**浙 江 省 软 件 行 业 协 会**

**信创适配咨询服务管理办法**

**（试行）**

### 第一条 背景和目的

信息技术应用创新能够确保软件及信息技术产品的安全性、兼容性和功能性，促进技术创新和产业升级，为新质生产力的形成和发展提供坚实的基础。为了促进浙江省软件行业协会会员单位的健康发展，确保规范信创适配咨询服务的高效性和规范性，明确咨询服务的内容、要求、流程，保证服务质量，特制定本办法。

### 第二条 适用范围

本办法适用于浙江省软件行业协会在浙江省行政区域内面向会员单位提供信创适配咨询服务。

### 第三条 定义

本办法中的信创适配咨询服务，是指由浙江省软件行业协会按照规定的形式和程序对信创产品提供适配咨询，委托信创适配实验室对信创产品进行测试并出具测试报告和认证证书等专业服务。

### 第四条 服务内容

充分发挥本协会的专业特长和人才优势，组织和发动广大会员单位及软件工程建设单位、监理单位、信创适配测试单位开展信创适配测试，并提供相应的咨询服务：

1. 需求分析

在开始咨询服务前，应与客户进行充分沟通和了解，明确客户的咨询需求，包括但不限于组织管理、业务流程、人力资源等方面的问题。

1. 方案制定

根据客户咨询需求，制定相应的咨询解决方案。解决方案应考虑客户的实际情况和特殊要求，并确保解决方案的可行性和有效性。

1. 服务实施

根据解决方案，按照约定的时间和方法进行实施。在实施过程中，应及时与客户进行沟通和协调，保证工作进度和质量。

1. 成果交付

及时向客户提交合同约定的交付物，包括信创适配测试报告、适配认证证书等。咨询服务完成后，开展客户满意度调查并收集意见建议，以确保咨询服务的实际效果符合预期目标。

### 第五条 服务要求

1. 职业操守

本着诚实、守信、保密的原则，对客户提供专业、客观、中立的咨询服务，不得泄露客户的商业秘密和其他保密信息。

1. 专业能力

工作人员应具备相关专业知识和技能，能够熟练运用各种咨询方法和工具，为客户提供高质量、有针对性的咨询服务。

1. 服务合同

应与客户签订明确的咨询服务合同，并在合同中明确双方的权利和义务，包括服务内容、服务期限、服务费用等方面的约定。

### 第六条 质量管理

1. 内部质量管理

应建立健全的内部质量管理制度，包括但不限于人员培训、项目管理、质量评审等，以提高服务质量和管理水平。

1. 客户反馈管理

应重视客户反馈，及时处理客户投诉和意见，倾听客户需求，改进服务质量，提升客户满意度。

1. 材料保密管理

服务过程中应遵循保密原则，保护客户信息安全，服务合同完成后，应及时将相关材料进行整理归档。

1. 过程改进管理

应持续跟踪服务效果，积极跟进政策和形式变化，充分听取客户意见建议，适时调整服务方案以不断提升服务质量。

**第七条** 本办法由浙江省软件行业协会负责解释。

### 第八条 本办法自发布之日起施行。

浙江省软件行业协会

2024年6月26日