

附件 1:

信息化和工业化融合管理体系贯标咨询服务机构

监督与评级管理办法

(征求意见稿)

1 总则

1.1 信息化和工业化融合（以下简称两化融合）管理体系贯标咨询服务应遵循“自愿、诚信、公开”的原则。相关机构可自行从事两化融合管理体系贯标咨询服务，企业与贯标咨询服务机构自愿开展合作。

1.2 本办法明确了两化融合管理体系贯标咨询服务机构的监督与评级管理要求，以进一步提升贯标咨询服务的开放性、透明性和规范性，提高服务质量和成效，从而促进两化融合管理体系贯标工作可持续健康发展。

1.3 中国两化融合服务联盟（以下简称联盟）依托两化融合管理体系工作平台（gltx.csptii.com）（以下简称平台），对两化融合管理体系贯标咨询服务机构进行监督和评级管理，并根据评级结果分级分类向各相关方推介服务机构。

1.4 两化融合管理体系贯标咨询服务机构需在平台完成注册，且按照本办法要求进行信息公开、接受社会各方监督，才可参加评级。

2 信息公开要求

2.1 贯标咨询服务机构应协助贯标企业在平台的贯标跟踪服务系统（gltxgb.csptii.com）中及时更新贯标全流程相关资料与信息。

2.2 贯标咨询服务机构应在贯标咨询服务项目结束后的三个月之内，推动贯标企业在贯标跟踪服务系统中反馈该项目的基本信息及满意度情况，包括但不限于以下方面：

1) 贯标咨询服务项目的起始时间、结束时间、主要咨询人员及其分别在企业现场工作的天数等项目基本信息；

2) 企业对贯标咨询服务的整体满意程度；

3) 企业对贯标咨询服务为企业管理改善和能力提升所带来价值的满意程度；

4) 企业对现状调研及诊断所提供咨询服务的满意程度；

- 5) 企业对体系分析策划所提供咨询服务的满意程度;
- 6) 企业对体系文件编写所提供咨询服务的满意程度;
- 7) 企业对体系运行所提供咨询服务的满意程度;
- 8) 企业对所提供培训服务的满意程度;
- 9) 企业对咨询人员服务态度的满意程度;
- 10) 企业对咨询人员专业素质的满意程度。

2.3 贯标咨询服务机构应在平台上完成注册, 对于不涉及本机构和所服务企业商业秘密的贯标咨询服务相关信息, 通过平台对社会进行公开并按照实际变化情况进行及时更新, 接受社会各方监督。平台公开的资料和信息将成为联盟对相关机构进行评级的主要依据。公开的信息至少包括以下内容:

- 1) 机构的注册资本、所在省市、主要服务行业、基本情况介绍、联系方式、联系地址等;
- 2) 机构两化融合管理体系贯标咨询服务的制度体系、工作机制、服务流程和服务方法等;
- 3) 机构从事两化融合管理体系贯标咨询服务的年限, 以及相关业务的年平均收入范围;
- 4) 机构从事信息化咨询、管理咨询及其他相关咨询业务的年限, 以及相关业务近 3 年平均收入的范围;
- 5) 通过联盟组织的两化融合管理体系专业考试且持有联盟颁发的有效考试合格证书的人员数量和名单;
- 6) 从事两化融合管理体系贯标咨询服务的专职人员数量和名单;
- 7) 提供两化融合管理体系贯标咨询服务的企业数量、企业名单, 及每个项目的起始和结束时间、项目咨询人员、企业现场工作量(人日数量)、客户满意情况等;
- 8) 所形成的两化融合管理体系相关知识、经验和成果, 及其被引用和认可的情况等;
- 9) 其他与两化融合管理体系贯标咨询业务相关的情况等。

2.4 贯标咨询服务机构按照 2.3 要求所公开的信息应真实、准确和及时。

2.5 联盟将根据两化融合管理体系贯标咨询服务发展情况, 动态完善信息

公开的具体要求。

3 投诉、举报及处理

3.1 社会各方对贯标咨询服务机构在平台公开的信息有异议，可通过平台进行投诉或举报，并提供相关证据。

3.2 贯标咨询服务机构应通过平台对投诉和举报作出回应，并提供相关证据。

3.3 对于经沟通仍难以调解的投诉或举报，联盟基于双方提供的证据，组织专家进行仲裁。

3.4 对于贯标咨询服务机构公开虚假信息、以及贯标咨询服务机构及人员在贯标咨询服务中的其他不当行为，核实无误后，联盟通过平台等渠道向社会进行公布。

4 评级

4.1 联盟以半年为周期对在平台完成注册并进行信息公开的贯标咨询服务机构进行评级。贯标咨询服务机构需按照联盟要求提交评级所需材料。

4.2 贯标咨询服务机构的评级依据包括但不限于以下方面：

1) 贯标咨询服务机构的人员情况与团队实力。

a. 持有联盟颁发的有效考试合格证书的人员数量；

注 1：通过联盟组织的两化融合管理体系专业考试，可获得有效期为三年的考试合格证书。

注 2：持有考试合格证书的人员在证书有效期内，作为项目组主要成员（在企业现场工作量达到一定要求）为 3 家及以上通过两化融合管理体系评定企业提供过贯标咨询服务的，在证书期满之日可获得有效期为三年的新证书。

b. 从事两化融合管理体系贯标咨询服务的专职人员数量。

注：专职人员指在近 1 年内作为项目组主要成员（在企业现场工作量达到一定要求）为 2 家及以上通过两化融合管理体系评定企业提供过贯标咨询服务的人员。

2) 贯标咨询服务的项目数量和质量。

a. 贯标跟踪服务系统中，贯标咨询服务机构承担的项目总数及近 1 年的项目数量；

b. 所服务企业中，被提交至评定工作委员会的企业总数及近 1 年的企业数量；

c. 所服务企业中,通过评定的企业数量占提交至评定工作委员会的企业数量的比例。

3) 贯标咨询服务的客户满意度情况。

a. 贯标跟踪服务系统中,企业对贯标咨询服务机构的满意度评价。

4) 投诉、举报及处理情况。

a. 平台上的投诉、举报及处理情况;

b. 相关监管机构和执法机关提供的有关情况。

5) 两化融合管理体系相关的奖励及贡献情况。

a. 联盟授予的两化融合管理体系相关奖励;

b. 各级政府、国家级协会授予的两化融合管理体系相关奖励;

c. 对两化融合管理体系普及推广作出的重要贡献。

6) 两化融合管理体系相关知识、经验和成果的创新与分享情况。

a. 承担联盟组织的公益性理论研究、标准研制、方法工具研制的情况;

b. 依托平台对相关知识、经验和成果进行分享,及其被引用和认可的情况。

7) 其他与两化融合管理体系贯标咨询服务质量与水平相关的情况。

4.3 联盟对贯标咨询服务机构的相关信息进行真实性抽查,组织专家进行评审,给出评级结果,并进行为期 10 个工作日的公示。

4.4 贯标咨询服务机构评级分为 A、B、C、D 四个等级,分别对应“卓越、优秀、良好、合格”四个水平层次。未获得评级的贯标咨询服务机构需对照评级要求加强能力建设、提高服务质量和水平。

4.5 对获得评级的贯标咨询服务机构,联盟将进行公开推荐。联盟将对 A、B 级贯标咨询服务机构的经验和成果进行宣传推广,并优先选择高等级贯标咨询服务机构参与两化融合管理体系理论研究、标准研制、方法工具研制、服务体系构建完善等相关工作。

4.6 贯标咨询服务机构存在下列情形之一,联盟可依据具体情况组织专家进行仲裁,对机构评级进行调整,或取消评级。

1) 违反了咨询与评定分离原则;

2) 违反了本质贯标原则,搞形式主义;

- 3) 在平台公开了虚假信息，或所提供的评级材料存在虚假信息；
- 4) 近三个月内被投诉或举报达 3 次以上，经核实情况属实且情节严重；
- 5) 存在对贯标咨询服务市场造成重大负面影响的其他情况。

4.7 联盟将根据两化融合管理体系贯标咨询服务发展情况，动态完善评级的相关要求。

5 附则

5.1 本办法由中国两化融合服务联盟负责解释。

5.2 本办法自 2016 年 月 日起实施。