



中华人民共和国认证认可行业标准

RB/T 025.5—2019

认证认可支撑贸易便利化信息技术与 服务规范 第5部分：信息服务

Specifications for information technology and services of certification and
accreditation supporting trade facilitation—Part 5: Information service

2019-06-26 发布

2019-07-01 实施

中国国家认证认可监督管理委员会 发布

前 言

RB/T 025《认证认可支撑贸易便利化信息技术与服务规范》共分为 5 个部分：

- 第 1 部分：基本规则；
- 第 2 部分：数据众筹；
- 第 3 部分：数据质量控制；
- 第 4 部分：信息共享；
- 第 5 部分：信息服务。

本部分是 RB/T 025 的第 5 部分。

本部分按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本部分由国家认证认可监督管理委员会提出并归口。

本部分起草单位：江苏检验检疫质量研究中心、新疆维吾尔自治区产品质量监督检验研究院、国家市场监督管理总局信息中心、国家市场监督管理总局认证认可技术研究中心、深圳市标准技术研究院、中国合格评定国家认可中心。

本部分主要起草人：朱烨、吴随录、宋琪、尹凤军、李卫华、吴海文、王姣、李锋、吴斌、吕恺文、王珊珊、梁乔玲、孙焰。

引 言

认证认可作为国际贸易便利化通行的技术手段,对简化协调贸易程序、加速要素的跨境流通具有重要的推动作用。

本系列标准给出了以认证认可信息平台为技术载体,以众筹数据为主要认证认可数据来源的贸易便利化信息技术与服务的有关要求,提出了数据众筹、数据质量控制、信息共享和信息服务规范,有利于政府、企业、个人等贸易相关方持续获得认证认可信息,在便利贸易的同时有效降低了平台运行和维护成本。

本部分在综合利用人、资源、信息技术及其他相关知识基础上,通过平台为信息需求方提供定制化技术服务,并对信息服务的提供进行管理和评价,为持续提供有效的认证认可贸易便利化信息服务提供技术保障。

认证认可支撑贸易便利化信息技术与服务规范 第5部分：信息服务

1 范围

RB/T 025 的本部分规定了认证认可支撑贸易便利化信息技术与服务过程中的具有特定需求的信息服务活动的有关要求。

本部分适用于认证认可贸易便利化信息平台信息服务的管理和评价。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

RB/T 025.1—2019 认证认可支撑贸易便利化信息技术和服务规范 第1部分：基本规则

3 术语和定义

RB/T 025.1—2019 界定的术语和定义适用于本文件。为便于使用，以下重复列出了 RB/T 025.1—2019 中的一些术语和定义。

3.1

信息服务 information service

综合利用人、资源、信息技术及其他相关知识，提供满足用户需求的信息产品和服务的活动。

注：改写 DB21/T 1799.1—2010，定义 3.1。

[RB/T 025.1—2019 3.13]

4 信息服务规则

4.1 信息需求发布规则

4.1.1 平台通过众筹方案无法满足的信息需求，由信息服务实现。

4.1.2 信息需求方应承诺并遵守平台关于需求发布的有关要求。

4.1.3 平台管理方应遵守“先审核、后发布”的原则，未经审核的信息需求不予发布。

4.2 信息服务管理规则

4.2.1 信息需求方和数据提供方应签订信息服务协议，并在信息平台备案，内容应包括各自的权利和义务、违约责任、争议的解决办法及其他约定事项等。

4.2.2 平台管理方应根据可靠性、可用性、可持续性等原则，实现信息服务质量的监控和管理。

4.2.3 由信息需求方和数据提供方对信息平台各项服务职能进行评价，衡量用户的满意度，保证可持续性管理和改进。

4.3 信息服务积分规则

4.3.1 信息服务积分规则应由数据提供方和信息需求方在信息服务协议中规定。

4.3.2 信息服务开始前,平台管理方应根据协议预扣除信息需求方相应积分。

4.3.3 信息需求方确认服务完成后,数据提供方才可获得相应积分。

4.3.4 若双方存在争议,先由双方自行协商,决定积分归属;无法解决时,则由平台管理方进行信息服务仲裁。积分可以是全部返还给信息需求方;也可以是按照一定比例拆分后,数据提供方获取部分积分,剩余积分返还给信息需求方。

5 信息服务要求

5.1 总体要求

平台管理方应制定信息需求发布、信息服务过程管理及信息服务仲裁等相关要求。信息服务流程示例参见附录 A。

5.2 信息需求发布

5.2.1 需求审核

平台管理方应对信息需求方提出的需求申请进行审核,以确保其:

- a) 符合平台认证认可业务要求;
- b) 格式规范,且无违反相关法律法规的词汇;
- c) 内容完整,包括目标、服务内容、完成时间、联系人和联系电话等。

5.2.2 发布管理

平台管理方应:

- a) 及时发布信息需求;
- b) 主动推送信息需求给相关数据提供方;
- c) 隐藏带有联系人或联系方式等敏感信息。

5.3 信息服务过程管理

5.3.1 确定服务协议

信息需求方与数据提供方应自行约定服务协议,其要求应包括以下内容:

- a) 对信息需求方响应的数据提供方可以是单个也可以是多个;
- b) 与相应服务目标、工作量和所需积分等一起提供的整体服务内容,应由各数据提供方与信息需求方线上或线下进行协商明确;
- c) 所提供的每个服务都应定义、协商并记录在一个或多个服务协议中;
- d) 服务协议连同支持服务协议、供方合同及相关规程,都应由所有相关方签署;
- e) 各相关方所有行为都应形成行为日志,并在平台进行备案。

5.3.2 信息服务过程管理

平台管理方应:

- a) 要求信息需求方根据服务协议提交相应积分;
- b) 待扣除信息需求方相应积分后,及时通知和监督数据提供方按服务协议提供信息服务。

5.3.3 服务完成判断及积分归属

信息服务完成判断及双方获得积分的要求应包括以下内容:

