



# 服务认证规则

KBRZ-GZ-12

北京坤标检验认证有限公司

文件修改履历表

版次	文件名	修改内容摘要	修改	批准	实施日期
E/0	服务认证规则	更换 KBRZ 坤标认证 LOGO，增加修改履历表，版本号换版为 E/0 版	杨英者	陈刚辉	2022-4-25
E/1	服务认证规则	修改为通用的服务认证规则，不单独强调售后服务认证	杨英者	陈刚辉	2022-10-10
E/2	服务认证规则	根据 CNAS-GC25：2023 修改审核人日要求	杨英者	陈刚辉	2023. 3. 6
E/3	服务认证规则	4) 第 2 条款引用文件增加《认证证书和认证标志管理办法》； 5) 原第 4 条款“总则”删除 4.8~4.15 内容，4.1~4.7 内容与本文第 1 条款内容合并为“适用范围及总则” 6) 增加第 4 条款“对认证审核人员的基本要求”；第 16 条款“认证记录的管理”； 7) 修改 5.1.4/5.5/6.1/6.3/6.5/6.8/7/13 规定 8) 删除原第 9 条款具体内容描述，增加认证证书应至少包含信息、有效期、证书信息公开及引用 KBRZ-GKWJ 公开文件，内容放置第 8 条； 9) 删除 15.2 服务认证审核时间、原第 16 条款对认证人员的要求 10) 原第 8 条内容放置第 9 条； 根据认监委 2025 年第 9 号文修改 1.1.1、1.1.2、5.2、5.3、9.3 的内容 合并 16 个附件	杨英者	陈刚辉	2025-5-25
E/4	服务认证规则	根据认监委 2025 年第 9 号文要求，增加 5.3 服务认证模式和 5.4 服务认证领域	杨英者	陈刚辉	2025-7-14

## 目录

<b>1 适用范围及总则</b> .....	<b>4</b>
1.1 适用范围和认证依据.....	4
1.2 总则.....	5
<b>2 引用文件</b> .....	<b>6</b>
<b>3 术语和定义</b> .....	<b>6</b>
3.1 服务.....	6
3.2 顾客服务.....	6
3.3 服务特性.....	6
3.4 服务评价.....	6
3.5 服务认证方案.....	7
3.6 多场所组织.....	7
<b>4 认证人员条件及能力要求</b> .....	<b>7</b>
<b>5 初次认证</b> .....	<b>8</b>
5.1 初次认证申请.....	8
5.2 申请评审.....	8
5.2 初次认证的准备.....	8
<b>5.3 服务认证模式</b> .....	<b>8</b>
<b>5.4 服务认证领域</b> .....	<b>11</b>
5.5 初次认证的评价实施.....	14
5.6 评价报告.....	15
5.7 复核和认证决定.....	16
<b>6 监督评价</b> .....	<b>16</b>
6.4 监督服务特性测评在服务管理审核完成后的2个月内进行.....	16
6.6 监督评价报告.....	16
6.7 监督评价的认证决定.....	17
6.8 扩大认证范围.....	17
6.9 非例行监督.....	17
<b>7 再认证</b> .....	<b>17</b>
<b>8 认证证书及认证标志要求</b> .....	<b>17</b>
8.1 服务认证证书应至少包括以下基本内容：.....	17
8.2 认证证书的有效期.....	18
8.3 认证证书信息公开.....	18
8.4 认证证书及认证标志的使用.....	18
<b>9 认证暂停、恢复和撤销</b> .....	<b>18</b>
9.1 发生下列情况，暂停认证证书.....	18
9.2 发生下列情况，撤销认证证书.....	19
9.3 发生下列情况之一，注销认证.....	19
<b>10 与质量管理体系的结合审核</b> .....	<b>19</b>

<b>11 多场所审核</b> .....	<b>19</b>
11.5 KBRZ 在使用基于抽样的方法时，应：.....	19
11.6 KBRZ 建立多场所抽样方法，以确保：.....	20
<b>12 申请方、获证组织和 KBRZ 的权利与义务</b> .....	<b>20</b>
<b>13 受理组织的申、投诉</b> .....	<b>21</b>
13.1 申、投诉受理及处理.....	21
13.2 费用.....	21
<b>14 信息通报</b> .....	<b>21</b>
<b>15 认证收费标准</b> .....	<b>22</b>
基本收费项目.....	22
<b>16.认证记录的管理</b> .....	<b>22</b>
附件一：GB/T 27922-2011《商品售后服务评价体系》.....	24
附件二：GB/T 33129-2016《新鲜水果、蔬菜包装和冷链运输通用操作规程》.....	32
附件三：GB/T 21071-2021《仓储服务质量要求》.....	48
附件四：GB/T 20647.9-2006《社区服务指南 第9部分 物业服务》.....	53
附件五：GA/T 594-2006《保安服务操作规程与质量控制》.....	86
附录六：SB/T 10595-2011《清洁行业经营服务规范》.....	115
附件七：GB/T 33530-2017《人力资源外包服务规范》.....	127
附件八：GB/T 33860-2017《人力资源服务机构能力指数》.....	136
附件九：WS/T 803-2022《居家、社区老年医疗护理员服务标准》.....	177
附件十：Q/BJKB 001-2024《劳动关系和谐企业评价规范》.....	190
附件十一：GB/T 33311-2016《农业社会化服务 农作物病虫害防治服务质量评价》.....	195
附件十二：SJ/T 31002-2016《企业设备维护保养通则》.....	201
附件十三：RB/T 306-2017《汽车维修服务认证技术要求》.....	215
附件十四：GB/T 38221-2019《环境保护设施运营组织服务评价技术要求》.....	225
附件十五：CJJ/T102-2004《城市生活垃圾分类及其评价标准》或 GB/T 19095-2019《生活垃圾分类标志》.....	235
附件十六：GB/T 19095-2019《生活垃圾分类标志》.....	245

## 1 适用范围及总则

### 1.1 适用范围和认证依据

1.1.1 本规则适用于 KBRZ 依据以下标准开展的服务评价活动：

- 1) 商品售后服务评价活动（GB/T 27922-2011）、
- 2) 新鲜水果、蔬菜包装盒冷链运输评价活动（GB/T 33129-2016）、
- 3) 仓储服务质量评价活动（GB/T 21071-2021）、
- 4) 物业服务评价活动（GB/T 20647.9-2006）、
- 5) 保安服务评价活动（GA /T 594-2006）、
- 6) 清洁行业经营服务规范评价活动（SB/T 10595-2011）、
- 7) 人力资源外包服务评价活动（GB/T 33530-2017）、
- 8) 人力资源服务机构能力指数评价活动（GB/T 33860-2017）、
- 9) 居家、社区老年医疗护理服务评价活动（WS/T 803-2022）、
- 10) 劳动关系和谐企业评价活动（Q/BJKB 001-2024）、
- 11) 农作物病虫害防治服务评价活动（GB/T 33311-2016）、
- 12) 保养服务评价活动（SJ/T 31002-2016）、
- 13) 修理服务评价活动（RB/T 306-2017）、
- 14) 环境保护设施运营组织服务评价评价活动（GB/T 38221-2019）、
- 15) 城市生活垃圾分类及其评价活动（CJJ/T102-2004和/或GB/T 19095-2019）。

本规则适用于《国家认监委关于自愿性认证领域目录和资质审批要求的公告》中的KBRZ已获批准的服务认证。

1.1.2 本规则评价依据分别为以下标准、以及相关的技术规范、技术规范强制性要求或者标准：

- 1) 商品售后服务评价依据GB/T 27922-2011《商品售后服务评价体系》（附件一）
- 2) 新鲜水果、蔬菜包装盒冷链运输评价活动依据GB/T 33129-2016《新鲜水果、蔬菜包装和冷链运输通用操作规程》（附件二）
- 3) 仓储服务质量评价活动依据GB/T 21071-2021《仓储服务质量要求》（附件三）
- 4) 物业服务评价活动依据GB/T 20647.9-2006《社区服务指南 第9部分 物业服务》（附件四）
- 5) 保安服务评价活动依据GA /T 594-2006《保安服务操作规程与质量控制》（附件五）
- 6) 清洁行业经营服务规范评价活动依据SB/T 10595-2011《清洁行业经营服务规范》（附件六）
- 7) 人力资源外包服务评价活动依据GB/T 33530-2017《人力资源外包服务规范》（附件七）
- 8) 人力资源服务机构能力指数评价活动依据GB/T 33860-2017《人力资源服务机构能力指数》（附件八）

- 9) 居家、社区老年医疗护理服务评价活动依据WS/T 803-2022《居家、社区老年医疗护理员服务标准》（附件九）
- 10) 劳动关系和谐企业评价活动依据Q/BJKB 001-2024《劳动关系和谐企业评价规范》（附件十）
- 11) 农作物病虫害防治服务评价活动依据GB/T 33311-2016《农业社会化服务 农作物病虫害防治服务质量评价》（附件十一）
- 12) 保养服务评价活动依据SJ/T 31002-2016《企业设备维护保养通则》（附件十二）
- 13) 修理服务评价活动依据RB/T 306-2017《汽车维修服务认证技术要求》（附件十三）
- 14) 环境保护设施运营组织服务评价活动依据GB/T 38221-2019《环境保护设施运营组织服务评价技术要求》（附件十四）
- 15) 城市生活垃圾分类及其评价活动依据CJJ/T102-2004《城市生活垃圾分类及其评价标准》和/或GB/T 19095-2019《生活垃圾分类标志》（附件十五/附件十六）

1.1.3 本规则对服务评价实施过程作出具体规定，明确 KBRZ 对评价过程的管理责任，保证评价活动的规范有效。

1.1.4 本规则是KBRZ在评价活动中的基本要求，审核员、认证客户在该项认证活动中应当遵守本规则。

1.1.5 服务认证的产品分类执行标准 GB/T 7635.2-2002《全国主要产品分类与代码 第2部分 不可运输产品》。

## 1.2 总则

1.2.1 KBRZ依据国家相关法律法规，国家标准、规范等开展对认证客户的认证活动。

1.2.2 KBRZ对认证客户的认证工作遵循客观公正、科学规范、权威信誉、廉洁高效和非歧视的原则。

1.2.3 KBRZ不对申请认证客户提供可能影响认证公正性的咨询或其他服务。

1.2.4 KBRZ对承诺满足法律法规要求开展经营活动的认证客户实施认证。

1.2.5 在认证申请或初次认证审核的任何阶段，若有证据表明认证客户存在欺诈行为、故意提供虚假信息或隐瞒信息，KBRZ将不予受理。

1.2.6 KBRZ对申请认证的认证客户的申请材料内容、认证审核信息和其他非公开信息保守秘密。在法律法规要求时，KBRZ有责任将认证客户的相关信息向有关部门通报。

1.2.7 KBRZ 对认证客户的认证仅表明，KBRZ 承认获准认证的认证客户在认证范围内具有相关的管理能力。始终一致地达到实施管理体系标准的预期结果和符合认证要求的责任，在于认证客户而不是 KBRZ。

## 2 引用文件

下列文件中的条款通过本文件的引用而成为本文件的条款。以下引用的文件，注明日期的，仅引用的版本适用；未注明日期的，引用文件的最新版本（包括任何修订）适用。

RB/T 301 合格评定 服务认证技术通则

RBT 024 合格评定 服务认证技术应用指南

RBT 314 合格评定 服务认证模式选择与应用指南

CNAS-CC02 《产品、过程和服务认证机构要求》

CNAS-SC25 《服务认证机构认可方案》

CNAS-GC25 《服务认证机构认证业务范围及能力管理实施指南》

GB/T 24421 《服务业组织标准化工作指南》

GB/T 19011 《管理体系审核指南》

GB/T 7635.2 全国主要产品分类与代码 第2部分 不可运输产品

GB/T 27205 /ISO/IEC TR17028合格评定服务 认证方案指南和示例

《国家认监委关于自愿性认证领域目录和资质审批要求的公告》

《认证证书和认证标志管理办法》（2022年9月29日国家市场监督管理总局令第61号第二次修订）

## 3 术语和定义

### 3.1 服务

在服务提供者和顾客的接触面上至少需要完成一项活动的结果，并且通常是无形的。

注：有形产品的提供或使用可构成服务提供的组成部分。

### 3.2 顾客服务

在整个服务提供阶段，服务提供者与顾客之间的互动。

### 3.3 服务特性

在服务提供者（服务组织）与顾客的接触过程中，顾客体验感知的一项或一组无形或有形的可区分的特征。

注1：从满足顾客需求和服务需要而言，服务特性可从功能性、经济性、安全性、时间性、舒适性、文明性等方面提出：

注2：服务特性可以是定量的（可测量的）或定性的（可比较的）。

### 3.4 服务评价

服务认证中的选取功能和确定功能的组合活动。

注1：选取阶段，需要确定拟评价的服务特性、要求（服务认证中所依据的规定要求）以及对评价和抽样适用的程序。

注2：按照适用的规定要求所进行的确定活动可以包括但不限于检查、检测、测量和审核活动。在服务认证中，确定活动通常包括对以下方面的评价：

- a) 评价与服务特性要求的符合性；
- b) 评价服务组织所实施的内部管理。

为了实施上述评价，可能需要不同的评价方式或评价技术，如：

- 服务特性测评，通常是以公开的方式进行；
- 暗访；
- 服务管理审核等。

注3：测评是指针对服务特性所进行的数据收集、综合测算与分析的过程。

注4：暗访是指具有资格和能力的人员，以顾客身份在服务组织不知情的情况下体验特定服务，或是通过观察服务组织对其顾客服务的情况，对服务特性作出评价的一种方式。暗访可作为是服务特性测评的一种方式。

注5：服务管理审核是指针对服务组织的内部管理所进行的评价。

### 3.5 服务认证方案

针对特定服务，使用相同的要求、规则 and 程序的认证制度。

注：实施服务认证的规则、程序和管理由认证方案规定。

### 3.6 多场所组织

多场所组织是指组织有一个确定的中心职能机构（如组织的总部）来策划、控制或管理某些活动，并且有一个由地方办公室或分支（即场所）组成的网络来实施这些活动。

注1：多场所组织的例子可能有：

- 以特许经营方式开展业务的组织
- 有一个销售网络的制造企业
- 服务企业有多个场所，各场所提供相似的服务
- 有多个分支的组织

## 4 认证人员条件及能力要求

KBRZ依据 ISO/IEC 17021-1（CNAS-CC01）要求，对每个技术领域所需的能力，对相关具体的认证方案、认证活动中的职责和作用进行了确定，对所涉及的认证人员的聘用、初始评价、持续评价等要求执行KBRZ-CX10《认证人员管理程序》，对认证人员岗位资格、行为与能力准则要求执行KBRZ-GL-18《认证人员能力评价准则》。

具备服务认证审查员资格的审核员，并通过KBRZ相关的培训考试，即可具备审核资格，其专业与质量管理体系所具备的专业相同。

## 5 初次认证

### 5.1 初次认证申请

5.1.1 申请初次认证的认证客户（以下简称申请组织）应具备的基本条件：

在中华人民共和国境内注册的各类生产、贸易及服务型企业，同时具备以下相关条件的，都可申请认证：

- (1) 有完善的服务体系文件和相应制度；
- (2) 执行相应国际、国家、行业或团体标准

5.1.2 申请人提交《认证申请书》及其要求的文件等申请材料（全部服务网点明细清单）。因不同的服务认证产品可能有不同的受理要求，需要时，申请人还应提供进一步的材料，以便 KBRZ 获得足够的认证客户信息，具体的受理要求见 KBRZ-GZ-12-附录 A，未明示的表明没有特殊要求。

5.1.3 在提交《认证申请书》时，申请人应按照认证收费标准表交纳认证申请费。

### 5.2 申请评审

5.2.1 KBRZ 在收到申请人提交的认证申请资料后，进行申请评审，解决双方在理解上的差异，必要时可对申请人进行访问。

- 1) 为确保认证审核的完整有效，KBRZ 依据 KBRZ-GL-19《确定审核时间管理规定》，基于申请组织管理体系覆盖的有效人数，并考虑活动范围、特性、技术复杂程度、风险程度等情况，核算并拟定完成认证审核工作需要的现场审核人日数，可以增加或减少审核人日数，但应有合理理由并记录。
- 2) 通过申请评审的，KBRZ 将向申请人发出受理申请的通知，并签署《认证合同》，明确双方的权利和义务，包括信息通报的义务。
- 3) 不符合申请条件的，KBRZ 将向申请人发出不受理申请的通知，并阐明理由。
- 4) 对不予受理有异议的，申请人可以按《申诉、投诉和争议处理规则》的规定提出申诉。

### 5.2 初次认证的准备

KBRZ 根据申请内容，考虑服务认证方案以及特定服务实现的周期、体验样本、体验方式和服务管理审核所需的人日数。确定并策划认证评价方案，组建审核组并通知申请人。申请人如对评审组组成有异议，可向 KBRZ 提出。

### 5.3 服务认证模式

初次认证评价包含对特定服务管理审核（包括服务设计），以及服务特性的检验，必要时采用顾客调查、既往服务足迹检测等方式。

5.3.1 服务认证模式包括但不限于：

- a) 公开的服务特性检验, 简称模式 A;

- b) 神秘顾客(暗访)的服务特性检验,简称模式 B;
- c) 公开的服务特性检测,简称模式 C;
- d) 神秘顾客(暗访)的服务特性检测,简称模式 D;
- e) 顾客调查(功能感知),简称模式 E;
- f) 既往服务足迹检测(验证感知),简称模式 F;
- g) 服务能力确认或验证,简称模式 G;
- h) 服务设计审核,简称模式 H;
- i) 服务管理审核,简称模式 I。

5.3.2 在服务认证时,具有设计职责的服务认证模式及其组合,针对服务特性测评或服务管理能力审核,各自可以选择一项或一项以上的认证模式进行组合使用。

a) 初次认证:

- A+F+G;或
- B+F+G;或
- C+F+G;或
- D+F+G;或
- E+F+G;或
- A+B+F+G;或
- C+D+F+G;或
- C+E+F+G;或
- D+E+F+G;或
- A+B+C+D+E+F+G等。

b) 再认证:可基于上一个认证周期的综合评价结果,采用初次认证确定的服务认证模式及其组合,或予以简化,包括其样本量的变化。

c) 认证保持(或监督评价):可根据上一次的评价结果,调整或交替使用服务特性测评和服务管理审核模式,如服务设计审核未必需要每次监督评价实施。

5.3.3 在没有设计职责的服务认证模式及其组合,初次认证可采用的组合应用模式包括:

a) 初次认证:

- A+G;或
- B+G;或
- C+G;或
- D+G;或
- E+G;或

- A+B+G;或
- C+D+G;或
- C+E+G;或
- D+E+G;或
- A+B+C+D+E+G等。

b) 再认证和认证保持（或监督评价）：可按照5.3.2 b) 和5.3.2 c) 的内容。

注1：模式A + 模式B+ 模式c+ 模式D+ 模式E+ 模式F+ 模式G+ 模式I 组合的服务认证模式适用于互联网环境下高风险的服务认证。

注2：模式B和模式D为适用时采用，就不易或不宜服务体验的情况，应考虑特定服务的风险、技术媒介，以及认证类型等因素实施认证模式的决策。

5.3.4 服务认证模式列表

评价活动和标准	初次服务认证模式	监督评价	再认证
商品售后服务评价活动 (GB/T 27922-2011)	A+B+G+I*	和初次服务认证模式一致	和初次服务认证模式一致
新鲜水果蔬菜包装盒冷链运输评价活动 (GB/T 33129-2016 )	A+B+G+I*	和初次服务认证模式一致	和初次服务认证模式一致
仓储服务质量评价活动 (GB/T 21071-2021)	C+E+G+I	和初次服务认证模式一致	和初次服务认证模式一致
物业服务评价活动 (GB/T20647.9-2006)	1 A+B+F+G+I* 2 针对不同的服务客户有不同的设计方案要求则模式为：A+B+F+G+I+H*	监督评价，H模式可以不审	和初次服务认证模式一致
保安服务评价活动 (GA/T 594-2006)	1 A+B+F+G+I* 2 针对不同的服务客户有不同的设计方案要求则模式为：A+B+F+G+I+H*	监督评价，H模式可以不审	和初次服务认证模式一致
清洁行业经营服务规范评价活动 (SB/T 10595-2011)	1 A+B+F+G+I* 2 针对不同的服务客户有不同的设计方案要求则模式为：A+B+F+G+I+H*	监督评价，H模式可以不审	和初次服务认证模式一致
人力资源外包服务评价活动 (GB/T 33530-2017)	1 A+B+F+G+I* 2 针对不同的服务客户有不同的设计方案要求则模式为：A+B+F+G+I+H*	监督评价，H模式可以不审	和初次服务认证模式一致
人力资源服务机构能力	1 A+F+G+I	监督评价，H模式可	和初次服务认证

评价活动和标准	初次服务认证模式	监督评价	再认证
指数评价活动（GB/T 33860-2017）	2 针对不同的服务客户有不同的设计方案要求则模式为：A+F+G+I+H	以不审	模式一致
居家社区老年医疗护理服务评价活动（WS/T 803-2022）	1 A+B+F+G+I* 2 针对不同的服务客户有不同的设计方案要求则模式为：A+B+F+G+I+H*	监督评价，H模式可以以不审	和初次服务认证模式一致
劳动关系和谐企业评价活动（Q/BJKB 001-2024）	A+G+I	和初次服务认证模式一致	和初次服务认证模式一致
农作物病虫害防治服务评价活动（GB/T 33311-2016）	A+E+G+I	和初次服务认证模式一致	和初次服务认证模式一致
保养服务评价活动（SJ/T 31002-2016）	A+E+G+I	和初次服务认证模式一致	和初次服务认证模式一致
维修服务评价活动（RB/T 306-2017）	1 A+E+F+G+I* 2 针对不同的服务客户有不同的设计方案要求则模式为：A+E+F+G+I+H*	监督评价，H模式可以以不审	和初次服务认证模式一致
环境保护设施运营组织服务评价评价活动（GB/T 38221-2019）	A+G+I	和初次服务认证模式一致	和初次服务认证模式一致
城市生活垃圾分类及其评价活动（CJJ/T102-2004和/或GB/T 19095-2019）	A+B+G+I*或C+D+G+I*	和初次服务认证模式一致	和初次服务认证模式一致

\*注：暗访（神秘顾客），必要时可作为服务特性测评的一种方式，现场评价时，对某项指标存在怀疑而无法评分时，或是涉及相关方多次投诉时，可采用暗访的方式进行评价，参加暗访的人，应是评价组的某一人。

## 5.4 服务认证领域

### 1) 服务认证领域划分

服务认证产品的领域划分和《国家认监委关于自愿性认证领域目录和资质审批要求的公告》中服务认证领域对应。

服务认证领域划分表

	服务认证领域	备注	认证活动和标准
服务认证	01 无形资产和土地服务		

02 建筑工程和建筑物服务		
03 批发业和零售业服务	★	商品售后服务评价活动（GB/T 27922-2011） 新鲜水果蔬菜包装盒冷链运输评价活动（GB/T 33129-2016）
04 住宿服务；食品和饮料服务		
05 运输服务（陆路运输服务、水运服务、空运服务、支持性和辅助运输服务）	★	仓储服务质量评价活动（GB/T 21071-2021）
06 邮政和速递服务		
07 电力分配服务；通过主要管道的燃气和水分分配服务		
08 金融中介、保险和辅助服务		
09 不动产服务	★	物业服务评价活动（GB/T 20647.9-2006）
10 不配备操作员的租赁或出租服务		
11 科学研究服务（研究和开发服务；专业、科学和技术服务；其他专业、科学和技术服务）		
12 电信服务；信息检索和提供服务		
13 支持性服务	★	保安服务评价活动（GA /T 594-2006） 清洁行业经营服务规范评价活动（SB/T 10595-2011） 人力资源外包服务评价活动（GB/T 33530-2017） 人力资源服务机构能力指数评价活动（GB/T 33860-2017） 居家社区老年医疗护理服务评价活动（WS/T 803-2022） 劳动关系和谐企业评价活动（Q/BJKB 001-2024）
14 在收费或合同基础上的生产服务	★	农作物病虫害防治服务评价活动（GB/T 33311-2016）
15 保养和修理服务	★	保养服务评价活动（SJ/T 31002-2016） 修理服务评价活动（RB/T 306-2017）
16 公共管理和整个社区有关的其他服务；强制性社会保障服务	★	
17 教育服务		
18 卫生保健和社会福利服务		
19 污水和垃圾处置、公共卫生及其他环境保护服务	★	环境保护设施运营组织服务评价活动（GB/T 38221-2019） 城市生活垃圾分类及其评价活动（CJJ/T102-2004 和 / 或 GB/T 19095-2019）
20 成员组织的服务；国外组织和机构的服务		
21 娱乐、文化和体育服务		
22 家庭服务		

如“污水和垃圾处置、公共卫生及其他环境保护服务”，序号为“19”，污水和垃圾处置、公共卫生及其他环境保护服务认证的评价标准及评价要求为KBRZ-GZ-12-19；

注2：同一服务认证领域不同的评价标准和评价要求，可编号KBRZ-GZ-12-\*\*-1，-2。如，KBRZ-GZ-12-19-1；KBRZ-GZ-12-19-2。

注3：★为KBRZ已获批准的服务类别。

## 2) 等级划分

不同的服务认证产品，所采纳的具体的评分原则、评分标准及评级原则见KBRZ-GZ-12-附录。

1.	商品售后服务评价依据GB/T 27922-2011《商品售后服务评价体系》	附件一
2.	新鲜水果、蔬菜包装盒冷链运输评价活动依据GB/T 33129-2016《新鲜水果、蔬菜包装和冷链运输通用操作规程》	附件二
3.	仓储服务质量评价活动依据GB/T 21071-2021《仓储服务质量要求》	附件三
4.	物业服务评价活动依据GB/T 20647.9-2006《社区服务指南 第9部分 物业服务》	附件四
5.	保安服务评价活动依据GA /T 594-2006《保安服务操作规程与质量控制》	附件五
6.	清洁行业经营服务规范评价活动依据SB/T 10595-2011《清洁行业经营服务规范》	附件六
7.	人力资源外包服务评价活动依据GB/T 33530-2017《人力资源外包服务规范》	附件七
8.	人力资源服务机构能力指数评价活动依据GB/T 33860-2017《人力资源服务机构能力指数》	附件八
9.	居家、社区老年医疗护理服务评价活动依据WS/T 803-2022《居家、社区老年医疗护理员服务标准》	附件九
10.	劳动关系和谐企业评价活动依据Q/BJKB 001-2024《劳动关系和谐企业评价规范》	附件十
11.	农作物病虫害防治服务评价活动依据GB/T 33311-2016《农业社会化服务 农作物病虫害防治服务质量评价》	附件十一
12.	保养服务评价活动依据SJ/T 31002-2016《企业设备维护保养通则》	附件十二
13.	修理服务评价活动依据RB/T 306-2017《汽车维修服务认证技术要求》	附件十三
14.	环境保护设施运营组织服务评价活动依据GB/T 38221-2019《环境保护设施运营组织服务评价技术要求》	附件十四
15.	城市生活垃圾分类及其评价活动依据CJJ/T102-2004《城市生活垃圾分类及其评价标准》和/或GB/T 19095-2019《生活垃圾分类标志》	附件十五/附件十六

## 5.5 初次认证的评价实施

评价实施为对认证的服务实施合格评定的确定过程。对特定服务的评价通常KBRZ采用上述一组由包括特定的服务特性测评和服务管理审核相结合的评价模式，及必要时的暗访。

### 5.4.1 服务管理审核（包括服务设计）

5.4.1.1 服务管理审核旨在证实特定服务持续符合服务规范或认证技术规范要求的能力。

5.4.1.2 服务管理评价包括以下内容

1) 对申请人服务能力的评价，包括对与申请人管理体系相关的结构、方针、过程、程序、记录及文件的现场评价；

注：服务管理要素的选择和运用程度取决于服务组织的选择、所服务的市场、服务过程和顾客的需要。

2) 人员及资源配置与管理；

3) 服务特性控制及其运行管理；

4) 用于支持服务的设施设备、服务用品、信息技术及相应的环境条件（如 安全、环境）；

5) 服务承诺和顾客服务；

6) 对服务中断或意外事件的响应和服务补救措施；

7) 争议的处置管理；

8) 服务投诉的处理；

9) 内部审核。

5.4.1.3 审核通常从首次会议开始，审核过程中，审核组可以通过面谈、查阅文件、抽查质量记录以及调查有关现场活动等方式收集证据。

5.4.1.4 审核组对所获取的相关信息和证据进行分析，对申请人的能力及绩效综合评价。任何引起关注的、或可能被判定为不符合的问题，以《问题清单》告知申请人。

### 5.4.2 服务特性的测评

5.4.2.1 服务特性测评旨在证实顾客服务“真实瞬间”的符合性

5.4.2.2 初次评价服务特性测评在服务管理审核完成后的3个月内进行

5.4.2.3 依据服务认证方案及认证标准/规范的要求制定服务测评计划，包括服务抽取样本，以获取包括顾客服务、服务管理和服务支撑能力等相关的信息。

5.4.2.4 测评指标包括服务特性指标（功能性、安全性、时间性、经济性、舒适性、文明性等）和服务过程质量指标（涉及人员、设施设备、环境等）

5.4.2.5 暗访，必要时，KBRZ 实施对申请人的暗访，以获取其服务的真实情况。

5.4.3 KBRZ 制定一个评价活动计划，以做出必要的安排。

注：根据认证方案的特性和产品要求，该计划可以是适用于所有活动的通用计划，包括适用

时对质量管理体系的评价，或是针对一项特定活动的专门计划，或是两者的结合。

5.4.4 KBRZ 审核方案策划人员根据任务要求策划安排有能力的审核组，并确保审核组可获得执行评价任务必须的所有信息和（或）文件。

注：评价任务可能包括设计评估和文件审查、取样、检测、检验、审核等活动。

5.4.5 审核组应按评价计划完成利用内部资源进行的评价活动。

5.4.6 KBRZ 应只采信本次认证申请之前完成的与认证相关的评价结果，并对评价结果负责，并满足认证方案规定的要求。

5.4.7 评审组应将所有不符合和观察项告知客户。

注1：观察项是指尚未构成不符合，但需提请申请认证客户注意或改进的评审发现。

注2：观察项和不符合项要求认证客户认真对待，要求认证客户根据实际情况加以改进，否则有可能会在下次审核时被列入不合格项，影响得分。

注3：如产生不符合国家法律、法规的要求，对服务系统运行有严重影响的情况的严重不符合或特别扣分项，要求客户在规定期限内对发现的不符合进行纠正，并进行分析原因，制定消除不符合已采取或拟采取的具体纠正和纠正措施。审核组审查客户提交的纠正、所确定的原因和纠正措施，以确定其是否可被接受，告知客户审查和验证后，审核组确认的结果。将验证纠正和纠正措施有效性的方式告知客户。如：补充一次全面的或有限的现场审核，或客户提供文件化的证据

5.4.8 如果发现了一个或多个不符合，且客户希望继续认证过程，KBRZ 可提供为验证不符合得到纠正所需的附加评价任务的有关信息。

5.4.9 如果客户同意完成附加的评价任务，KBRZ 收到此申请后，重复 5.4 中规定的过程以完成附加的评价任务。

5.4.10 复核之前，所有评价活动的结果应形成文件。

注1：这些文件可以为确定产品要求（包括如认证方案有要求时，对生产产品的质量管理体系的要求）是否得到满足提供意见。

## 5.6 评价报告

5.5.1 依据评审发现，提出整改要求，综合打分，形成评审结论；KBRZ 为每次评价活动提供书面评价报告，评价报告由审核组组长签字。评价报告应准确、简明和清晰地描述评价活动的主要内容，评价报告应包括但不限于以下内容：

- 1) 评价客户的名称和地址。
- 2) 评价范围，特别是标识出所评价的组织或职能单元或过程，以及评价时间。
- 3) 评价的类型、准则和目的。
- 4) 评审组组长、评审组成员及其个人注册信息。

5) 评价活动的实施日期和地点，包括固定现场和临时现场；对偏离评价计划情况的说明，包括对评价风险及影响评价结论的不确定性的客观陈述。

6) 叙述从 5.4 条列明的程序及各项要求的评审工作情况，其中：对 5.4.1-5.4.2 条的各项评价要求逐项描述或引用评价证据、评价发现和评价结论；对合格供应商信用评价指标实现情况评分结果。

7) 识别出的不符合项。

8) 服务评价等级；

9) 评审组对是否通过认证的意见建议。

5.5.2 KBRZ 保留用于证实评价报告中相关信息的证据。

## 5.7 复核和认证决定

KBRZ 根据对评价过程中收集到的有关信息，包括从评价过程之外获取的任何可作为认证决定依据的信息（如来自行政监管部门、顾客、行业协会 的信息等）提请评审委员会进行复核，并作出认证决定。

## 6 监督评价

6.1 为确保获证组织持续满足认证要求，初次认证后的第一次监督在认证决定日期起 12 个月内实施第一次监督审查；此后，监督审核应至少每个日历年进行一次，两次监督审核的时间间隔不得超过 15 个月。认证客户发生重大变更或 KBRZ 认为必要时，可缩短对认证客户例行监督评审的时间间隔。以确认使用标志的服务持续符合认证所依据的标准或规范性文件要求。监督评价包括服务特性测评和（或）服务管理审核等评价活动。

6.2 认证保持（或监督评价）：可根据上一次的评估结果，调整或交替使用服务特性测评和服务管理审核模式，如服务设计审核未必需要每次监督评价实施。

6.3 对特定组织的监督方案，可随其满足认证要求的能力变化而变化。在制定监督方案时，应考虑服务组织服务的复杂性、服务流程的变化、服务事故、顾客投诉及相关时影响服务符合性的管理体系的变更。

6.4 监督服务特性测评在服务管理审核完成后的 2 个月内进行

6.5 企业也可在获证的 6 个月后申请证书的星级提升。升级评审要求企业的服务各层面均有详实和完整的证据证明有效提升，且评分分值达到升级标准。

### 6.6 监督评价报告

监督审核方案所要求的审核活动全部完成后，由审核组长完成监督评价报告。监督审核的审核报告，除满足 5.5.1 条款 1)~8) 条内容外，还应有对下列内容的描述：

1) 在监督周期内服务认证覆盖范围的任何变更，包括获证组织机构变更、服务管理文件修改、主要负责人更换、服务场所范围的变化情况；

- 2) 获证组织的内部审查或自我评价活动及改进的效果；
- 3) 获证组织代表性区域和服务活动；
- 4) 相关方/顾客的投诉、申诉、争议的处理以及重大投诉对认证保持的影响；
- 5) 确认获证组织采取纠正及纠正措施的有效性；
- 6) 认证证书、标志的使用和（或）任何其他对认证结果信息的引用。
- 7) 审核组对是否保持认证、变更的意见建议。

#### 6.7 监督评价的认证决定

KBRZ 根据监督评价的材料，对监督评价报告实施复核，符合要求的，保持认证资格；对于涉及缩小认证范围或者暂停/撤销认证资格的，经认证评定后，做出缩小认证范围/暂停/撤销认证资格的决定并通知认证客户。

#### 6.8 扩大认证范围

KBRZ 对扩大认证范围的申请进行评审，以确定任何必要的评价安排，这类评价活动可与监督同时进行。

注：扩大认证范围的申请可以包含不同类别的服务、不同地点等。

#### 6.9 非例行监督

当出现下列情况时，KBRZ 将对获证客户进行非例行监督评价

- a) 收到获证客户的顾客投诉；
- b) 获证客户的管理体系和服务流程发生重大变更，可能影响服务正常运行；
- c) 获证客户被有关行政监管部门查处、发生严重的与服务有关事故、媒体曝光；
- d) 认证依据发生变化时；
- e) KBRZ 认为有必要时。

### 7 再认证

证书到期前，企业需要保持认证资格时，可申请复评/证书提升星级，申请人应在认证证书有效期截止3个月前向KBRZ提出再认证申请，如果在当前认证的终止日期前成功完成了再认证活动，新认证的终止日期可以基于当前认证的终止日期。新证书上的颁证日期应不早于再认证决定日期。

再认证与初次认证流程相同，可基于上一个认证周期的综合评价结果，采用初次认证选取的服务认证模式及其组合，或予以简化，包括其样本量的变化。

### 8 认证证书及认证标志要求

#### 8.1 服务认证证书应至少包括以下基本内容：

- 1) 北京坤标检验认证有限公司（KBRZ）名称及其认证标志；
- 2) 相关的认可标识及认可注册号（适用时）；

- 3) 获证组织名称、地址和统一社会信用代码。该信息应与其法律地位证明文件的信息一致。及其服务提供场所的地址；
- 4) 认证范围；
- 5) 认证所依据的服务标准、技术规范或其他规范性文件；
- 6) 服务评价等级；
- 7) 发证日期和认证有效期；
- 8) 证书编号；
- 9) 证书查询方式。KBRZ 除公布认证证书在 KBRZ 网站上的查询方式外，还应当在证书上注明：“本证书信息可在国家认证认可监督管理委员会官方网站（www.cnca.gov.cn）上查询”，以便于社会监督。

## 8.2 认证证书的有效期

初次认证认证证书有效期最长为3年。再认证的认证证书有效期不超过最近一次有效认证证书截止期再加3年。

## 8.3 认证证书信息公开

KBRZ建立证书信息披露制度。除向申请组织、认证监管部门等执法监管部门提供认证证书信息外，还根据社会相关方的请求向其提供证书信息，接受社会监督。

KBRZ在网站上向社会发布认证公告，并将认证名录上报认监委。

注：KBRZ 网站（www.bjkbrz.com），认监委网站www.cnca.gov.cn

## 8.4 认证证书及认证标志的使用

执行KBRZ-GKWJ 公开文件中“认证证书及认证标志使用规则”。

## 9 认证暂停、恢复和撤销

获证客户超过期限而未能实施监督审核的；审核组实施监督审核的审核结论及认证决定结论为暂停或撤销认证的，及其他经暂停、撤销的，KBRZ将发放《认证证书暂停通知书》或《认证证书撤销通知书》通知到客户，信息上报人员将暂停/撤销信息2日内上报认监委并在网上公布。

### 9.1 发生下列情况，暂停认证证书

- a) 监督结果不符合认证准则，但其性质不属于需要立即撤销的情况；
- b) 不恰当地使用认证文件，发现后又未采取适当的措施予以解决；
- c) 违反了 KBRZ 的认证方案或程序要求的情况；
- d) 特定服务在一段时期内未向顾客提供，经双方协商后，可暂停。

暂停期间内，消除了暂停原因，可恢复认证证书

## 9.2 发生下列情况，撤销认证证书

- a) 监督结果不符合认证准则，性质严重，需要立即撤销的情况；
- b) 发生任何违反许可协议的情况；
- c) 在暂停期间，未采取有效措施的情况；
- d) 未履行应负的财务结算责任。

## 9.3 发生下列情况之一，注销认证

- a) 获证组织主动请求注销的；
- b) 换发新证书注销旧证书的；
- c) 其他应当注销认证证书的。

被注销的认证证书信息，KBRZ 将及时上报至国家认监委；KBRZ 网站证书查询栏中将同步公示被注销的组织名录。

## 10 与质量管理体系的结合审核

对企业服务和质量管理体系实施结合审核时，通用或共性要求应满足本规则要求，审核报告中应清晰，并易于识别。

## 11 多场所审核

11.1 对具有一个以上场所的组织的服务认证，通常，初次认证及后续的监督需在组织认证范围内的每个场所进行。然而，如果组织在不同的场所以相似的方式进行认证覆盖的活动，并且这些活动都处于组织的授权和控制下，那么认证机构可基于以往服务认证的结果，在后续的监督活动中采用适当的程序对这些场所进行抽样。

11.2 KBRZ 建立文件化的程序来管理多场所的评价活动，以确保相关的认证要求已在全部场所得到了运用并满足要求。

11.3 对于拥有多个相同类型和职能的服务场所的证书持有人，在其满足以下条件时，KBRZ 基于风险的考虑确定抽样的方法，在监督活动中对证书持有人的多场所进行抽样评价：

- 1) 所有场所按相同的程序和方法运行，并接受统一的管理；
- 2) 所有的场所执行相同的服务流程，且各场所之间相对独立，不存在相互关联的过程；
- 3) 所有的场所均包含在申请人的内部审核方案中；
- 4) 证书持有人对所有场所具有管理的权利，有能力收集所有场所中与服务特性有关的信息和数据，并要求各场所执行统一的管理措施，且组织内部控制体系有效。

11.4 KBRZ 确认进行服务认证的各个场所都满足 3.11.3 规定的抽样条件时，才可以对这些场所使用抽样程序。

11.5 KBRZ 在使用基于抽样的方法时，应：

- 1) 充分识别此类服务场所之间的差异、场所的规模、服务活动的复杂程度、地域特点，以确定抽样水平的依据；

2) 结合以下因素抽取具有代表性的场所：

- a) 内部审核的结果；
- b) 场所规模的差异；
- c) 不同场所在实施服务管理方面的差异；
- d) 任何不同的法规要求；
- e) 业务活动的差异及复杂程度；
- f) 不同地域及其分布；

3) 无论是在任何一个场所内发现的不符合，其纠正措施的实施适用于包括在认证范围内的总部和所有场所。

11.6 KBRZ 建立多场所抽样方法，以确保：

- 1) 抽样评价的结果可以满足证明其服务管理的适宜性、充分性和有效性；
- 2) 体现抽样样本的代表性和随机性。

注1：设计抽样方法时，可根据申请人所属的行业性质、服务类别、场所的规模和分布特征、经费等因素来选择适宜的方法。可选择的抽样方法通常包括随机抽样、分层随机抽样等。

注2：每次抽样的场所最低数量一般宜为分场所数量的平方（ $y=\sqrt{X}$ ）。

初审、监督、再认证的具体抽样执行KBRZ-CX06《多场所组织的管理体系审核与认证程序》。

## 12 申请方、获证组织和 KBRZ 的权利与义务

- 1) 获得认证后持续有效满足相关服务标准。
- 2) 遵守相关法律法规，协助认证监管部门的监督检查，对有关事项的询问和调查如实提供相关材料和信息。接受认可部门的见证评审。
- 3) 获得认证后发生以下情况时，及时向 KBRZ 通报：
  - a) 客户及相关方有重大投诉。
  - b) 提供的服务质量被行业监管部门认定不合格。
  - c) 发生服务的质量事故、安全事故、环境污染。
  - d) 相关情况发生变更，包括：法律地位、生产经营状况、组织状态或所有权变更；取得的行政许可资格、强制性认证或其他资质证书变更；法定代表人、最高管理者变更；生产经营或服务的工作场所变更；服务认证范围变更；服务标准和服务过程的重大变更等。
  - e) 出现影响服务质量的其他重要情况。
- 4) 在获得认证后，对认证的宣传符合下列要求。
  - a) 在传播媒介（如互联网、宣传册或广告）或其他文件中引用认证状态时，应符合 KBRZ 的要求；
  - b) 不做出有关于其认证资格的误导性说明；

- c) 不以误导性方式使用认证证书或认证标志；
  - d) 在其认证被撤销时，按照 KBRZ 的指令立即停止使用所有引用认证资格的广告材料；
  - e) 在认证范围被缩小时，修改所有的广告材料；
  - f) 不在引用其服务认证资格时，暗示对管理体系或过程进行了认证；
  - g) 不暗示认证适用于认证范围以外的活动和场所；
  - h) 在使用认证资格时，不得使 KBRZ 和认证制度声誉受损，失去公众信任。
- 5) 为实施评价做出所有必要的安排，包括初次认证、监督、其他评价、再认证和解决投诉，为检查文件和接触所有过程与区域、记录及人员提供条件。
- 6) 为 KBRZ 审查员安排交通、食宿等。
- 7) 按期向 KBRZ 交纳本合同约定的认证费用。
- 8) 初次审核应提供一个服务周期的有效证据，包括开展了有效的内部审核。
- 9) 为到场的观察员如认可评审员、实习审核员提供条件。

## 13 受理组织的申、投诉

### 13.1 申、投诉受理及处理

组织对认证申请的不受理、中止审核、拒绝认证、撤销认证或缩小已获得的认证范围等有关的决定提出重新考虑的请求、认证客户或获证组织对认证决定有异议时，可向 KBRZ 提出申诉；

任何人员或相关的机构对 KBRZ 可能涉及认证政策、认证运作过程和认证结果及认证人员的表现等的不满，对获证方可能涉及产品及认证证书与认证标志使用等的不满，均可随时向 KBRZ 的综合部提出投诉，其投诉可以书面信函、来人反映或以其它渠道的方式进行；

KBRZ 接受申、投诉并且及时进行处理，申投诉的处理具体按 KBRZ-CX15 《申诉投诉处理程序》执行；与客户及投诉人共同决定是否将投诉事项公开，并在决定公开时，共同确定公开的程度。

若认为 KBRZ 未遵守认证相关法律法规或本规则并导致自身合法权益受到严重侵害的，可以直接向所在地认证监管部门或国家认监委投诉。

坤标认证投诉电话：010-84631655，认监委投诉 010-56738610

### 13.2 费用

申、投诉处理的合理费用由败诉方承担。

## 14 信息通报

14.1 获证客户发生可能影响服务质量的重大变化，应于决定之日起 10 日内报送 KBRZ。（如：法律地位、生产经营状况、组织状态或所有权变更；取得的行政许可资格、强制性认证或其他资质证书变更；法定代表人、最高管理者变更；认证联系人变更；生产经营或服务的工作

场所变更，认证范围变更；服务标准和服务过程重大变更等）

14.2. 获证组织发生客户及相关方有重大投诉；提供的服务市场监管部门认定不合格；发生服务的质量事故、安全事故、环境污染；应在发生之日起十日内，将相关资料和自查结论报送KBRZ。

## 15 认证收费标准

认证收费是执行国家有关规定，考虑与售后服务相关的人数（包括：）及认证范围内固定分场所的数量，以确定的审核时间（人日）

### 基本收费项目

序号	收费项目	收费标准	备注
1.	申请费	1000元	
2.	评价费	3000元/人日	按所需人日数执行
3.	审定与注册费	2000元	含证书正本一套
4.	管理年金	2000元	每年一次
5.	换证费	200元	证书内容变更，换发证书。
6.	证书副本	200元	每张100元
7.	翻译费	200元	
8.	测评费	测评时，发生的相关费用。	

## 16. 认证记录的管理

16.1 KBRZ 对所有客户（包括所有提交申请的组织、接受评价的组织 and 获得认证或被暂停或撤销认证的组织）保持审核及其他评价活动的记录。

16.2 获证客户记录包括以下内容：

- a) 申请资料及初次认证、监督和再认证的评价报告；
- b) 认证协议；
- c) 适用时，多场所抽样方法的理由；

注：抽样方法包括为审核特定管理体系和（或）在多场所审核中选取场所而做的抽样。

- d) 确定审核时间的理由；
- e) 纠正与纠正措施的验证；
- f) 投诉和申诉及任何后续纠正或纠正措施的记录；
- g) 适用时，技术委员会的审议和决定；
- h) 认证决定的文件；
- i) 认证文件，包括与产品（包括服务）、过程相关的认证范围，适用时，包括每个场所相应的认证范围；

j) 建立认证的可信度所需的相关记录，如审核员和技术专家能力的证据；

k) 审核方案。

16.3 KBRZ 建立文件 KBRZ-CX12《记录和档案管理程序》，记录认证活动全过程并妥善保存。

16.4 记录真实准确以证实认证活动得到有效实施。记录资料使用中文，保存期限为两个认证周期。

16.5 以电子文档方式保存记录的，采用不可编辑的电子文档格式。

16.6 所有具有相关人员签字的书面记录，制作成电子文档上传到认证信息管理系统，纸质版原件由 KBRZ 存档管理，保存时间期限为两个认证周期。



## 附件一: GB/T 27922-2011《商品售后服务评价体系》

## 附录一 商品售后服务评分表

指标大类	指标中类	指标小类	分值	监一	监二	简要记录(如需要,可另附记录页)	实际得分
神秘顾客感知	神秘顾客感知	根据售后服务内容,虚拟某类事情,以顾客身份,通过电话或现场询问、体验等方式,感知服务人员的接待水平;解决、处理问题能力等。不另设分值,可结合具体条款的评价预先策划进行,如5.2.1.3、5.2.2.2、5.2.2.4、5.2.4.1、5.2.4.3、5.3.1.1等,根据感知结果并结合现场体验在相应条款处评分。	/	★	★		
5.1 售后服务体系(40分)	5.1.1 组织架构(4分)	5.1.1.1 设立或指定专门从事售后服务工作的部门,并有合理的职能划分和岗位设置。(1分)	1	★			
		5.1.1.2 根据需要,服务网点覆盖商品销售区域,能够对服务网点进行有效管理。(3分)	3	★	★		
		5.1.1.3 可通过自建或委托设立服务网点。(0分)	0	★			
	5.1.2 人员配置(6分)	5.1.2.1 根据行业特性,配置符合岗位要求并有相应资质水平的售后服务技术人员和业务人员。(1分)	1		★		
		5.1.2.2 按服务管理人员总数的10%配置售后服务管理师,负责对售后服务工作的管理和对售后服务活动的指导。(5分)	5		★		
	5.1.3 资源配置(6分)	5.1.3.1 应提供充足的经费保障,并能提前准备应对特定问题的专项经费。(2分)	2	★			
		5.1.3.2 售后服务组织应提供内部保障,具体包括:(2分) a) 长期保持服务专业技术培训和业务人员的业务技能培训,使其有良好的素质和能力; b) 定期或不定期的服务文化的培训; c) 有效的评优、奖励、晋升和员工关怀机制。	2	★			
		5.1.3.3 售后服务组织应提供基础设施,具体包括:(2分) a) 办公场所和服务场所; b) 售后服务设施,例如顾客信息系统、安全保障措施等; c) 售后服务活动中涉及的工具、备品备件等。	2	★			

指标大类	指标中类	指标小类	分值	监一	监二	简要记录（如需要，可另附记录页）	实际得分	
	5.1.4 规范要求（6分）	5.1.4.1 针对售后服务中的各项活动和流程，制定相应的制度和规范，明确产品/服务范围、职能设计、组织分工、运转机制，并以企业文件形式体现，形成完整的售后服务手册。（4分）	4		★			
		5.1.4.2 制订售后服务规范要求时应识别国家有关法律法规的要求，并使员工了解。（2分）	2		★			
	5.1.5 监督（7分）	5.1.5.1 设立服务监督机构，由专职人员负责，监督企业售后服务系统的运转情况。（1分）	1	★	★			
		5.1.5.2 以监督有效奖惩，持续修正各项服务目标，并通过内部和外部的监督评价活动促进服务品质提升。（6分）	6	★	★			
	5.1.6 改进（5分）	5.1.6.1 生产、销售、服务等部门之间有良好的市场信息反馈机制，并在商品质量或服务品质方面不断改进。（2分）	2	★	★			
		5.1.6.2 对售后服务中发现的难以解决的问题，设立有关的服务研究部门或委托专业机构进行研究和咨询。（1分）	1	★	★			
		5.1.6.3 通过国家认可的相关品牌、安全或管理认证。（1分）	1	★	★			
		5.1.6.4 重视服务标准化工作，鼓励参与国家、行业有关标准的制定工作。（1分）	1	★	★			
	5.1.7 服务文化（6分）	5.1.7.1 有明确的服务理念，作为售后服务工作的指导思想，并保证员工理解。（1分）	1	★				
		5.1.7.2 对售后服务的目标或水平做出承诺，服务承诺在广告、宣传品、保修卡、销售合同等各种文档材料中的表述准确一致，并有效地传递给顾客。（2分）	2	★				
		5.1.7.3 以多种方式向社会公众做服务文化和活动的宣传，形成有效的顾客认知和口碑。（3分）	3	★				
	5.2 商品服务（35分）	5.2.1 商品信息（6分）	5.2.1.1 商品包装有完整、准确的企业和商品有关信息，便于顾客识别和了解。（1分）	1	★	★		
			5.2.1.2 商品附属文档中应明确技术数据、操作使用及保养要求等。文档应便于顾客理解，各条款符合国家有关规定要求。（2分）▲	2	★	★		
5.2.1.3 向顾客明示商品的保修期限、维修收费、主要部件和易损配件等信息。（1分）			1	★	★			

指标大类	指标中类	指标小类	分值	监一	监二	简要记录（如需要，可另附记录页）	实际得分
		5.2.1.4 涉及顾客使用安全的商品，应在商品上做安全提示，并明示安全使用年限。（1分）▲	1	★	★		
		5.2.1.5 建立商品系统性缺陷信息公开机制，及时告知顾客。（1分） 注：系统性缺陷指商品出现的结构性的、批次性的质量缺陷。	1	★	★		
	5.2.2 技术支持（6分） ▲	5.2.2.1 根据商品的特点，在售出后提供及时、必要的安装和调试服务。（1.5分）	1.5	★	★		
		5.2.2.2 提供商品使用所必需的使用指导或顾客培训，解答并解决顾客的疑问。（1.5分）	1.5	★	★		
		5.2.2.3 在商品有效期内为顾客提供持续的各类技术支持服务。对于有保养要求的商品，应按法律法规要求和服务承诺提供相应的保养服务。（1.5分）	1.5	★	★		
		5.2.2.4 相关服务活动涉及收费的，应按国家有关规定合理收取，并事先明示。（1.5分）	1.5	★	★		
	5.2.3 配送（4分）	5.2.3.1 所售商品的包装应完整、安全，便于运输或携带。（1分）	1	★	★		
		5.2.3.2 对顾客所承诺的送货范围、送货时间及时兑现。（3分）	3	★	★		
	5.2.4 维修（10分）▲	5.2.4.1 售后服务网点和服务部门应安排专人负责报修登记和接待服务。（1分）	1	★	★		
		5.2.4.2 按国家法律法规有关要求提供包修和保修服务。（1分）	1	★	★		
		5.2.4.3 服务人员应注意个人卫生和形象，有效执行报修、送修或上门维修的服务程序和服务规范，及时进行维修，并向顾客如实提供维修记录。（3分）	3	★	★		
		5.2.4.4 定期对维修设施、设备和器材进行检查，保证维修服务的正常进行。（1分）	1	★	★		
		5.2.4.5 保证商品维修所必需的材料和配件的质量以及及时供应。（3分）	3	★	★		
		5.2.4.6 对于维修期限较长，或因维修方原因延误维修时间的，可为顾客提供相应的代用品。（1分）	1	★	★		
	5.2.5 质量保证（7分）	5.2.5.1 所售商品质量应符合国家相关法规要求和质量标准。（1分）	1	★	★		
		5.2.5.2 对顾客明示的质保期和保修期应符合国家相关规定的要求。（1分）	1	★	★		

指标大类	指标中类	指标小类	分值	监一	监二	简要记录（如需要，可另附记录页）	实际得分
		5.2.5.3 对于有质量问题的商品，应按国家有关规定办理退换。如退换（非企业商品质量或服务问题造成的）涉及到收费的，应事先向顾客明示。（2分）	2	★	★		
		5.2.5.4 当商品存在缺陷或出现难以解决的问题（例如：配件停产无法维修、服务场所歇业或地址迁移造成服务中断等）时，应实施商品召回或其他补救赔偿措施。（1分）	1	★	★		
		5.2.5.5 对于贸易型企业，应配合生产厂家，及时完成报修、登记、维修、收费、退换、召回等服务，并按国家有关规定，执行先行赔付制度。（2分）	2	★	★		
	5.2.6 废弃商品回收（2分）	5.2.6.1 向顾客明示废弃商品的回收有关注意事项，其内容应符合安全和环保的要求。（1分）	1		★		
		5.6.2.2 按国家有关安全和环保的规定，对废弃商品进行回收和处置。（1分）	1		★		
5.3 顾客服务（25分）	5.3.1 顾客关系（15分）	5.3.1.1 设立有预约、咨询、报修、投诉、防伪查询功能的顾客反馈渠道，建立顾客服务热线或呼叫中心，并明示受理时间。（3分）	3	★	★		
		5.3.1.2 设立网站，包含售后服务的页面和内容，能够提供在线服务功能。（2分）	2	★	★		
		5.3.1.3 建立顾客信息档案和计算机化的服务管理系统，能够有效进行顾客使用情况跟踪和回访，并有对顾客信息和隐私的保密措施。（3分）	3	★	★		
		5.3.1.4 定期进行顾客满意度调查（包括售后服务满意度调查），及时掌握顾客意见。顾客满意度调查可按照 SB/T10409 执行。（5分）	5	★	★		
		5.3.1.5 定期为顾客提供有针对性的主动服务或回馈活动。（2分）	2	★	★		
	5.3.2 投诉处理（10分）	5.3.2.1 专职部门记录顾客投诉，建立完整的投诉档案。（2分）	2	★	★		
		5.3.2.2 及时反馈和处理顾客投诉，有效解决顾客投诉。（7分）	7	★	★		
		5.3.2.3 配备服务调解人员，并有对突发事件进行及时处理、对服务失误进行补救的措施。（1分）	1	★	★		

指标大类	指标中类	指标小类	分值	监一	监二	简要记录（如需要，可另附记录页）	实际得分
特别扣分项	超过5分不通过	需要组织进行整改的项目=对服务系统运行有影响的情况。 (1) 国家法律、法规要求没有做到的； (2) 组织自身规定的服务制度没有做到或存在问题的； (3) 根据商品和服务的特性应具备的，行业普遍具备，但组织未做到或存在问题的； (4) 和评价指标有关的，影响服务体系运行（服务系统）的情况，主要指本标准 5.1 的有关指标。		★	★		
特别加分项	最多 1 分	在评价过程中发现企业售后服务的特别优势时（高于国家法律、法规的有关要求，处于行业领先的情况），可产生 1 分的特别加分项		★	★		
总分			100	86	87		

**注1：评分要求：**

依据本标准进行售后服务评价时，对各项指标采取评分的方法，满分为100分，具体分为售后服务体系40分，商品服务 35 分，顾客服务25分。评分的依据是调查中发现的按照本标准规定的评价指标的实施情况。

- a) 以评价过程中发现的不符合评价指标的情况为扣分依据，一般均为定性指标，不符合则扣除全部分值。
- b) 如需抽取多个同类型样本验证评分的指标时（例如：人员资质、能力、行为态度、服务记录、设施完善度、投诉解决情况等），可按其不符合的比例扣除分值。
- c) 发现以下情况时应产生一项特别扣分项：**不符合国家法律、法规的要求；不符合企业有关服务制度的要求；不符合行业专业性的特殊要求；对服务系统运行有影响的情况。每个特别扣分项在评分值之外扣除1分，且应进行整改。**
- d) 在评价过程中发现企业售后服务的特别优势时（高于国家法律、法规的有关要求，处于行业领先的情况），可产生1分的特别加分项，但该项不超过1个。
- e) 当删减（**删减仅限于5.2 中根据实际商品性质服务性质而不涉及的项目，否则不能声称符合本标准**）发生时，该指标分值不进行计算。除此之外的分值总和称为涉及项分值。评分计算方法为：评分=实际得分/涉及项总分值×100；监督审核时，评分计算方法也类似，所有本次审核项，即为涉及项，最终得分=实际得分/涉及项总分值×100；如果分值影响了认证证书等级，填写KBRZ-JL-04 《客户信息变更申请表》，变更认证证书。
- f) 增加“神秘顾客感知”1分，

**注2：评分方法：**

评分比例	要 点
0%-20%	■ 在该评分项要求中水平很差，或没有描述结果，或结果很差

	■ 在该评分项要求中没有或极少显示趋势的数据，或显示了总体不良的趋势
	■ 在该评分项要求中没有或极少的相关数据信息，或对比性信息
20%-40%	■ 在该评分项要求中结果很少，或在少数方面有一些改进和（或）处于初期绩效水平
	■ 在该评分项要求中有少量显示趋势的数据，或处于较低水平
	■ 在该评分项要求中有少量相关数据信息，或对比性信息
40%-60%	■ 在该评分项要求的多数方面有改进和（或）良好水平
	■ 在该评分项要求的多数方面处于取得良好趋势的初期阶段，或处于一般水平
	■ 在该评分项要求中能够获得相关数据，或对比性信息
60%-80%	■ 在该评分项要求的大多数方面有改进趋势和（或）良好水平
	■ 与该评分项要求中一些趋势和（或）当前显示了良好到优秀的水平
	■ 在该评分项要求中处于获得大量相关数据，或对比性信息。
80%-100%	■ 在该评分项要求重要的大多数方面，当前结果/水平/绩效达到优良水平
	■ 与该评分项要求中大多数的趋势显示了领先和优秀的水平
	■ 在该评分项要求中能够获得充分相关数据，或对比性信息

注 3：售后服务能力等级划分标准（仅售后服务适用）

依据 GB/T 27922-2011《商品售后服务评价体系》最高五星

依据 GB/T 27922-2011《商品售后服务评价体系》、KBRZ-GZ-12—附录 03-1 服务认证规则（商品售后服务评价体系）最高七星/十二星

售后服务能力评价综合得分	售后服务能力等级	售后服务能力等级 (七星)	售后服务能力等级 (十星)	售后服务能力等级 (十二星)
分值>=70	达标级售后服务；	★ 一级，一星级售后服务	★ 一级，一星级售后服务	★ 一级，一星级售后服务
分值>=80	★★★ 三星级售后服务；	★★★★ 四级，四星级售后服务	★★★ 三级，三星级售后服务	★★★ 三级，三星级售后服务

分值>=83			★★★★ 四级, 四星级售后服务	★★★★ 四级, 四星级售后服务
分值>=85		★★★★★ 五级, 五星级售后服务	★★★★★ 五级, 五星级售后服务	★★★★★ 五级, 五星级售后服务
分值>=88			★★★★★★ 六级, 六星级售后服务	★★★★★★ 六级, 六星级售后服务
分值>=90		★★★★★ 四星级售后服务;	★★★★★★★ 七级, 七星级售后服务	★★★★★★★ 七级, 七星级售后服务
分值>=91				★★★★★★★ 八级, 八星级售后服务
分值>=92			★★★★★★★ 六级, 六星级售后服务	★★★★★★★ 九级, 九星级售后服务
分值>=93				★★★★★★★ 十级, 十星级售后服务
分值>=94				★★★★★★★ 九级, 九星级售后服务
分值>=95	★★★★★ 五星级售后服务	★★★★★★★ 七级, 七星级售后服务	★★★★★★★ 十级, 十星级售后服务	★★★★★★★ 十二级, 十二星级售后服务

附录二 现场审核检查记录表

客户名称			审核员		
客户部门		审核日期		向导	
涉及条款及检查内容和方法	检查记录及符合性有效性评价				不符合标识

注：1、确定和记录审核发现要求

概述符合的审核发现。

清晰陈述不符合的审核发现。

2、对于不符合的记录，应考虑如下内容：

——描述或引用审核准则；

——不符合陈述；

——审核证据；

——相关的审核发现（适用时）。

3、审核组应关注新的、变化的情况或风险

## 附件二：GB/T 33129-2016 《新鲜水果、蔬菜包装和冷链运输通用操作规程》

表一 新鲜水果、蔬菜包装和冷链运输服务管理评价表

指标大类	指标中类	指标小类	分值	监一	监二	简要记录（如需要，可另附记录页）	实际得分
神秘顾客感知	神秘顾客感知	根据销售及配送服务内容，虚拟某类事情，以顾客身份，通过电话或现场询问、体验等方式，感知服务人员的接待水平；解决、处理问题能力等。不另设分值，可结合服务管理或服务特性具体条款的评价预先策划进行，根据感知结果并结合现场体验在相应条款处评分。	/	★	★		
1 销售及配送服务体系（30分）	1.1 组织架构（2分）	1.1.1 部门设置合理，有设立或指定专门从事销售及配送服务工作的部门，并有合理的职能划分和岗位设置。	1	★			
		1.1.2 根据需要，服务网点覆盖商品销售区域，能够对服务网点进行有效管理。	0.5		★		
		1.1.3 可通过自建或委托设立服务网点。	0.5	★			
	1.2 资源配置（5分）	1.2.1 人员配置：根据行业特性，配置符合岗位要求并有相应资质水平的销售及配送服务技术人员和业务人员。	1		★		
		1.2.2 销售及配送服务组织应提供内部保障，具体包括： a) 长期保持服务专业技术培训和业务人员的业务技能培训，使其有良好的素质和能力； b) 定期或不定期的服务文化的培训； c) 有效的评优、奖励、晋升和员工关怀机制。	2	★			
		1.2.3 销售及配送服务组织应提供基础设施，具体包括： a) 办公场所和服务场所； b) 销售及配送服务设施，例如顾客信息系统、安全保障措施等； c) 销售及配送服务活动中涉及的设备、工具、备品备件等。	2		★		
	1.3 规范要求（6分）	1.3.1 针对销售及配送服务中的各项活动和流程，制定相应的制度和规范，明确产品/服务范围、职能设计、组织分工、运转机制，并以企业文件形式体现，形成完整的销售及配送服务手册。	4	★			
1.3.2 制订销售及配送服务规范要求时应识别国家有关法律法规的要求，并使员工了解。		2	★	★			

指标大类	指标中类	指标小类	分值	监一	监二	简要记录（如需要，可另附记录页）	实际得分
	1.4 服务文化（1分）	1.4.1 有明确的服务理念，作为销售及配送服务工作的指导思想，并保证员工理解。	0.5	★			
		1.4.2 对销售及配送服务的目标或水平做出承诺，服务承诺在广告、宣传品、保修卡、销售合同等各种文档材料中的表述准确一致，并有效地传递给顾客。	0.3		★		
		1.4.5 以多种方式向社会公众做服务文化和活动的宣传，形成有效的顾客认知和口碑。	0.2		★		
	1.5 质量保证（5分）	1.5.1 所售商品质量应符合国家相关法规要求和质量标准。	3	★	★		
		1.5.2 对顾客明示的质保期应符合国家相关规定的要求。	1	★	★		
		1.5.3 对于有质量问题的商品，应按国家有关规定办理退换。如退换（非企业商品质量或服务问题造成的）涉及到收费的，应事先向顾客明示。	1	★	★		
	1.6 监督（3分）	1.6.1 设立服务监督机构，由专职人员负责，监督企业销售及配送服务系统的运转情况。	1.5	★	★		
		1.6.2 以监督有效奖惩，持续修正各项服务目标，并通过内部和外部的监督评价活动促进服务品质提升。	1.5	★	★		
	1.7 改进（8分）	1.7.1 销售、服务等部门之间有良好的市场信息反馈机制，并在商品质量或服务质量方面不断改进。	0.5	★	★		
		1.7.2 对销售及配送服务中发现的难以解决的问题，设立有关的服务研究部门或委托专业机构进行研究和咨询。	0.5	★	★		
		1.7.3 通过国家认可的相关品牌、或其他管理认证。	0.5	★	★		
		1.7.4 重视服务标准化工作，鼓励参与国家、行业有关标准的制定工作。	0.5	★	★		
		1.7.5 内部自我检查（评价）：有相应的管理程序，制定内部自我评价要求，应至少按年度进行一次评价，达到保持和改进的目的。	2	★	★		
		1.7.6 不符合和纠正措施： 出现不合格时，包括来自投诉的不合格，组织应对不合格做出应对，并在适用时：	2	★	★		

指标大类	指标中类	指标小类	分值	监一	监二	简要记录（如需要，可另附记录页）	实际得分
		1) 采取措施以控制和纠正不合格； 2) 处置后果。 通过下列活动，评价是否需要采取措施，以消除产生不合格的原因，避免其再次发生或者在其他场合发生： 1) 评审和分析不合格； 2) 确定不合格的原因； 3) 确定是否存在或可能发生类似的不合格 实施所需的措施； 评审所采取的纠正措施的有效性； 组织应保留成文信息，作为下列事项的证据： 1) 不合格的性质以及随后所采取的措施； 2) 纠正措施的结果。					
		1.7.7 管理评审：有相应的管理程序，规定最高管理者应按照策划的时间间隔对组织的服管理进行评审，以确保其持续的适宜性、充分性和有效性，并与组织的战略方向保持一致，并提出改进机会。	2	★	★		
2 顾客服务 (10分)	2.1 顾客关系 (6分)	2.1.1 设立有预约、咨询、售后、投诉、等功能的顾客反馈渠道，建立顾客服务热线或呼叫中心，并明示受理时间。	1	★			
		2.1.2 建立顾客信息档案和计算机化的服务管理系统，能够有效进行顾客使用情况跟踪和回访，并有对顾客信息和隐私的保密措施。	2	★			
		2.1.3 定期进行顾客满意度调查（包括销售及配送服务满意度调查），及时掌握顾客意见。	2	★	★		
		2.1.4 定期为顾客提供有针对性的主动服务或回馈活动。	1		★		
	2.2 投诉处理 (4分)	2.2.1 专职部门记录顾客投诉，建立完整的投诉档案。	1	★	★		
		2.2.2 及时反馈和处理顾客投诉，有效解决顾客投诉。	2	★	★		
		2.2.3 配备服务调解人员，并有对突发事件进行及时处理、对服务失误进行补救的措施。	1	★	★		
总分			40	86	87		

表二 新鲜水果、蔬菜包装和冷链运输服务服务特性评价表

指标大类	指标中类	指标小类	分值	监一	监二	审核记录	评分值
3 包装 (18分)	3.1 基本要求 (2分)	3.1.1 包装材料、容器和方式的选择应保护所包装的新鲜水果、蔬菜避免磕碰等机械损伤;满足新鲜水果、蔬菜的呼吸作用等基本生理需要,减轻新鲜水果、蔬菜在贮藏、运输期间病害的传染。	0.5		★		
		3.1.2 包装材料、容器和方式的选择应方便新鲜水果、蔬菜的装载、运输和销售。	0.5	★	★		
		3.1.3 包装材料、容器和方式的选择应安全、便捷、适宜,尽量减少包装环境的变化,减少包装次数。	0.5	★	★		
		3.1.4 选择的包装材料和容器应节能、环保,可回收利用或可降解,不应过度包装。	0.5		★		
	3.2 包装材料 (3分)	3.2.1 包装材料的选择应考虑产品包装和运输的需要,考虑包装方法,可承受的外力强度、成本耗费、实用性等因素。需要冷藏运输的新鲜水果和蔬菜,其包装材料的选择除考虑上述因素外,还应考虑所使用的预冷方法。	0.5	★	★		
		3.2.2 包装材料应清洁、无毒,无污染,无异味,具有一定的防潮性,抗压性,包装材料应可回收利用或可降解。	1	★	★		
		3.2.3 包装应能够承受得住装,卸载过程中的人工或机械搬运;承受得住上面所码放物品的重量;承受得住运输过程中的挤压和震动;承受得住预冷,运输和存储过程中的低温和高湿度。	1	★			
		3.2.4 可用的包装材料有: ——纸板或纤维板箱子、盒子隔板、层间垫等; ——木制箱、柳条箱、篮子、托盘、货盘等; ——纸质袋、衬里、衬垫等; ——塑料箱、盒、袋、网孔袋等; ——泡沫箱、双耳箱、衬里、平垫等。	0.5		★		
	3.3 包装容器 (3分)	3.3.1 包装容器的尺寸,形状应考虑新鲜水果,蔬菜流通、销售的方便和需要。销售包装不宜过大、过重。	1		★		
		3.3.2 新鲜水果常用的包装容器、材料及适用范围可参照NY/T 1778的规定,参见附录A;新鲜水果包装内的支撑	0.5	★			

指标 大类	指标 中类	指标小类	分 值	监 一	监 二	审核记录	评分 值
	分)	物和衬垫物可参照 NY/T 1778 的规定，参见附录 B。					
		3.3.3 新鲜蔬菜常用的包装容器，材料及适用范围可参照 SB/T 10158 的规定，参见附录 C。	0.5	★			
		3.3.4 新鲜水果、蔬菜包装使用的单瓦楞纸箱和双瓦楞纸箱应符合 GB/T 6543 的规定；钙塑瓦楞箱应符合 GB/T 6980 的规定；塑料周转箱应符合 GB/T 5737 的规定；塑料编织袋应符合 GB/T 8946 的规定；采用冷链运输的新鲜水果，蔬菜所用的瓦楞纸箱应符合 GB/T 31550 的规定。	1		★		
	3.4 包装 方式 (4 分)	3.4.1 应根据新鲜水果、蔬菜的运输目的及准备采取的处理方式，选择以下相应的包装方式： ——按容量填装：用人工或用机器将产品装入集装箱，达到一定的容量，重量或数量； ——托盘或单个包装：将产品装入模具托盘或进行单独包装，减少摩擦损伤 ——定位包装：将产品小心放入容器中的一定位置，减少果蔬损伤； ——消费包装或预包装：为了便于零售而采用有标识定量包装； ——薄膜包装：单个或定量果蔬用薄膜包装，薄膜可用授权的杀真菌剂或其他化合物处理，减少水分散失，防止产品腐烂； ——气调包装：减小氧气浓度，增大二氧化碳浓度，降低产品的呼吸强度，延缓后熟过程。	1	★	★		
		3.4.2 可以在田间直接对新鲜水果和蔬菜进行包装，即田间包装。收获时直接在田间将水果、蔬菜放在纤维板盒子、塑料或木制板条箱中。	0.5	★			
		3.4.3 在条件允许的情况下，应尽快将经田间包装的新鲜水果、蔬菜送到预冷设施处消除田间热。	0.5	★			
		3.4.4 在不具备田间包装条件时，应尽快将水果、蔬菜装在柳条箱、大口箱中或用卡车成批从田间运到包装地点进行定点包装。	0.5		★		
		3.4.5 新鲜水果、蔬菜运到包装地点后，应在室内或在有	0.5		★		

指标大类	指标中类	指标小类	分值	监一	监二	审核记录	评分值
		遮盖的位置进行包装和处理。如果可能,可根据产品性质,在装入货运集装箱前进行预冷。					
		3.4.6 新鲜水果和蔬菜可直接进行零售包装,方便零售需要。若事先没有进行零售包装,在需要时,应将新鲜水果和蔬菜从集装箱中取出,重新分级,再装入零售包装中。	1		★		
	3.5 包装操作 (6分)	3.5.1 包装前应在包装潮湿或含冰块物品的纤维板盒子的表面上涂一层蜡,或者在盒子的四周涂一层防水材料。所有用胶水粘合的盒子都应该采用防水的粘合剂。	2	★	★		
		3.5.2 纸盒或柳条箱应从底部到顶部直线堆叠,不应沿封口或侧壁堆叠,以增强纸盒或箱子的抗压能力和保护产品的能力。	1	★	★		
		3.5.3 为增加抗压强度和保护产品,可以在货物集装箱内装入一些不同材质的填充物。将货物集装箱内部分成几个隔层,增加封口或侧部的厚度可以有效地增加箱子的抗压强度,减少产品损伤。	1	★	★		
		3.5.4 必要时在包装容器内使用衬垫,包裹、隔垫和细刨花等材料,可以减少新鲜水果和蔬菜的挤压或摩擦。例如:衬垫可以用来为芦笋提供水分;有些化合物可以用于延缓腐烂,二氧化硫处理过的衬垫可减少葡萄的腐烂;高锰酸钾处理过的衬垫可以吸收香蕉和花卉散发出的乙烯,减少后熟作用。	1	★	★		
		3.5.5 可使用塑料薄膜衬里或塑料袋保持新鲜水果和蔬菜的水分。大多数新鲜水果和蔬菜产品可采用带有细孔的塑料薄膜进行包装,这种薄膜既可以使新鲜蔬菜、水果与外界空气流通,又可以避免潮湿。普通塑料薄膜一般用来密封产品,调整空气浓度,减少果蔬呼吸和后熟所需的氧气含量。薄膜可用于香蕉、草莓、番茄和柑橘等。	1	★	★		
4 预冷 (12分)	4.1 水果、蔬菜应在清晨收获以降低田间热,同时减少预冷设备的冷藏负担。	1	★	★			
	4.2 水果、蔬菜收获后应尽快预冷,以降低水果和蔬菜的田间热,通过预冷达到推荐的贮藏温度和相对湿度。	1	★	★			

指标大类	指标中类	指标小类	分值	监一	监二	审核记录	评分值
		4.3 水果，蔬菜预冷前应遮盖以防阳光照射。	1	★	★		
		4.4 预冷方式的选择取决于水果、蔬菜的属性、价值、质量以及劳动力、设备和材料的消耗。常用的预冷方式包括： ——室内冷却：在冷藏间对整齐堆放的装有产品的集装箱预冷。有些产品可同时采用水淋或水喷的方式； ——强压空气或湿压冷却：在冷藏间抽去整齐堆放的装有产品的集装箱之间的空气。有些产品采用湿压； ——水冷却：用大量冰水冲刷散装箱、大口箱或集装箱中的产品； ——真空冷却：通过抽真空除去集装箱中产品的田间热； ——真空水冷却：在真空冷却前或冷却中增加集装箱中产品的湿度，加快消除田间热 ——包装冰冻冷却：在集装箱中放半融的雪或碎冰块，可用于散装箱。	1	★	★		
		4.5 预冷措施的选择应考虑以下因素： ——水果、蔬菜收获和预冷之间的时间间隔； ——如果水果、蔬菜已包装完毕的包装类型； ——水果、蔬菜的最初温度； ——用于预冷的冷空气，水、冰块的数量或流速； ——水果，蔬菜预冷后的最终温度； ——用于预冷的冷空气和水的卫生状况，减少可引起腐败的微生物污染； ——预冷后的推荐温度的保持。	2	★	★		
		4.6 很多水果、蔬菜经田间包装或定点包装后预冷时，采用水和冰预冷方式的水果、蔬菜，可使用绳子捆绑或订装的木质柳条箱或涂蜡的纤维板纸盒包装。	1	★	★		
		4.7 由于运输和存储过程中，通过包装或包装周围的空气流通有限，应对包装在集装箱内的产品提前预冷再用货盘装载。	1	★	★		
		4.8 不要在低于推荐的温度下预冷或贮藏，冻坏的水果、蔬菜在销售时会显示出冻坏的迹象，如表面带有冻斑、易腐烂、软化、非正常色泽等。	1	★	★		
		4.9 预冷设备和水应使用次氯酸盐溶液连续消毒，消除引起产品腐	2	★	★		

指标 大类	指标 中类	指标小类	分 值	监 一	监 二	审核记录	评分 值
		烂的微生物。					
		4.10 预冷后要采取措施防止产品温度上升，保持推荐的温度和相对湿度。	1	★	★		
★5 冷链 运输 (40 分)	5.1 运输 装备 (10 分)	5.1.1 选择运输装备时应考虑的主要因素包括： ——运输的目的地； ——产品价值； ——产品易腐坏程度； ——运输数量； ——推荐的贮藏温度和湿度； ——产地和目的地的室外温度条件； ——陆运、海运和空运的运输时间； ——货运价格、运输服务的质量等。	2	★	★		
		5.1.2 保温车、冷藏车技术要求和条件应符合 QC/T 449 的规定。	3	★	★		
		5.1.3 冷藏运输装备和制冷设备不能用于除去已经包装在集装箱中新鲜水果和蔬菜的田间热，只是用于维持经过预冷的水果和蔬菜的温度和相对湿度。	1	★	★		
		5.1.4、在炎热或寒冷气候条件下进行长途运输时，运输装备应设计合理、结实，以抵抗恶劣的运输环境和保护产品。冷藏拖车和货运集装箱应具备以下特点： ——在炎热的环境温度条件下，冷藏温度可达到 2℃； ——拥有高性能、可持续工作的蒸发器吹风机，均衡产品温度和保持较高的相对湿度； ——在拖车的前端配备制冷隔板，以保证装货过程中车内的空气循环； ——后车门处配备垂直板，辅助空气流通； ——配备足够的隔热和制热设备，以备需要； ——地板凹槽深度应合理，以保证货物直接装在地板上时有足够的空气流通截面； ——配备具有空气温度感应装置的冷藏设备，以减少冷却和冰冻对产品的损伤； ——配备通风设备，预防乙烯和二氧化碳的积聚；	4	★	★		

指标大类	指标中类	指标小类	分值	监一	监二	审核记录	评分值
		——采用气悬吊架减少对集装箱和里面的产品撞击和震动的次数; ——集装箱气流循环方式是: 冷空气从集装箱前部出发, 空气流动从底部(接近地面)至后部, 然后到达集装箱上部。					
	5.2 运输方式 (4分)	5.2.1 在条件允许的情况下, 通常推荐采用冷藏拖车和货运集装箱运输大量的、运输和贮藏寿命为1周或1周以上的水果、蔬菜。运输后, 产品应保持足够的新鲜度。	1	★	★		
		5.2.2 对于价值高和容易腐烂的产品, 可以考虑采取费用较高, 但运输时间较短的空运方式。	0.5	★	★		
		5.2.3 利用拖车、集装箱、空运货物集装箱可提供取货, 送货上门的服务。这样可以减少装卸、暴露、损坏和偷窃等对产品的损害。	0.5	★	★		
		5.2.4 很多产品用非冷藏空运集装箱或空运货物托盘方式运输。在这种情况下, 当空运航班延误时, 就需要产品产地和目的地之间密切协调以保证产品质量。在可能的条件下, 应使用冷藏空运集装箱或隔热毯。	1	★	★		
		5.2.5 遇到特殊季节, 产品价格很高而供应量有限时, 一些可以通过冷藏拖车和货运集装箱运输的产品有时会通过空运方式运输, 这时应精确地监测集装箱内的温度和相对湿度。	1	★	★		
	5.3 运输装载 (26分)	5.3.1.1 检查运输装备的清洁情况, 设备完好及维修状况, 应满足所装载产品的需求。	0.5	★	★		
		5.3.1.2 检查运输装备的清洁情况, 主要包括: ——货舱应清洁, 定期清扫; ——没有前批货物的残留气味; ——没有有毒的化学残留物; ——装备上没有昆虫巢穴; ——没有腐烂农产品的残留物; ——没有阻塞地板上排水孔或气流槽的碎片、废弃物等。	1.5	★	★		
		5.3.1.3 检查运输装备是否完备及维修状况是否	3	★	★		

指标 大类	指标 中类	指标小类	分 值	监 一	监 二	审核记录	评分 值
		良好, 主要包括: ——门、壁、通风孔没有损坏, 密封状况良好; ——外部的冷、热、湿气、灰尘和昆虫不能进入; ——制冷装置运行良好, 及时校正, 能够提供持续的空气流通, 以保证产品温度一致; ——配备货物固定和支撑装置。					
		5.3.1.4 对于冷藏拖车和货运集装箱, 除检查上述事项外, 还应检查以下条件: ——在门关闭的情况下, 货物装载区检查门垫圈应密闭不透光线; 也可使用烟雾器检查是否有裂缝; ——当达到预计温度时, 制冷装置应由高速到低速循环, 然后回到高速; ——确定控制冷气释放温度的感应器的位置。如果测定制冷温度, 自动调温器设置的温度应稍高, 以避免冷却和冰冻对水果、蔬菜的损伤; ——在拖车的前端配置制冷隔板; ——在极端寒冷气候条件下运输时, 需要配备制热装置: ——空气配置系统良好, 装有斜置的纤维气流槽或顶置的金属气流槽。	1	★	★		
	5.3.2 装货 前处 理 (6 分)	5.3.2.1 需要冷链运输的产品在装货前应进行预冷。用温度计测量产品温度, 并记录在装货单上以备日后参考。	2	★	★		
		5.3.2.2 货舱也应预冷到推荐的贮藏和运输温度。	2	★	★		
		5.3.2.3 装运不同货品时, 一定要确定这些货品能够相容。	1	★	★		
		5.3.2.4 不应将水果、蔬菜与可能受到臭气或有毒化学残留物污染的货品混装在一起。	1	★	★		
		5.3.3 5.3.3.1 基本的装货方法包括:	0.5	★	★		

指标 大类	指标 中类	指标小类	分 值	监 一	监 二	审核记录	评分 值
		装货 (8 分) ——机械或人工装载大量的、未包装的散装货品 ； ——人工装载使用货盘或不使用货盘的单个集装箱； ——用货盘起重机或叉式升降机对逐层装载的或货盘装载的集装箱进行整体装载。					
		5.3.3.2 集装箱应按尺寸正确填充，填充容量不宜过大或过小。	0.5	★	★		
		5.3.3.3 货品配送中心提供整体货盘装载时，应尽量使用在货盘上整体装载替代搬运单个集装箱，减轻对集装箱和其内部果蔬的损坏。	0.5	★	★		
		5.3.3.4 整体装载应使用托盘或隔板；应遵循叉式升降装卸车和货盘起重机的操作规范。	0.5	★	★		
		5.3.3.5 箱子之间应有纤维板、塑料或线状垂直内锁带；箱子应有孔以利于空气流通；箱子间应连结在一起避免水平位移；货盘上装载的箱子用塑料网覆盖；箱子和角板周围用塑料或金属带子捆住。	0.5	★	★		
		5.3.3.6 货盘应足够牢固，具备一定的承载能力，可以承受货物的交叉整齐堆放而不倒塌。	0.5	★	★		
		5.3.3.7 货盘底部的的设计应考虑空气流通的需要，可用底部有孔的纤维板放在托盘底部使空气循环流通。	0.5	★	★		
		5.3.3.8、箱子不能悬在货盘边缘，这样会导致整个装载坍塌，产品摩擦受损，或造成运输过程中箱子位置的移动。	0.5	★	★		
		5.3.3.9 货盘应有适当数量的顶层横板，能承受住纤维板箱子的压力，避免产品摩擦受损或装载倾斜致使货盘倾翻。	0.5	★	★		
		5.3.3.10 没有捆绑或罩网的集装箱货盘装载，至少上面三层集装箱应交叉整齐堆放以保证货物的稳定性。除此之外，还可在顶层使用薄膜包裹或	0.5	★	★		

指标 大类	指标 中类	指标小类	分 值	监 一	监 二	审核记录	评分 值
		胶带。但当产品需要通风时, 集装箱不应使用薄膜包裹。					
		5.3.3.11 可使用隔板代替货盘以降低成本, 减少货盘运输和回收的费用。隔板一般是纤维或塑料质地, 纤维板质地的隔板在潮湿环境中使用时要涂蜡。隔板应足够牢固, 在满载时应能耐受叉式升降机的叉夹和牵拉。隔板还应有孔以保证装载情况下的空气流通, 冷链运输不使用时槽浅的隔板以方便空气流通。	0.5	★	★		
		5.3.3.12 隔板上的集装箱应交叉整齐堆放, 用薄膜缠绕或通过角板和捆绑加以固定。	0.5	★	★		
		5.3.3.13 装货时应使用以下一种或多种材料进行固定, 防止在运输和搬运过程中震动和挤压对货品的损坏: ——铝制或木制的装载固定锁; ——纸板或纤维板蜂窝状填充物; ——木块和钉条; ——可充气的牛皮纸袋; ——货物网或货带等。	0.5	★	★		
		5.3.3.14 顶层纸板箱和集装箱的顶之间应保持一定的间隙以保证空气流通的需要。使用托盘、支架和衬板等使货运集装箱远离地板和墙面。在货品底端、四周和货品之间留有空气流通的间隙。	0.5	★	★		
		5.3.3.15 在混合装载时, 相似大小的货物集装箱应放在一起, 先装载较重的货物集装箱, 均匀排列在拖车或集装箱底部, 然后由重到轻依次装载, 将轻的集装箱放在重的集装箱的上面。锁住和固定住不同尺寸的货运集装箱以确保安全。	0.5	★	★		
		5.3.3.16 应在靠近集装箱门的位置放置每种货物的样品, 以减少检验时对货品的挪动。	0.5	★	★		
	5.3.4 运输	5.3.4.1 装货结束后, 运输前要确保货舱封闭, 装货出入口区域也应密封。	0.5	★	★		

指标大类	指标中类	指标小类	分值	监一	监二	审核记录	评分值
	操作 (6分)	5.3.4.2 装货结束后, 需要时要向拖车和集装箱中提供减低了氧气浓度、提高了二氧化碳和氮气浓度的空气。在拖车和集装箱货物装载通道的门旁应装有塑料薄膜帘和通气口。	1.5	★	★		
		5.3.4.3 运输过程中要保持货仓内的温度和相对湿度。	0.5	★	★		
		5.3.4.4 在温度最高区域的包装箱之间, 应配备温度监控记录设备。	1.5	★	★		
		5.3.4.5 温度监控记录设备应安装在货品的顶端, 靠近墙面, 远离直接排出的冷气。当货品顶端放置冰块或湿度高于 95%时, 温度监控记录设备应防水或密封在塑料袋中。	0.5	★	★		
		5.3.4.6 温度的感应和测量应在制冷系统停止运行后进行。应遵循温度记录仪的使用说明, 记录所装载货品、开启记录仪时间、记录结果、校准和验证等。	0.5	★	★		
		5.3.4.7 制冷系统、墙、顶、地板和门应密封, 与外面的空气隔绝。否则形成的气体环境会被破坏。	0.5	★	★		
		5.3.4.8 冷链运输装备上应贴警示条, 明示注意事项; 卸货之前, 车箱内应经过良好通风。	0.5	★	★		
服务管理指标最终得分 (X):							

注 1: 如不涉及某项服务, 所占分值折合到同指标类别其他项中, 举例如下:

指标中类	指标小类	分值	实际得分值	分值折合计算
5.2 运输方式 (4分)	5.2.1 在条件允许的情况下, 通常推荐采用冷藏拖车和货运集装箱运输大量的、运输和贮藏寿命为 1 周或 1 周以上的水果、蔬菜。运输后, 产品应保持足够的新鲜度。	1	0.9	在小类指标中, 只有 5.2.1 和 5.2.3 指标小类涉及, 其他 3 个指标小类组织不涉及, 涉及指标总分值为: 1+0.5=1.5
	5.2.2 对于价值高和容易腐烂的产品, 可以考虑采取费用较高, 但运输时	0.5	不涉及	

<p>间较短的空运方式。</p> <p>5.2.3 利用拖车、集装箱、空运货物集装箱可提供取货,送货上门的服务。这样可以减少装卸、暴露、损坏和偷窃等对产品的损害。</p> <p>5.2.4 很多产品用非冷藏空运集装箱或空运货物托盘方式运输。在这种情况下,当空运航班延误时,就需要产品产地和目的地之间密切协调以保证产品质量。在可能的条件下,应使用冷藏空运集装箱或隔热毯。</p> <p>5.2.5 遇到特殊季节,产品价格很高而供应量有限时,一些可以通过冷藏拖车和货运集装箱运输的产品有时会通过空运方式运输,这时应精确地监测集装箱内的温度和相对湿度。</p>	<p>0.5</p> <p>1</p> <p>1</p>	<p>0.4</p> <p>不涉及</p> <p>不涉及</p>	<p>涉及指标实际得分值合计为: 0.9+0.4=1.3, 则,折合计算: (1.3/1.5)*4=3.5,即: “运输方式”指标中类最终得分 值为3.5</p>
<p>分值合计</p>	<p>4</p>	<p>1.3</p>	



**表三 评分原则**

a) 以评价过程中发现的不符合评价指标的情况为扣分依据，一般均为定性指标，不符合则扣除全部分值。

b) 遇到需要抽取多个同类型样本验证评分的指标时（例如：人员资质、能力、行为态度、服务记录、设施完善度、投诉解决情况等），可按其符合/不符合的比例计算分值：

评分比例	要点
0%-20%	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 在该评分项要求中水平很差，或没有描述结果，或结果很差</li> <li>■ 在该评分项要求中没有或极少显示趋势的数据，或显示了总体不良的趋势</li> <li>■ 在该评分项要求中没有或极少的相关数据信息，或对比性信息</li> </ul>
20%-40%	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 在该评分项要求中结果很少，或在少数方面有一些改进和（或）处于初期绩效水平</li> <li>■ 在该评分项要求中有少量显示趋势的数据，或处于较低水平</li> <li>■ 在该评分项要求中有少量相关数据信息，或对比性信息</li> </ul>
40%-60%	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 在该评分项要求的多数方面有改进和（或）良好水平</li> <li>■ 在该评分项要求的多数方面处于取得良好趋势的初期阶段，或处于一般水平</li> <li>■ 在该评分项要求中能够获得相关数据，或对比性信息</li> </ul>
60%-80%	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 在该评分项要求的大多数方面有改进趋势和（或）良好水平</li> <li>■ 与该评分项要求中一些趋势和（或）当前显示了良好到优秀的水平</li> <li>■ 在该评分项要求中处于获得大量相关数据，或对比性信息。</li> </ul>
80%-100%	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 在该评分项要求重要的大多数方面，当前结果/水平/绩效达到优良水平</li> <li>■ 与该评分项要求中大多数的趋势显示了领先和优秀的水平</li> <li>■ 在该评分项要求中能够获得充分相关数据，或对比性信息</li> </ul>

表四 评级原则

表 1 分值合计	X 为: 分	计算公式: $Q=X+Y$ 注: 表 1 总分为 40 分, 表 2 总分为 70 分, 最终得分须折合百分制计算。
表 2 分值合计	Y 为: 分	
组织综合分值	Q 为: 分; 达到 级	
<p>新鲜水果、蔬菜包装和冷链运输服务评价总分满分为 100 分, 新鲜水果、蔬菜包装和冷链运输服务标准分为五级, 一级标准为最低标准, 以一个★标识; 最高为五级, 以五个★标识, 等级划分如下:</p> <p>90≤Q&lt;100 ★★★★★五级, 很强. 能够提供全面优质新鲜水果、蔬菜包装和冷链运输服务</p> <p>80≤Q&lt;90★★★★四级, 强. 能够提供优质新鲜水果、蔬菜包装和冷链运输服务</p> <p>70≤Q&lt;80★★★三级, 较强, 能够提供满意新鲜水果、蔬菜包装和冷链运输服务</p> <p>65≤Q&lt;70★★二级, 满足要求, 能够提供较好新鲜水果、蔬菜包装和冷链运输服务</p> <p>60≤Q&lt;65★一级, 基本满足要求, 能够正常开展新鲜水果、蔬菜包装和冷链运输服务</p> <p>Q&lt;60, 不通过</p> <p>Q 为评价得分。Q 分值=服务管理评价得分+服务特性测评得分。</p>		

附件三：GB/T 21071-2021《仓储服务质量要求》

要求：

- 1 仓储服务应贯彻以客户为中心的服务原则。
- 2 企业应有健全的服务质量管理体系。
- 3 企业应公开仓储服务质量关键指标及达到要求的指标率。
- 4 通用仓储作业 与管理应符合 SB/T 10977 的要求，低温仓储作业与管理应符合 GB/T 31078、GB/T 24616 的要求。

表一：服务质量指标

分类项	指标	指标及评价方法	审核记录	评分
1、仓储作业	1.1 入库及时率 考核期内按时完成系统入库订单量与总入库订单量的比率 入库及时率应不低于99%，	$R_{rkjs} = \frac{O_{rk}}{O_{zrk}} \times 100\%$ <p>式中：  <math>R_{rkjs}</math> —— 入库及时率；  <math>O_{rk}</math> —— 按时完成系统入库订单量；  <math>O_{zrk}</math> —— 总入库订单量。</p>		
	1.2 出库订单按时完成率 考核期内按时完成出库订单数与出库订单总数的比率 出库订单按时完成率应不低于98%。	$R_{ckdd} = \frac{O_{wc}}{O_{zck}} \times 100\%$ <p><math>R_{ckdd}</math> —— 出库订单按时完成率；  <math>O_{wc}</math> —— 按时完成出库订单数；  <math>O_{zck}</math> —— 出库订单总数。</p>		

	<p>1.3 出库差错率 考核期内发货累计差错件数与发货总件数的比率 出库差错率应不高于0.05 %</p>	$R_{ckcc} = \frac{E_{cc}}{E_{fh}} \times 100\%$ <p><math>R_{ckcc}</math> —— 出库差错率； <math>E_{cc}</math> —— 发货累计差错件数； <math>E_{fh}</math> —— 发货总件数。 注：当货物类型为散货时，可按重量计算。</p>		
	<p>1.4 温度达标率 考核期内所有温度监控点传送的温度记录中符合温度要求的记录数量与温度记录总数量的比率 温度达标率应达到100%。 适用于低温仓储服务。</p>	$R_{wddb} = \frac{P_{fh}}{P_z} \times 100\%$ <p>式中： <math>R_{wddb}</math> —— 温度达标率； <math>P_{fh}</math> —— 所有温度监控点传送的温度记录符合温度要求的记录数量； <math>P_z</math> —— 所有温度监控点传送的温度记录总数量。</p>		
<p>2、仓储管理</p>	<p>2.1 责任货损率 考核期内由于作业不当造成物品霉变、残损、丢失等损失的件数与考核期内库存总件数的比率 责任货损率应不高于0.03%。</p>	$R_{zrcs} = \frac{E_{cs}}{E_z} \times 100\%$ <p>式中： <math>R_{zrcs}</math> —— 责任货损率； <math>E_{cs}</math> —— 由于作业不当造成物品霉变、残损、丢失等损失的件数； <math>E_z</math> —— 考核期内库存总件数。</p>		
	<p>2.1 账货相符率 考核期内经盘点库存物品账货相符的笔数与库存物品总笔数的比率</p>	$R_{zhxf} = \frac{L_{xf}}{L_z} \times 100\%$		

	<p>账货相符率应不低于 99.8%。 注:同一品种、规格(批次)为一笔。</p>	<p>式中: <math>R_{zhxf}</math>——账货相符率; <math>L_{xf}</math>——账货相符的笔数; <math>L_z</math>——库存物品总笔数。</p>		
	<p>2.2 投诉率 考核期内客户有效投诉涉及订单数与订单总数的比率 投诉率应不高于 0.3%。</p>	$R_{ts} = \frac{O_{ts}}{O_z} \times 100\%$ <p>式中: <math>R_{ts}</math>——投诉率; <math>O_{ts}</math>——客户有效投诉涉及订单数; <math>O_z</math>——订单总数。</p>		
<p>3 信息化水平</p>	<p>3.1 信息系统管理比率 考核期内使用信息系统管理物品的件数与考核期内库存总件数的比率 信息系统管理比率应不低于 85%。</p>	$R_{xtgl} = \frac{E_{xtgl}}{E_z} \times 100\%$ <p>式中: <math>R_{xtgl}</math>——信息系统管理比率; <math>E_{xtgl}</math>——使用信息系统管理物品的件数; <math>E_z</math>——考核期内库存总件数。</p>		
	<p>3.2 数据(单据)信息传输准确率 考核期内向客户传输数据(单据)的准确次数与传输数据(单据)总次数的比率 数据(单据)信息传输准确率应不低于 99.8%。</p>	$R_{cszq} = \frac{W_{zq}}{W_{cs}} \times 100\%$ <p>式中: <math>R_{cszq}</math>——数据(单据)信息传输准确率; <math>W_{zq}</math>——向客户传输数据(单据)的准确次数; <math>W_{cs}</math>——向客户传输数据(单据)总次数。</p>		

	<p>3.3 数据(单据)信息传输准时率 考核期内向客户按时传输数据(单据)的次数与传输数据(单据)总次数的比率 数据(单据)信息传输准时率应不低于 99.5%。 数据(单据)信息传输准时率应不低于 99.5% .</p>	$R_{cszs} = \frac{W_{zs}}{W_{cs}} \times 100\%$ <p>式中：  <math>R_{cszs}</math>——数据(单据)信息传输准时率；  <math>W_{zs}</math>——向客户按时传输数据(单据)的次数；  <math>W_{cs}</math>——向客户传输数据(单据)总次数。</p>		
--	---	---	--	--

**表二：客户满意度调查**

- 1 应设立客户满意度调查制度, 依据调查结果改进和提高服务质量。应与客户协商设立关键调查指标, 不同客户可以设定不同调查指标。
- 2 仓储服务客户满意度调查表、调查内容及格式见下表。

项目	很满意	满意	基本满意	不满意	备注
服务态度					
库容库貌					
文明装卸搬运					
按要求堆码					
物品保管质量					
及时出入库					
货损货差控制					
信息传输					
投诉情况					

合同执行					
------	--	--	--	--	--

注：本表所填内容为一个考核周期的实际情况，或与客户约定周期的实际情况。



附件四：GB/T 20647.9-2006《社区服务指南 第9部分 物业服务》

表一 物业服务评价表（基本管理要求评价）

指标大类	指标中类	指标小类	分值	监一	监二	审核记录	评分值
5 物业服务组织 (10分)	5.1 管理 (6)	(1) 物业服务组织应取得物业管理资质（营业执照等）； 注：如营业执照相关的信息如社会信用代码信息登记不齐全、生产经营范围超许可范围等，直接为不通过。	0.5	★	★		
		(2) 在接管小区或楼宇的物业管理和提供服务时，应建立与之适应的管理体系。	1	★	★		
		(3) 物业服务组织应按照物业服务合同要求，对所接管的物业进行整体管理，给居民和业主提供一个良好、舒适的居住环境，使业主的物业保值增值，使业主的利益得到保护。	2	★	★		
		(4) 物业管理的范围应符合国家法律、法规的要求。 管理的范围包括以下几个方面： ---社区秩序维护； ---维护维修管理； ---合同范围内的绿化； ---卫生服务	1	★	★		
		(5) 物业管理应执行业主委员会的决议并合乎公理习俗，并就物业管理的范围与业主委员会签订合同，并在业主大会上通过。	1	★	★		
		(6) 物业服务组织应维护社区规划布局和楼房外观，制止私搭乱建等。	0.5		★		
	5.2 服务	(1) 物业服务组织为业主提供的服务可以包括生活需求的各个方面。	0.7	★			

指标大类	指标中类	指标小类	分值	监一	监二	审核记录	评分值
	(1)	(2) 专业的服务宜聘请服务供应商承担	0.3	★			
5.3 组织形象 (3)	5.3.1 概述 (0.7)	(1) 物业服务组织的最高管理者应根据管理体系和追求卓越绩效的要求, 努力创造独特的组织文化, 建立明确的价观, 行为准则, 确立清晰、具体的发展方针目标, 并在管理者和员工之间营造相互信任的工作环境, 使员工、业主逐步增强对组织文化的认同感。	0.4	★	★		
		(2) 组织形象应体现在: --员工职业素质, 职业道德、行为、接待礼仪; --员工职业特征, 如, 本组织规范的着装; --组织内部、外部良好设备、设施的配置; --良好的诚信和自律原则; --不断增强的社会责任感; --社会公益活动的参与; - --组织形象标志等。	0.3	★			
		(1) 物业服务组织应在员工中树立忠于职守, 为业主诚信服务的理念, 并贯穿在物业服务的所有活动中;	0.3	★			
		(2) 物业服务组织的最高管理者应率先垂范。	0.3	★			
		(1) 物业服务组织的最高管理者应创造一种能够提高服务质量的稳定的组织文化, 通过组织文化对员工的熏陶和引导, 使员工产生对组织方针和目标、行为准则以及价值观	0.5	★			

指标大类	指标中类	指标小类	分值	监一	监二	审核记录	评分值
		的认同。					
		(2)改进组织文化的途径包括以下几方面: ---了解组织发展的独特历史和传统; ---向业主、企业员工宣传组织的价值观; ---不断健全和完善现有管理制度; ---改进管理模式,如确立项目主管的管理模式; ---全面提高员工的职业素质; ---重视业主及员工的意见和建议; ---设计和开展丰富多彩的各种活动; ---为员工提供良好的工作环境和充分的沟通渠道; ---树立诚信原则等。	0.3	★			
	5.3.4 社会责任 (0.9)	(1)物业服务组织应在社会责任、道德行为、公益支持、节约资源和消费方式等方面,提出可持续发展的战略规划。	0.3	★			
		(2)物业服务组织的最高管理者应承诺以高标准履行道德行为,帮助社区建立有效的资源配置体系,做维系社会稳定的企业公民,并努力培养员工的社会责任感。	0.3	★			
		(3)社会责任应体现在: ---遵守国家法律、法规; ---符合社会公共道德伦理的行为; ---组织的各种制度的透明度,鼓励员工参与企业管理;	0.3	★			

指标大类	指标中类	指标小类	分值	监一	监二	审核记录	评分值
		---招聘员工的准则； ---根据组织发展改善内部劳动工资标准； ---关注社会焦点问题，积极参加社会公益事业； ---提出组织对保护环境的具体措施； 关注社区建设与发展体现在： ---维护社区公约和业主公约并按其规定制止违反这些公约的行为； ---支持社区公益事业； ---支持社区建设中的环境保护项目					
6 制度建设 (22分)	6.1 概述 (7)	(1) 物业服务组织无论其是何种类型、规模、提供何种服务都应建立一个完善有效的管理体系，对服务提供的全部过程和活动进行控制，以实现组织的方针和目标。	2	★	★		
		(2) 物业服务组织的最高管理者应确立提供物业服务的方针和目标并形成文件。	1	★	★		
		(3) 组织建立管理体系应满足以下目的和要求： ---组织方针、目标的确立； ---增强业主和其他相关方的满意程度； ---降低组织的成本和减少风险； ---承担组织的社会责任； ---改进组织整体绩效； ---有利于企业的长远发展； ---提高组织信誉，树立良好组织形象； ---增强组织竞争力，提高经济效益； ---管理体系应被设计成可由内部和外部进行监督，并能够依相应程序进行持续改进； ---满足评价的需要。	2		★		

指标大类	指标中类	指标小类	分值	监一	监二	审核记录	评分值
		(4) 为利于组织取得卓越绩效，实现组织的方针目标，组织应根据管理体系的要求并结合自身的实际工作状况，建立物业管理和服务的工作制度，这些制度可以是组织内部标准或者其他形式的文件。	2		★		
	6.2 文件要求 (15)	▲ 6.2.1 物业管理规范 (4.5分)	(1) 物业服务组织应根据业主委员会的要求或政府相应的规定建立物业管理规范，作为各部门协调统一工作的程序，以保障各部门工作之间的协调。	2	★	★	
(2) 物业服务组织应确定管理的职责和权限。			0.5	★	★		
(3) 制定物业管理规范应主要涉及到以下方面的内容： ---各管理部门的职责； ---设备账、卡标牌的管理； ---设备维修工作间的管理； ---中央监按室的管理， ---房屋公共传位以及室外公共设施修缮养护管理； ---低压配电管理规程； ---变配电站的管理； ---给排水系统运行和维护保养的管理； ---空调系统运行和维护保养的管理； ---弱电系统运行和维护保养的管理等 ---服务提供的登记制度。 注：确定管理部门职责时应保证一切必要的资源，设施、设备和技术			2	★	★		

指标大类	指标中类	指标小类	分值	监一	监二	审核记录	评分值
		支持的落实。					
	▲6.2.2 日常运营服务规范 (4分)	<p><b>6.2.2.1 确立物业服务规范</b>                      物业服务组织应制定物业服务日常营运服务标准,标准的制定应包括物业委托管理合同中的内容,在标准中应对每项服务活动或每个服务岗位,规定服务规范和服务提供规范要求。                      物业服务组织应首先根据物业服务的普遍特性,确立本组织的服务规范,并努力控制那些构成物业服务的各种特性,形成定量和定性的质量指标要求,这些服务规范是可以评价的。                      确立服务规范应考虑:                      ---组织的服务资质;                      ---满足物业服务特性                      ---业主的需求或期望;                      ---设施、设备的配置及人员的数目;                      ---物业服务的经济成本;                      ---业主对服务费用的承受能力等。                      注:物业服务特性包括:服务的应对能力、员工胜任能力、方便程度、安全、卫生、舒适性、准确性、完整性,礼仪、诚信和有效的沟通联络等。</p>	2	★	★		
		<p><b>6.2.2.2 物业服务提供的规范</b>                      制定服务提供规范应考虑的因素:                      ---业主对服务的不同需求;                      ---确立可以衡量的服务项目;                      ---确定员工需要具备的能力;</p>	2	★	★		

指标大类	指标中类	指标小类	分值	监一	监二	审核记录	评分值
		---确定服务提供的综合成本; ---确立员工岗位行为,礼仪规范。 物业服务组织应从物业服务规范的要素中,按照服务提供的方法和程序,提出本组织对提供各项服务的具体要求,并将这些要求制定成内部标准或者其他文件形式。 标准的制定应包括以下内容: ---本组织中每项服务的验收要求,维修服务,绿地养护服务的质量验收要求; ---保障本组织物业服务提供的设备、设施的配置数量要求; ---每项物业服务提供过程中的人员的数目和能力要求; ---对与本组织合作的服务供应商的各项要求。					
		<b>▲ 6.2.3</b> 制定员工行为规范 ( 2.5分) (1)物业服务组织应在提高员工职业素质方面,通过组织的优秀文化形成共同的、一致奉行的行为准则,并制定成行为规范,使员工能够形成积极的服务态度和行为模式,业主则通过服务提供者的行为体验到组织绩效的改进 为保证制定的行为规范能够有助于提高服务质量,组织应注意以下事项: ---员工行为规范应与组织的服务理念 and 价值观相吻合, ---确定能使业主感到满意的服务水准;	1	★	★		

指标大类	指标中类	指标小类	分值	监一	监二	审核记录	评分值
		---了解业主对提供服务的方式、方法的建议和意见; ---参考本行业其他组织的规定; ---设置评估方法以确保员工遵守这些规范; ---将组织中每个岗位的服务行为规范写进员工的服务手册中。					
		(2)服务行为的规范可以包括以下内容: ---如何履行组织的诚信承诺、道德规范; ---职业形象的规范, ---符合员工岗位实求的接待礼仪; ---内部和外部良好沟通技巧和方法的要求; ---参与社会公益的责任等。	1.5	★	★		
		(1)物业服务组织应推行服务规范化,宜将管理和服务岗位的规范要求编制成服务手册发给员工。	1	★	★		
	▲ 6.2.4 服务手册 (2分)	(2)服务手册中应将物业管理和服务的岗位要求,按照组织相关标准中的规定,详细给出工作程序、步骤和方法。 服务手册的内容宜包括: ---服务理念; ---组织所要达到的质量目标; ---相应岗位的职责; ---服务提供的程序,步骤和方法; ---岗位服务提供的要求; ---岗位服务礼仪要求; ---组织的检查与考核;	1	★	★		

指标大类	指标中类	指标小类	分值	监一	监二	审核记录	评分值
		---服务质量的评价等。					
	6.2.5 监督 (2分)	(1)物业服务组织应针对组织制定的管理、服务规范,对员工的执行情况和行为进行监督、评价。评价的结果用于组织服务质量的改进。	1	★	★		
		(2)监督可以来自如下方面: ---组织内部有关部门; ---业主委员会; ---居民委员会 ---业主等。	1	★	★		
7 服务资源 (10分)	7.1 概述 (0.8)	(1)为实施管理体系从而实现物业服务的方针、目标,物业服务组织应配备提供服务的充分、适宜的资源,这些资源包括: ---人力资源; ---财务资源; ---基础设施,工作环境; ---供方和合作者。	0.3		★		
		(2)物业服务组织应对服务提供资源建立管理制度,并且定期评价各种资源提供的有效性。	0.5		★		
	7.2 人力资源 (6.9)	7.2.1 员工选聘 (2.5分)	(1)物业服务组织中最重要资源是该组织中的人力资源,每个员工的行为和能力都直接影响着组织的形象和服务质量。物业服务组织应将人力资源的开发、培训教育作为组织战略规划的重要内容之一。同时,还应考虑下述事项: ---保证每个员工理解所要完成的任务和应达到的目标	1		★	

指标大类	指标中类	指标小类	分值	监一	监二	审核记录	评分值
		<p>---通过协调一致的、创造性的工作方法发挥组织内每个员工的潜力。</p> <p>---让组织内每个员工有更多的参与学习和培训的机会，制定有计划的提高人员技能的措施等。</p>					
		<p>(2)物业服务组织应制定人力资源开发计划，按组织提供服务的实际需要选聘员工。</p> <p>项目主管和主管领导可亲自参加员工选聘。</p> <p>员工选聘时应考虑：</p> <p>---各管理和服务岗位,宜按照所需要的受教育程度、实际工作经验、技能选聘；</p> <p>---选择那些在价值观、理念,办事风格等方面与本组织文化相吻合的员工；</p> <p>---选择具有良好行为素质的人。</p>	1		★		
		<p>(3) 选聘员工时对物业服务的强电、弱电、锅炉、电焊、给排水等特殊工种应提出职业资格要求。</p>	0.5		★		
	7.2.2 管理 (2分)	<p>(1)物业服务组织应使全体员工意识到他们的工作影响着组织的形象。让每个员工了解他们的工作是如何影响服务质量的</p>	0.5	★			
	7.2.2 管理 (2分)	<p>(2) 管理者应做到：</p> <p>---建立和实施员工职业规划和开发计划；</p> <p>---制定有计划的提高员工技能的措施；</p>	1.5	★			

指标大类	指标中类	指标小类	分值	监一	监二	审核记录	评分值
		---在组织内开展员工满意度调查; ---通过给予奖励鼓励员工在提高服务质量方面做出成绩; ---定期对激励员工提高服务质量的因素进行评定。					
	7.2.3 培训 (1.8)	(1) 物业服务组织应建立良好的职业素质培训体系,并将对员工的培训形成制度,其目的是加速物业服务的职业化,专业化进程,以帮助员工获得达到优质服务所具有的知识,技能和职业遵德。 在培训计划中应着重加强对项目主管和新员工的培训。 为实施培训计划应做到: ---根据不同的物业类型和服务内容,使员工掌握工作技能; ---使用适宜的培训教材和对教材的及时更新; ---及时对新员工开展入门教育和相关培训课程,以及对从事较长时间服务工作的人员的定期知识更新教育; ---明确培训目的和目标 ---对培训效果定期进行总结评价,并根据组织的发展计划,调整培训内容; ---保持各种培训方案的持续性和制度化。	1	★			
		(2) 培训内容 物业组织应将清晰的组织文化和价值观作为培训的重要内容之一。通	0.5	★			

指标大类	指标中类	指标小类	分值	监一	监二	审核记录	评分值
		<p>过培训,使员工的行为规范符合组织理念,以促进实现组织的目标。                      培训内容应包括以下方面;                      ---组织的服务理念,职业观念;                      ---组织文化;                      ---本组织的质量目标和顾客满意的概念;                      ---物业管理和服务的理论知识;                      ---物业管理方面的法律、法规以及国家、行业标准;                      ---对组织的各项制度、职能和组织结构形成整体认识的培训;                      ---物业管理和服务岗位的职业技能;                      ---职业行为素质的培训等。</p>					
		<p>(3) 培训方式                      物业服务组织应合理运用理论和实践相互结合的培训方式,采取定期和不定期的多种学习方法,如课堂教育,模拟角色、自我教育、派往友邻单位观摩学习等。                      培训宜采用以下方式:                      ---建立教育培训基地                      ---利用组织制定的服务手册,聘请有职业资格的教师授课;                      ---聘请专业培训机构;                      ---社区组织的培训;                      ---组织内部指导计划;                      ---经验传授等。</p>	0.3	★			
	7.2.4 选择服务供应商	<p>(1) 物业服务组织在选择服务供应商时应与其他内部活动一样,建立同样的策划,控制和验证程序。</p>	0.3		★		

指标大类	指标中类	指标小类	分值	监一	监二	审核记录	评分值
		<p>(0.6)</p> <p>物业服务组织应保证服务供应商具备提供合格服务的能力,组织应建立选择服务供应商的管理制度和沟通,反馈的机制,</p> <p>物业服务组织在选择各种服务供应商时,应考虑到在工作中,由于人员、设施安全有可能造成的意外责任事故的赔偿问题。</p> <p>物业服务组织所选择的提供服务的供应商应具备稳定的财务状况和良好的偿付能力。</p> <p>物业服务组织应在物业管理资金的使用过程中做到公开、透明,宜采用招投标或多个供应商报价与服务方案比较等方法决定最终供方。</p>					
		<p>(2) 对服务供应商的要求</p> <p>对服务供应商的要求,至少应包括:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>---适合业主及本组织需求;</li> <li>---具备相应的资质;</li> <li>---对采购单或说明书的要求;</li> <li>---质量保证和验证方法的协议;</li> <li>---购进产品和服务提供的质量记录;</li> <li>---对解决矛盾或质量争端的规定。</li> </ul> <p>在选择服务供应商时,组织还应考虑:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>---供应商的背景、历史和诚信的了解;</li> <li>---供应商能力和质量管理体系的评价;</li> <li>---供应商所提供的产品样品的评</li> </ul>	0.3		★		

指标大类	指标中类	指标小类	分值	监一	监二	审核记录	评分值
		价; ---与同类服务供应商的比较等。					
	7.3 财务资源 (1.8)	(1) 物业服务组织应根据发展的规模确定资金的需求, 高效率的筹集与运用资金, 并不断提高组织的偿债能力、运营能力和合理适度盈利能力。	1		★		
		(2) 物业服务组织应对由业主大会管理的维修资金进行专项管理, 如开立联名、联签账户, 并在业主大会同意的情况下, 按合同在物业管理的区域内使用有价票证、发放消费账单等信用交易方式, 减少现金交易。	0.3		★		
		(3) 财务制度应符合有关法律、法规的规定;	0.5		★		
	7.4 工作环境 (0.5)	(1) 物业服务组织应提供完备的各类管理和 服务所要求的基础设施和良好的工作环境。	0.3	★	★		
		(2) 适宜的工作环境包括: ---良好办公条件, 如, 提供稳定、舒适的符合国家标准规定的工作间; ---物业服务所需要的设备、设施的配置和备用 储存品, 工具的完好程度符合国家标准的规定; 注: 如涉及特种设备应定期委托具有专业资 质的机构进行安全检验, 并保持有效的安全 使用许可证; 高压供配电系统、消防系统及 避雷系统等强制性检测的设备设施应定期委 托具有专业资质的机构进行检测, 并保持合 格的检测报告; 高压操作工具、绝缘毯、绝 缘手套、绝缘鞋等安全用具应定期委托法定	0.2	★			

指标大类	指标中类	指标小类	分值	监一	监二	审核记录	评分值
		机构进行检测或试验,并保持有效的检测或试验报告;强制检定的测量仪器仪表应定期送检和校准,并保持有效的检定或校准证书,对非强制检定的测量仪器仪表应有规定如何保证检测数值的准确度。 ---管理和信息系统的良好运行和维护; ---良好人际关系等。					
8 沟通 (4分)	8.1 概述 (0.8)	(1) 信息沟通是提高服务质量的保障,在物业服务提供的各个阶段,良好的沟通活动会对企业的形象产生重要影响,物业服务组织的管理者应确保组织内部之间,内部与外部之间进行经常性的信息沟通,并将这种沟通形成一种制度。	0.2		★		
		(2) 在提供物业服务的整个过程中,组织应注意在适宜的阶段开展沟通活动,并考虑沟通的时间以及频率。	0.2		★		
		(3) 物业服务组织与服务供应商之间的沟通应分别在确立合同关系之前、服务提供过程中和服务交付之后,各个阶段的沟通还应注意其持久性。	0.2		★		
		(4) 良好和谐的沟通应体现在: ---组织内部; ---组织与服务供应商之间; ---组织与业主委员会、居民委员会之间; ---组织与业主之间; ---组织与其他有关组织。	0.2		★		
	8.2 内部沟通 (0.8)	(1) 物业服务组织应根据实际情况,将组织内部沟通的过程形成文件,可以建立一个正式或非正式的交流制度,使员工有更多机会与管理层沟通。	0.5	★			

指标大类	指标中类	指标小类	分值	监一	监二	审核记录	评分值
		(2) 内部沟通应考虑： ---本组织的价值观、发展方向和绩效目标； ---管理层与员工之间相互的信任； ---员工是否全部了解组织的管理文件、服务规范； ---向员工传授沟通与互动的技巧； ---及时将组织新的发展战略、工作方针告诉员工； ---让每个员工享有对获得利益的知情权； ---提供一个能促进内部良好沟通的场所； ---组织开展的各种与业主的沟通活动，应首先在组织内部让员工了解。	0.3	★			
	8.3 与供应商的沟通 (0.5)	物业服务组织应按照规定的要求约束服务提供商的行为，以便更好的合作，应注意与服务供应商的合同文本所约定项目的全部内容。	0.5		★		
		(1) 物业服务组织应理解业主的需求和期望，耐心倾听业主的意见，对业主的各种抱怨予以体谅，重要的是提供解决问题的办法，对所提供的服务项目进行说明，提高物业服务信息的透明度，避免不切实际的服务承诺。	1		★		
	8.4 与业主沟通 (1.6)	(2) 与业主有效的沟通联络包括： ---关于服务内容、服务范围的描述； ---清楚地了解业主对服务的需求和更高的期望； ---保证业主意识到组织对提高服务质量所做的努力； ---发生问题时，向业主解释每个问题的后果和解决方法； ---及时并诚恳地表达在提供服务的过程中所	0.3		★		

指标大类	指标中类	指标小类	分值	监一	监二	审核记录	评分值
		产生的误会; ---让业主亲身体会物业管理和服务提供的各个过程; ---让业主理解一项特定服务所能得到的长远利益; ---提供适当的容易接受的、有效的沟通联络渠道和方法。					
		(3) 物业服务组织应保障业主所享有的知情权, 如: ---组织的资质; ---公开组织文件, 例如, 确立的服务规范、服务质量标准; ---公开组织和员工的行为规范; ---合同的内容; ---管理账目支出和收益; ---物业收费标准, 详细计算并说明所收取费用的各神用途, 合理的利润空间; ---定期向业主公布和说明服务费用的使用情况; ---说明服务和费用两者之间的相互关系; ---工作记录; ---业主投诉记录等。	0.3		★		
	8.5 沟通联络的方式 (0.3)	物业服务组织可以采取多种方式进行沟通。沟通联络的方法可以包括: ---召开由不同部门管理人员参加的内部沟通会议; ---在指定的布告栏中发布信息; ---电子邮件、电话、传真、信件; ---问卷调查; ---定期召开业主联谊会等。 沟通应避免命令式的沟通方式	0.3	★			

指标大类	指标中类	指标小类	分值	监一	监二	审核记录	评分值
9 服务量的评价和改进 (4分)	9.1、概述 (1.8)	(1) 物业组织建立的管理体系应对改进服务质量的效果和效率制定计划, 提出改进服务质量和降低成本的措施。	0.6	★	★		
		(2) 物业组织应根据管理体系的要求对物业管理和服务的全过程进行评价, 组织可以利用一些方法来评价物业管理和服务的效果, 不断改进服务质量。 组织应按照策划的时间间隔进行内部审核, 以提供有关质量管理体系是否符合组织自身的质量管理体系要求; 本标准的要求; 是否得到有效的实施和保持。 最高管理者应按照策划的时间间隔对组织的质量管理体系进行评审, 以确保其持续的适宜性、充分性和有效性, 并与组织的战略方向保持一致。	1	★	★		
		(3) 为做好评价, 组织也可以建立信息系统, 收集和分析来自各方面的信息。	0.3	★	★		
	9.2 信息的收集(0.3)	信息的收集和分析应注意来自不同方面的反映。 应考虑以下数据收集途径: ---对服务供应商的评定; ---业主满意度调查问卷; ---业主意见, 包括业主要求、建议、投诉; ---社区居民委员会的意见; ---管理体系审核等。	0.3	★			
	9.3 统计方法 (0.3)	为评价和改进服务质量, 物业服务组织应运用现代统计方法对收集来的数据进行分析, 如, 利用统计方法在业主满意度调查、业主投诉、服务提供能力研究等方面进行数据分析, 对这些数据的分析将用于测量服务的效果和效率并寻求如何改进服务质量。	0.3		★		

指标大类	指标中类	指标小类	分值	监一	监二	审核记录	评分值
	9.4 改进服务质量 (1.5)	(1) 有关人员将分析结果和改进建议向组织的最高管理者和相关部门报告;	0.5	★	★		
		(2) 最高管理者应鼓励各级人员为质量改进做出贡献, 并对他们的努力和参与给予表彰。	0.5	★	★		
		(3) 服务质量改进应重点考虑: ---评价沟通的有效性; ---业主或组织内部反映强烈的有关服务质量的问题; ---数据分析, 优先考虑那些对服务质量产生不良影响较大的因素; ---察物业管理和服务各项职责的落实情况。	0.5	★	★		
其他		上次不符合验证 (适用时)		★	★		
		证书及标志的使用; 是否有暂停及暂停原因是否消除, 暂停期体系运行是否有效, 暂停期间是否使用了认证证书和认证标识		★	★		
		顾客投诉及处理; 重大质量事故, 行政处罚, 媒体曝光, 失信黑名单、产品质量抽查;		★	★		
涉及项分值合计:				评价得分合计:			
最终得分 (X): (评价得分合计/涉及项分值合计) *50=							

表二 物业服务评价表（特性指标要求）

指标大类	指标中类	指标小类	分值	监一	监二	审核记录	评分值
神秘顾客感知 (3分)	神秘顾客感知 (3分)	根据物业服务内容,虚拟一件事情,以顾客身份,通过电话或现场询问、体验等方式,感知物业人员的接待水平;解决、处理问题能力等	3	★	★		
1 基本要求 (6分)	1.1 现场服务人员 (1分)	1.1.1 现场查看从业人员是否统一着装,是否有着装要求?	0.5	★	★		
		1.1.2 现场从业人员是否佩戴标志? 是否有佩戴标志要求?	0.5	★	★		
	▲ 1.2 客户服务 (5分)	1.2.1 现场是否公示物业服务企业资质证书或复印件、项目负责人照片,物业服务事项、服务标准、收费项目、收费标准等相关信息。提供特约服务的,公示特约服务项目及服务标准、收费标准;设置并公示 24 小时服务电话等?	0.4	★	★		
		1.2.2 每年第一季度公示上一年度物业服务合同履行情况、收支情况、本年度收支预算。	0.3	★	★		
		1.2.3 现场查看,涉及业主或使用人正常生活的重要物业服务事项,应在主要出入口、各楼单元门内张贴通知,履行告知义务;现场询问或观察,对违反治安、规划、环保等方面法律、法规规定的行为,应劝阻并报告相关行政主管部门。	0.3	★	★		
		1.2.4 如物业服务场所涉及商业租户,则应对租户进行管理: 1) 入驻和迁出: 受业主方委托,按约定的时间办理租户入驻手续(应办理承接查验手续;登记租户信息,向租户提供管理规约等入驻资料;向租户明确租赁区域内的设施设备使用范围,办理设施设备交接手续); 2) 按业主方要求为租户提供约定的供电、供水、供气、空调等服务;	1.2	★	★		

指标大类	指标中类	指标小类	分值	监一	监二	审核记录	评分值
		3) 按租户要求提供直线电话或其他电信业务的接入服务; 4) 受租户委托, 按约定要求管理商铺的备用钥匙(包括封存保管、紧急启用); 5) 按业主方要求办理退租户的迁出手续并提供相应服务(对退租户的拆除、搬运活动进行监督; 查验租赁区域的公用设施设备, 发现损坏及时报告; 确认租赁区域水、电、气、通讯等费用的结清)。					
		1.2.5 现场查看是否正确设置安全警示、作业施工警示、安全逃生路线、温馨提示等物业服务标志?	0.8	★	★		
		1.2.6 现场查看报修或事故记录, 是否按规定时间到达并处理? 由专项服务企业负责的设备设施应在 30 分钟内告知, 专项服务委托, 应签订专项服务委托合同, 明确各方权利义务。现场查看, 是否有业主或使用人报修, 接待及维修人员如何处理?	1.5	★	★		
		1.2.7 现场查看记录, 是否有业主或使用人提出的意见、建议、投诉在规定工作日内回复? 每年公开征集 1 次物业服务意见, 公示整改情况。	0.5	★	★		
▲ 2 共用部位及共用设施设备运行、维护保养 (21分)	2.1 综合管理 (3.5)	2.1.1 现场查看, 是否对所服务的场所建立了房屋及共用设施设备的基础档案?	0.5	★	★		
		2.2.2 是否规定了对这些房屋及公共设施设备运行、检查、维修养护的频次要求, 并按要求进行记录? 查看归档记录。	1	★	★		
		2.2.3 是否对共用部位检查中发现的问题, 编制了修缮计划, 并按计划组织修缮? 查看修缮记录。	1	★	★		
		2.2.4 巡视设备机房, 是否有挡鼠板、鼠药盒	1	★	★		

指标大类	指标中类	指标小类	分值	监一	监二	审核记录	评分值
		或粘鼠板；是否有配置消防器材，并有按时点检记录，确保完好无遮挡；是否规定了清洁频次，并按要求进行了清洁，室内无杂物；其他设施设备标志、标牌齐全；					
	2.2 共用部位 (3分)	2.2.1 合同中是否有包括房屋结构、建筑部件及其附属构筑物的检查维护，如有，是否有规定检查频次，是否有检查记录，是否对发现的问题进行了及时处理？	1	★	★		
		2.2.2 现场查看所服务的场所内的休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品等是否干净整洁，查看是否有保洁维护记录，是否按要求执行？如有水景，启用前是否进行防渗漏和防漏电检查，防止渗漏，保证用电安全？是否使用期间每周按规定的的时间和频次巡查？是否有相应记录？是否设置必要的安全警示标志？	1	★	★		
		所服务的场所内的建筑是否有防雷装置，是否按规定时间和频次进行了检测？	1	★	★		
	2.3 空调系统 (2分)	2.3.1 现场查看是否有集中空调系统，是否按规定运行前对冷水机组、循环水泵、冷却塔、风机、风机盘管、水处理等设施设备进行系统性检查；	0.5	★	★		
		2.3.2 运行期间每日按规定巡视，保证室内温度符合相关规定；	0.5	★	★		
		2.3.3 每年清洗消毒新风机、空气处理机滤网、表冷器、箱体、风机盘管滤网等，每年对空调系统进行整体性维修养护；	0.5	★	★		
		2.3.4 抽样查看近一年内维修、保养、检查、运行等记录。	0.5	★	★		
	2.4 二次供水设施	2.4.1 现场查看合同中是否有二次供水设施维护？是否按照卫生防疫部门的要求使用消毒设备，水箱按规定清洗消毒、水质化验，水质	2	★	★		

指标大类	指标中类	指标小类	分值	监一	监二	审核记录	评分值
	(4分)	符合国家生活饮用水卫生标准?					
		2.4.2 每日是否巡视次水箱间、水泵房, 检查设备运行状况?	0.5	★	★		
		2.4.3 备用水泵是否按规定时间进行切换? 每年是否按规定频次检查水泵润滑, 补充或更换润滑剂? 每年是否按规定对水泵进行养护? 是否按规定时间和频次每年对供水管道、阀门等进行除锈、刷漆, 每年入冬前对暴露管道进行防冻处理? 水箱、蓄水池盖板是否保持完好并加锁, 钥匙由专人保管; 溢流管口、透气口是否安装金属防护网并保持完好?	1	★	★		
		2.4.4 上述检查、维护保养、维修等是否有相应记录?	0.5	★	★		
	2.5 排水系统 (1分)	2.5.1 现场查看排水系统, 雨、污水井等是否通畅, 上汛前是否对雨、污水井、屋面雨水口等设施进行检查, 组织清理、疏通, 是否有相关记录? 污水泵是否按规定进行巡视, 是否定期检查设备运行状态, 每年是否按期养护? 化粪池是否按规定检查, 组织安排清掏? 是否有相应记录?	0.5	★	★		
		2.5.2 上述检查、维护保养、维修等是否有相应记录?	0.5	★	★		
	2.6 照明和电气设备 (2分)	2.6.1 照明和电气设备, 如楼内照明、楼外照明、应急照明、低压柜、低压配电箱和低压线路、控制柜、配电室、楼层配电间等, 现场查看是否有故障存在? 是否按规定的的时间和频次进行巡视, 发现故障按时修复? 对电气设备进行维护保养等? 配电室、楼层配电间防小动物措施是否完备; 穿墙线槽周边封堵严密, 锁具完好?	1.5	★	★		
		2.6.2 上述检查、维护保养、维修等是否有相	0.5	★	★		

指标大类	指标中类	指标小类	分值	监一	监二	审核记录	评分值
		应记录?					
	2.7 安全防范系统 (1分)	2.7.1 现场查看安全防范系统是否允许正常? 现场是否干净整洁? 是否按规定的时间和频次对报警控制管理主机、对讲门口机、网络控制箱、红外对射探测器、图像采集设备、摄像机、解码器、云台、巡更点、读卡器、电磁锁门锁等进行检查、测试维护、清洁?	0.5	★	★		
		2.7.2 上述检查、维护保养、维修等是否有相应记录?	0.5	★	★		
	2.8 电梯 (4.5分)	2.8.1 询问并现场查看所服务的场所中有几台电梯? 现场查看电梯的使用登记证或登记标志, 登记标记是否置于或附着于电梯的显著位置? 是否按规定进行了安全检验合格?	2	★	★		
		2.8.2 是否进行日常维护保养和定期检查? 是否配备电梯安全管理人员, 并定期对电梯安全管理人员进行特种设备安全培训, 保证其具备必要的安全知识?	0.5	★	★		
		2.8.3 是否制定电梯应急救援预案并定期演练? 是否发生过电梯困人或其它重大事件? 是否按应急预案进行的处理?	0.5	★	★		
		2.8.4 电梯维保单位是否具备资质? 是否签订维保合同, 约定维护保养的内容、要求、频次、期限以及双方的权利、义务与责任?	1	★	★		
		2.8.5 上述检查、维护保养、维修等是否有相应记录?	0.5	★	★		
▲ 3 消防安全防范 (7分)	3.1 综合管理 (1.5)	3.1.1 是否设置消防安全宣传专栏, 组织开展经常性的消防安全宣传教育; 员工每年参加几次消防安全培训? 规定每年几次? 有否记录?	0.5	★	★		
		3.1.2 规定每日防火巡查几次? 每月防火检查几次? 每年检测几次建筑消防设施, 保障疏散	0.5	★	★		

指标大类	指标中类	指标小类	分值	监一	监二	审核记录	评分值
		通道、安全出口、消防车通道和消防设施、器材符合消防安全要求。是否按规定执行？有否记录？是否曾发现消防安全违法行为和火灾隐患，立即纠正、排除；无法立即纠正、排除的，应向公安机关消防机构报告。					
		3.1.3 消防控制室是否设专人 24 小时值班，每班几人？能否及时处理各类报警、故障信息，发生火情立即报警，组织扑救初起火灾，疏散遇险人员，协助配合公安机关消防机构工作。	0.5	★	★		
	3.2 消防设施设备维护保养 ( 5.5 分)	3.2.1 火灾自动报警系统： 1) 火灾报警控制器、联动控制设备：每日巡查 1 次设备运行情况，保证 24 小时连续正常运行；每月检查测试 1 次报警控制器、联动控制设备的报警、联动控制、显示、打印等功能；每年机柜内部除尘 1 次。 2) 火灾报警探测器、手动报警按钮、警报装置：每月抽查测试 1 次火灾报警探测器、手动报警按钮、警报装置的报警、警报功能；探测器投入运行 2 年后，每 3 年由专业清洗单位清洗几次。 3) 备用电源：每月检测切换几次主、备电源；每季度备用电源、蓄电池充放电试验几次。	1	★	★		
		消防广播系统：每月检查测试几次消防专用电话、重要场所的对讲电话、对讲电话主机、播音设备、扩音器、扬声器的联动、强制切换功能，并测试音量；每年机柜内部除尘几次；每年机柜内的设备内部除尘几次。	0.5	★	★		
		3.2.2 防排烟系统：每月检查测试几次防排烟风机、排烟阀的联动功能，核对风速；每年养护 1 次防排烟风机、电源控制柜、风口、排烟阀等。	0.5	★	★		

指标大类	指标中类	指标小类	分值	监一	监二	审核记录	评分值
		3.2.3 防火分隔设施: 每月抽查测试几次防火门的启闭功能、防火卷帘的手动和自动控制功能、电动防火阀的联动关闭功能; 每年在防火卷帘门的电机转动、齿轮链条传动部位补充 1 次润滑油, 电控箱内部除尘几次; 每年维修养护几次防火门附件, 在门的转动部位补充几次润滑油。	0.5	★	★		
		3.2.4 水灭火系统: 消防泵、喷淋泵每月盘车几次, 每年检查几次润滑情况; 每年养护几次室内、外消火栓。	0.5	★	★		
		3.2.5 应急照明、疏散指示标志: 每月测试切断正常供电几次, 测量几次照度和供电时间。是否制定了是否制定火灾应急救援预案并定期演练? 是否发生过着火事故? 是否按应急预案进行的处理?	1	★	★		
		3.2.6 消防电梯: 每月检查测试 1 次按钮迫降和联动控制功能, 轿箱内消防电话。	0.5	★	★		
		3.2.7 灭火器: 每周巡查几次灭火器数量、位置情况, 每月检查核对几次灭火器选型、压力和有效期, 保证处于完好状态。	1	★	★		
▲ 4 绿化养护 (2 分)	4.1 基本要求 (0.5 分)	4.1.1 1) 乔木: 生长基本正常, 植株无明显偏冠和缺枝, 植株保存率高于 90%, 年成活率高于 90%; 2) 灌木: 生长基本正常, 植株无明显偏冠和缺枝, 植株保存率高于 90%, 年成活率高于 90%。 3) 绿篱和色块: 植株保存率高于 90%, 年成活率高于 90%。 4) 地被和花坛植物: 地被植物覆盖率高于 90%, 花坛植物死亡率低于 10%。 5) 草坪: 保证基本成活, 草坪覆盖率高于 90%。	0.5	★	★		
	4.2 绿化	4.2.1	1	★	★		

指标大类	指标中类	指标小类	分值	监一	监二	审核记录	评分值
	养护内容 (1.5分)	<p>配置有经验员工对服务区内的植物进行管理: 灌溉:出现干旱情况及时灌溉,不因旱涝原因导致植物出现死亡现象。能达到植株保存率、成活率基本要求。</p> <p>施肥:根据植物生长情况施肥,及乔木、灌木、地被和草坪植物等生长特性及时施肥,花坛植物根据生长情况进行追肥;生长不良的植物适当增加施肥频次;</p> <p>病虫害防治:根据病虫害发生规律,植物生长季及时检查病虫害情况;发现病虫害能有效控制,不因病虫危害影响景观效果;</p> <p>整形修剪:能够根据美观、整齐、安全等要求对服务区内的乔木、灌木、绿篱、草坪等绿植根据生长特性进行修剪;</p> <p>除草:能够及时对服务区中的杂草进行全面除草,重点绿地增加除草次数,出现杂草的绿地面积不超过总绿地面积的20%;</p> <p>垃圾处理:绿化作业产生的垃圾和绿地内的垃圾杂物每周按规定处理。</p>					
		4.2.2 工作检查和记录:编制绿化养护措施和工作计划;按规定要求和频次进行检查和记录。	0.5	★	★		
▲ 5 环境卫生 (4分)	5.1 生活垃圾的收集、清运 (1.5分)	5.1.1 按有关规定和标准实行垃圾分类;配置密闭式垃圾收集容器,有分类标志;	0.5	★	★		
		5.1.2 每月至少清洗1次垃圾收集容器。蝇、蚊孳生季节至少能够每3日喷洒1次杀虫药;每日至少清运1次生活垃圾到指定的垃圾消纳场所,不得乱堆乱倒。垃圾清运车外观整洁。	1	★	★		
	5.2 物业共用部分清洁	5.2.1 日常清洁: 1)楼内:对大堂、一层候梯厅、信报箱、大堂玻璃、楼道、楼梯、楼梯扶手、栏杆、窗台、防	1	★	★		

指标大类	指标中类	指标小类	分值	监一	监二	审核记录	评分值
	(2分)	1) 防火门、消火栓、指示牌等共用设施，有明确的规定清扫次数，清拖次数；并规定责任人； 2) 电梯轿箱：对每日擦拭电梯轿厢门、面板；每日清拖轿厢地面的频次有明确规定，并明确责任人； 3) 对天台、屋面，雨季前、雨季期间规定清扫频次、巡查频次；能够做到天台、内天井，有杂物及时清扫； 4) 对楼外道路及设施，楼外公共照明及共用设施、雨蓬、门头等，明确规定了每日清扫频次，并明确了责任人					
		5.2.2 其他清洁： 1) 水景，根据水质情况进行消毒净化处理。使用期间每周清洁几次水面；每年清洁几次水池池底。 2) 有害生物预防和控制，配合相关部门进行有害生物预防和控制。投放药物应预先告知，投药位置有明显标志。 3) 雨雪天气清洁，雨后对小区内主路、干路积水进行清扫。降雪时，及时清扫积雪，铲除结冰。	1	★	★		
	5.3 工作检查和记录 (0.5分)	5.3.1 每日检查几次清洁质量，做好记录。	0.5	★	★		
▲ 6 公共秩序维护 (4分)	6.1 日常运行 (2.7分)	6.1.1 主要出入口有专人值守。按规定要求对进出人员、车辆进行控制。	0.8	★	★		
		6.1.2 是否制定巡查路线及巡查时间？是否按规定执行？	0.4	★	★		
		6.1.3 巡视检查停车场，维护道路、场地使用秩序。	0.4	★	★		

指标大类	指标中类	指标小类	分值	监一	监二	审核记录	评分值
		6.1.4 机动车辆凭证出入。	0.4	★	★		
		6.1.5 安防控制室设专人 24 小时值守；监控影像资料、报警记录应留存 30 日备查。	0.4	★	★		
		6.1.6 对违法行为立即报警，协助相关部门处理。	0.3	★	★		
	6.2 清场 (0.4)	6.2.1 如物业服务场所涉及清场管理，应确定清场路线，不留死角和盲区；引导业主或到场者按指定路线离场，需要留场的相关人员，应事先办理相关手续；应要求业主检查确认自己的区域内无安全隐患，关闭门窗及水、电、燃气开关、保险库(箱)、橱柜上锁，无遗留钥匙、商铺及库房内无火种、无滞留人员；人员离场后，对清场区域进行复查，重点检查电梯厅、卫生间、试衣室、消防通道等场所；完成清场的区域应按要求封闭，进行安全防范技术设防；清场过程如有约定全程录像跟踪和检查记录，应按规定执行。	0.4	★	★		
	6.3 大型活动保障 (0.4)	6.3.1 物业服务场所如涉及商业促销、贵宾参观、社区活动等大型活动，应配合业主方编制秩序维护保障方案。内容包括指挥系统、信息传递途径、人流车流集散路线、车位安排、应急预案等；活动前应对人流车流集散路线、车位及活动所需的设施设备等进行检查和确认，必要时进行区域临时封闭；活动中应对商场入口、活动区域、通道、悬高围栏等处的人流聚集状况及车辆进出实施重点维护，发生拥挤时启动相关的应急预案；监控室 对活动现场进行实时监控，与现场保持通讯畅通。	0.4	★	★		

指标大类	指标中类	指标小类	分值	监一	监二	审核记录	评分值
	6.4 记录与档案 (0.5分)	6.4.1 各项工作记录完整有效；档案齐全。	0.5	★	★		
▲ 7 装饰装修管理 (3分)	7.1 制度 (0.5分)	7.1.1 建立装饰装修管理服务制度。	0.5	★	★		
	7.2 装饰装修管理记录 (2.5分)	7.2.1 建立装饰装修管理档案。	0.5	★	★		
		7.2.2 受理业主或使用人的装饰装修申报登记，与业主或使用人、装饰装修企业签订住宅室内装饰装修管理服务协议，告知业主或使用人在装饰装修工程中的禁止行为和注意事项。	0.5	★	★		
		7.2.3 装饰装修期间每日巡查几次现场，发现业主或使用人未申报登记或者有违法违规行为的，应立即劝阻；拒不改正的，报告相关行政主管部门及业主、业主委员会，并在物业管理区域内公示。	0.5	★	★		
		7.2.4 装饰装修结束后进行检查，对违反住宅室内装饰装修管理服务协议的当事人按照约定处理。	0.5	★	★		
		7.2.5 委托清运装修垃圾的，是否指定地点临时堆放，采取围挡、遮盖措施；自行清运装修垃圾的，是否规定采用袋装运输或密闭运输的方式？规定的清运时限是几日？能否按规定执行？有否记录。	0.5	★	★		
涉及项分值合计：				评价得分合计：			
最终得分 (Y)：(评价得分合计/涉及项分值合计)*50=							

注 1：如不涉及某项服务，所占分值折合到同指标类别其他项中，即某指标小类不涉及，其分值折合到相同指标中类其他小类中；某指标中类不涉及，其分值折合到同指标大类其他中类中；某指标大类不涉及，其分值折合到总分；

如：1)

指标中类	指标小类	分值	实际评分
日常运行 (2.7分)	主要出入口有专人值守。按规定要求对进出人员、车辆进行控制。	0.8	0.7
	是否制定巡查路线及巡查时间？是否按规定执行？	0.4	0.3
	巡视检查停车场，维护道路、场地使用秩序。	0.4	无停车场，不涉及
	机动车辆凭证出入。	0.4	服务合同不涉及车辆管理
	安防控制室设专人 24 小时值守；监控影像资料、报警记录应留存 30 日备查。	0.4	0.4
	对违法行为立即报警，协助相关部门处理。	0.3	0.3
<b>涉及项分值合计</b>		<b>1.9</b>	<b>1.7</b>
日常运行总分= (1.7/1.9) *2.7			<b>2.4</b>

2)

指标大类	指标中类	分值	实际评分
共用部位及共用设施设备运行、维修养护 (21分)	综合管理	3.5	3.4
	共用部位	3	2.5
	空调系统	2	没有集中空调，不涉及
	二次供水设施	4	4
	排水系统	1	0.8
	照明和电气设备	2	1.7
	安全防范系统	1	1
	电梯	4.5	4.3
<b>涉及项分值合计</b>		<b>19</b>	<b>17.7</b>
共用部位及共用设施设备运行、维修养护总分= (17.7/19) *21			<b>19.6</b>

注 2：监督审核或再认证审核时，应关注上次不符合、观察项等问题的改进效果；关注证书及标志的使用、顾客投诉及处理、体系变更、守法有关证据、重大质量事故，行政处罚，媒体曝光，失信黑名单、产品质量抽查；是否有暂停及暂停原因是否消除，暂停期体系运行是否有效，暂停期间是否使用了认证证书和认证标识等；

注 3：监督审核得分=（管理指标评价实际得分/管理指标涉及项总分）\*50+（特性指标评价实际得分/特性指标涉及项总分）\*50

注 4：专业审查员能力评价同质量管理体系专业能力评价，带▲条款由专业审核员评价。

表三 评分原则

a) 以评价过程中发现的不符合评价指标的情况为扣分依据，一般均为定性指标，不符合则扣除全部分值。

b) 遇到需要抽取多个同类型样本验证评分的指标时（例如：人员资质、能力、行为态度、服务记录、设施完善度、投诉解决情况等），可按其符合/不符合的比例计算分值：

评分比例	要点
0%-20%	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 在该评分项要求中水平很差，或没有描述结果，或结果很差</li> <li>■ 在该评分项要求中没有或极少显示趋势的数据，或显示了总体不良的趋势</li> <li>■ 在该评分项要求中没有或极少的相关数据信息，或对比性信息</li> </ul>
20%-40%	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 在该评分项要求中结果很少，或在少数方面有一些改进和（或）处于初期绩效水平</li> <li>■ 在该评分项要求中有少量显示趋势的数据，或处于较低水平</li> <li>■ 在该评分项要求中有少量相关数据信息，或对比性信息</li> </ul>
40%-60%	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 在该评分项要求的多数方面有改进和（或）良好水平</li> <li>■ 在该评分项要求的多数方面处于取得良好趋势的初期阶段，或处于一般水平</li> <li>■ 在该评分项要求中能够获得相关数据，或对比性信息</li> </ul>
60%-80%	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 在该评分项要求的大多数方面有改进趋势和（或）良好水平</li> <li>■ 与该评分项要求中一些趋势和（或）当前显示了良好到优秀的水平</li> <li>■ 在该评分项要求中处于获得大量相关数据，或对比性信息。</li> </ul>
80%-100%	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 在该评分项要求重要的大多数方面，当前结果/水平/绩效达到优良水平</li> <li>■ 与该评分项要求中大多数的趋势显示了领先和优秀的水平</li> <li>■ 在该评分项要求中能够获得充分相关数据，或对比性信息</li> </ul>

表四 评级原则

表1 分值合计	X 为： 分	
表2 分值合计	Y 为： 分	

组织综合分值	Q 为:        分; 达到        级	计算公式: $Q=X+Y$
<p>物业服务评价总分满分为 100 分, 最终评价得分为基本管理要求评价得分加上特性指标要求评价得分。                      物业服务标准分为五级, 一级标准为最低标准, 以一个★标识; 最高为五级, 以五个★标识, 等级划分如下:                      90≤Q&lt;100 ★★★★★五级, 很强, 能够提供全面优质物业服务                      80≤Q&lt;90★★★★四级, 强, 能够提供优质物业服务                      70≤Q&lt;80★★★三级, 较强, 能够提供满意物业服务                      65≤Q&lt;70★★二级, 满足要求, 能够提供较好物业服务                      60≤Q&lt;65★一级, 基本满足要求, 能够正常开展物业服务                      Q&lt;60, 不通过                      Q 为评价得分。Q 分值=服务管理评价得分+服务特性测评得分。</p>		



附件五：GA /T 594-2006 《保安服务操作规程与质量控制》

表一 保安服务评价表（管理指标要求）

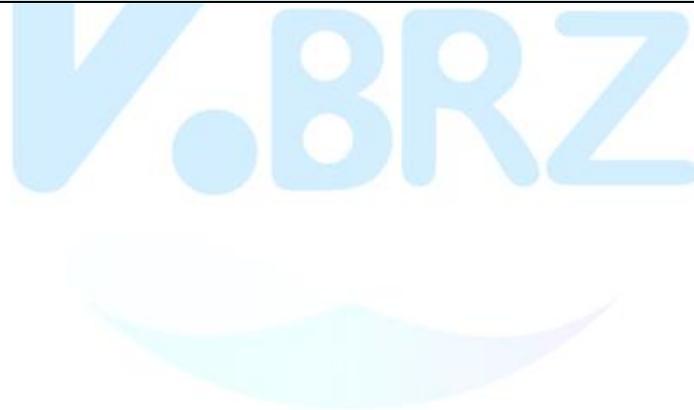
指标大类	指标中类	指标小类	分值	监一	监二	审核记录	评分值
1 基本要求 (10)	1.1 资质许可 (2分)	1.1.1 组织应取得保安服务资质（营业执照、保安服务许可证等）； <b>注：如营业执照相关的信息如社会信用代码信息登记不齐全、经营范围超许可范围、资质实效等，直接为不通过。</b>	2	★	★		
	1.2 服务合同 (8分)	1.2.1 保安服务活动应文明、合法，不得损害社会公共利益或者侵犯他人合法权益。保安员依法从事保安服务活动，受法律保护。	0.5	★	★		
		1.2.2 组织提供保安服务应依法与客户单位签订保安服务合同，明确规定服务的范围、方式、项目、内容、期限、质量要求、劳务费用以及双方的权利、义务和违约责任。保安服务合同终止后，应当将保安服务合同至少留存2年备查。 保安服务公司应依照约定合同为客户提供安全服务，维护客户单位的安全和秩序，防止或减少客户受到不法侵害或灾害事故的发生，有效避免因服务提供方或保安员责任造成客户损失，以满足客户的安全需求。 保安服务公司应向客户单位提供服务的真实信息，包括公司的类别、资质、保安员的等级和素质状况、提供服务的种类和效果以及所收取的费用等。对客户提出或询问的有关问题，应本着诚实信用的原则给予明确的答复。	2.5	★	★		
		1.2.3 保安服务公司应对客户单位要求提供	1	★	★		

指标大类	指标中类	指标小类	分值	监一	监二	审核记录	评分值
		<p>的保安服务的合法性进行核查，对违法的保安服务要求应拒绝，并向公安机关报告。</p> <p>保安服务操作应按照国家法律、法规、规章及政策规定进行，并遵守主管行政机关的有关管理规定。属于保安服务职责范围内的事项按本标准实施，不属于保安服务职责范围的事项，依法交有关部门处理。</p> <p>保安服务公司根据客户需要，可以提供保安服务种类中的一种或数种服务，如客户有特殊需求，在不违背有关法律规定的情况下视情况另行约定。</p>					
		1.2.4 设区的市级以上地方人民政府确定的关系国家安全、涉及国家秘密等治安保卫重点单位不得聘请外商投资的保安服务公司提供保安服务。	0.5	★	★		
		1.2.5 组织派出保安员跨省、自治区、直辖市为客户单位提供保安服务的，应向服务所在地设区的市级人民政府公安机关备案。备案应当提供保安服务公司的保安服务许可证和工商营业执照、保安服务合同、服务项目负责人和保安员的基本情况。	0.5	★	★		
		1.2.6 组织对保安服务中获知的国家秘密、商业秘密以及客户单位明确要求保密的信息，应予以保密。	0.5	★	★		
		<p>1.2.7 保安服务中使用的技术防范产品，应当符合有关的产品质量要求。保安服务中安装监控设备应当遵守国家有关技术规范，使用监控设备不得侵犯他人合法权益或者个人隐私。</p> <p>保安服务中形成的监控影像资料、报警记录，应当至少留存 30 日备查，组织和客户单位不得删改或者扩散。</p>	2	★			

指标大类	指标中类	指标小类	分值	监一	监二	审核记录	评分值
		保安服务公司根据客户要求或保安服务的需要，可分别或联合采用人防、技防、物防和犬防等手段，维护客户合法权益。					
		1.2.8 不得指使、纵容保安员阻碍依法执行公务、参与追索债务、采用暴力或者以暴力相威胁的手段处置纠纷。	0.5		★		
2 管理要求 (30分)	2.1 领导作用 (5)	2.1.1 组织法定代表人和主要管理人员应当具备任职所需的专业知识和有关业务工作经验，无被刑事处罚、劳动教养、收容教育、强制隔离戒毒或者被开除公职、开除军籍等不良记录；	3	★	★		
		2.1.2 能够利用管理、培训等办法确保组织能够对保安员管理、教育和培训，能够避免发生保安员违法犯罪案件。	1.5	★			
		2.1.3 法定代表人变更及时报公安机关审核	0.5	★	★		
	2.2 管理制度 (15)	2.2.1 有健全的组织机构，单位内设机构应根据规模、业务分工等需要，按照精简高效原则设置，应明确规定各个机构和各类岗位的职责和权限。	2		★		
		2.2.2 组织应建立健全保安服务管理制度、岗位责任制度和保安员管理制度，加强对保安员的管理、教育和培训，提高保安员的职业道德水平、业务素质和责任意识。	5	★			
		2.2.3 组织应依法保障保安员在社会保险、劳动用工、劳动保护、工资福利、教育培训等方面的合法权益。	1		★		
		2.2.4 组织应招用符合保安员条件的人员担任保安员，并与被招用的保安员依法签订劳动合同。组织及其保安员应依法参加社会保险。 从流动人口中招聘保安人员，应按照本市流动人口管理的有关规定执行。	2.5	★			

指标大类	指标中类	指标小类	分值	监一	监二	审核记录	评分值
		2.2.5 组织应根据保安服务岗位需要定期对保安员进行法律、保安专业知识和技能培训。	1		★		
		2.2.6 组织应根据保安服务岗位的风险程度为保安员投保意外伤害保险。	0.5	★			
		2.2.7 组织对在保护公共财产和人民群众生命财产安全、预防和制止违法犯罪活动中有突出贡献的保安员，应给予表彰、奖励。	0.5	★	★		
		2.2.8 组织应当定期对保安员进行考核，发现保安员不合格或者严重违反管理制度，需要解除劳动合同的，应依法办理。	1	★	★		
		2.2.9 保安员有权拒绝执行组织或者客户单位的违法指令。组织不得因保安员不执行违法指令而解除与保安员的劳动合同，降低其劳动报酬和其他待遇，或者停缴、少缴依法应当为其缴纳的社会保险费。	1	★	★		
		2.2.10 如为自行招用保安员的，应当自开始保安服务之日起30日内向所在地设区的市级人民政府公安机关备案。	0.5		★		
	2.3 服装装备 (5)	2.3.1 保安员服装由全国性保安服务行业协会推荐式样，由保安服务从业单位在推荐式样范围内选用。	0.5		★		
		2.3.2 提供随身护卫、安全技术防范和安全风险评估服务的保安员上岗服务可以穿着便服，但应佩带全国统一的保安服务标志。	1.5	★			
		2.3.3 组织应根据保安服务岗位的需要为保安员配备所需的装备。	2		★		
		2.3.4 组织应当根据保安服务和保安员安全需要，根据公安部制定的保安服务岗位装备配备标准，为保安员配备保安服务岗位所需的防护、救生等器材和交通、通讯等装备。	1		★		

指标大类	指标中类	指标小类	分值	监一	监二	审核记录	评分值
	2.4 培训 (2分)	2.4.1 保安员培训包括上岗培训，在职培训，职业资格培训业务等。应制定培训计划，定期对保安员进行法律、保安专业知识和技能培训以及职业道德教育、责任意识、服务意识等。	2		★		
	2.5 绩效评价 (3分)	2.5.1 组织应按照策划的时间间隔进行内部审核，以对组织的保安服务进行全面的监督检查。应有详细检查的记录	1.5	★	★		
		2.5.2 最高管理者应按照策划的时间间隔对组织的保安服务整体进行评审，以确保保安服务持续的适宜性、充分性和有效性，并与组织的战略方向保持一致。	1.5	★	★		
涉及项分值合计：				评价得分合计：			
最终得分 (X)：(评价得分合计/涉及项分值合计)*40=							



表二 保安服务评价表（特性指标要求）

指标大类	指标中类	指标小类	分值	监一	监二	审核记录	评分值	
神秘顾客感知（3分）	神秘顾客感知（3分）	根据保安服务内容，虚拟一件事情，以顾客身份，通过电话或现场询问、体验等方式，感知服务人员的接待水平；解决、处理问题能力等。	3	★	★			
▲ 4 门卫服务（5分）	4.1 门卫服务内容（1分）	4.1.1 保安员通过对客户单位出入口进行值守、验证、检查登记，维护客户安全。	0.2	★	★			
		4.1.2 查验出入人员的证件，办理登记手续，禁止无关人员进入。	0.2	★	★			
		4.1.3 对出入的人员、车辆及其携带或装运的物品进行查验，防止客户单位财物流失及违禁物品流入。	0.2	★	★			
		4.1.4 指挥、疏导出入车辆，维护出入口的正常秩序。	0.15	★	★			
		4.1.5 及时发现不法行为人，截获赃物，做好安全防范工作。	0.15	★	★			
		4.1.6 协助客户单位做好来访人员接待等工作。	0.1	★	★			
	4.2 门卫服务操作规程（2分）	4.2.1 制定门卫执勤方案	4.2.1.1 根据合同，确定执勤方案、门卫执勤方式及所需装备等。 1) 根据出入口的建筑特征以及人员、车辆流量，确定门岗的具体位置。 2) 确定各类情况的处置方法，制定紧急情况的处置预案。 4.2.1.2 门卫执勤方案需经客户单位审定。 4.2.1.3 上岗前的准备 担任门卫任务的保安员要按规定着装，携带经公安机关批准使用的防护用具。根据需要携带对讲机。备有门卫勤务登记簿。	0.5	★	★		
		4.2.2 门卫勤务的实施						
		4.2.2.1 验证						
		4.2.2.1 验证 1) 逐个查证。在一般情况下，当来人距门卫2m~3m时，保安员应请其止步并出示证件，接过证件后先看证件的封面、再翻看主页的身份情况。要着重查验照片与持证人的相貌是否相符，印鉴单位与签发证件单位是否相符，是否过期。夜间验证时，应提高警惕，注意保护自身安全。经查证未发现问题的，归还证件并礼貌地示意放行。对拒不交验证件、证明的人员，不准其入内。发生纠纷时，及时向客户单位报告，请有关人员前来处理。 2) 重点查验。在人员、车辆出入比较集中时，保						

		<p>安员应站在大门一侧查验证件，并仔细观察，注意发现异常。对无证件的人员、车辆，待高峰过后经检查再决定是否放行。</p> <p>3) 对于上级事先通知的免检对象，应根据车号和特殊的免检标志，免检放行。</p> <p>4.2.2.2 检查</p> <p>1) 对携物进出的人员，重点检查是否带有违禁物品。对进入车辆要检查是否装有易燃易爆等危险物品、是否载有无关人员，对无关人员应劝其下车在外等候。对携物外出人员和车辆，仔细检查携物证件或出库单据，重点查验物品的名称、规格、数量与证件是否相符。检查时要让被检查人动手打开车门、后备箱和包装物，视情况逐件清点或重点抽查。要与对方保持一定的安全距离，注意观察其神态表情，防止其弃物逃跑、突然驾车逃跑或持物行凶，同时要注意自身安全。</p> <p>2) 发现有携带可疑物品的人员，应先礼貌地要求其说出物品的名称、数量、来源及用途，请其自行拿出物品按单检查核对，并出示有关证件或由有关部门开具的证明，对无手续和拒绝检查的应移交客户单位有关部门处理。保安员不能对可疑人员进行搜身，应报告客户单位或交公安机关处理。</p> <p>4.2.2.3 观察</p> <p>在验证检查过程中，要从进出人员的身份、陈述、行为、表情、携物、痕迹等方面进行观察，对有疑点者应重点查验。</p>					
	<p><b>4.3 紧急情况的处置</b> ( 0.5分)</p>	<p>当发生干扰、破坏客户单位正常的生产、生活、工作秩序的特殊情况时，保安员应按照应急工作预案，迅速将有关情况报告客户单位或当地公安机关。协助做好疏导工作，维护正常秩序。</p>	0.5	★	★		
	<p><b>4.4 勤务制度</b> (1分)</p>	<p>4.4.1 交接班制度</p> <p>1) 保安员要严格遵守交接班制度，按规定的时间交接班。因故不能执勤的，必须提前办理请假手续。</p> <p>2) 上岗前的准备工作</p> <p>接班人员做好上岗准备，按规定着装，携带执勤用品，准时接班。</p> <p>3) 交班</p> <p>接班人员到达岗位后，交接时双方先行敬礼，然后边</p>	0.25	★	★		

		注意观察，边做交接班事宜。交班人员应告知本班发生的情况和处理结果，并交待需要继续办理的事项。移交勤务登记簿，双方签字备查。接班者未到或未办理交接班手续，当班者不能离开。					
	4.4.2	请示报告制度 保安员遇到紧急情况和重大问题时要及时、具体、准确地向客户单位、上级领导和公安机关等有关部门请示、报告。对客户单位、上级领导及公安机关等部门有关处置紧急情况的工作指示，要立即、坚决执行，执行结果要及时反馈，并做详细记录。	0.25	★	★		
	4.4.3	勤务检查制度 驻勤单位保安组织负责人或指定的勤务检查人员，负责对保安员执勤情况进行检查。勤务检查的内容以保安员履行岗位职责的情况为主。对勤务检查中发现的问题和处理结果，应做好记录，重要问题应及时向上级汇报。	0.25	★	★		
	4.4.4	勤务登记制度 勤务登记由当班人员负责记录。主要记载上级指示、通知、交办的事项及值班期间发生和处理的问题，记录必须清晰、准确，不得随意涂改，并妥善保管。	0.25	★	★		
	4.5 岗位要求 (0.5)	4.5.1	着装整齐，语言文明，手势规范，站姿端正，精神饱满。	0.1	★	★	
		4.5.2	熟知客户单位有关门卫规章制度、出入手续，使用的各种证件、标志、车辆的牌号等。	0.1	★	★	
		4.5.3	了解门卫区域内的环境状况和安全措施。	0.1	★	★	
		4.5.4	熟悉和掌握单位内部机构的分布、位置、联系方式。	0.1	★	★	
		4.5.5	基本熟悉和掌握客户单位内部人员情况。	0.1	★	★	
▲ 5 守护服务 (5分)	5.1 守护服务 (1分)	5.1.1 保安员通过对特定的目标进行看护和守卫，保卫客户安全。	0.4	★	★		
		5.1.2 维护守卫区域的正常秩序。及时制止无关人员进入守卫范围。	0.3	★	★		
		5.1.3 做好防火、防盗、防抢、防爆炸、防治安灾害事故等工作。	0.3	★	★		
	5.2 守护服务操作规程 (2分)	5.2.1 制定守护方案 5.2.1.1 根据守护目标的特征、范围、周边环境以及其他可能危害目标的情况等制定守护方案。 5.2.1.2 守护方案需经客户单位审定，对治安保卫重点单位及重大活动等的守护方案需经上级主管部门批	0.3	★	★		

		准。					
		5.2.2 上岗前的准备 担任守护任务的保安员要按规定着装，携带经公安机关批准使用的防护用具。根据需要携带对讲机。备有守护勤务登记簿。	0.2	★	★		
		5.2.3 守护勤务的实施 5.2.3.1 固定岗位。严格检查进出守护区域的人员及车辆，维护秩序，保卫目标的安全。 5.2.3.2 移动岗位。反复巡查，消除守护区域内的安全隐患，保卫目标安全。 5.2.3.3 瞭望岗位。观察守护区域内及周围的情况，发现可疑人员和可疑情况立即向客户单位报告，并采取相应措施保障目标安全。	1.5	★	★		
	5.3 紧急情况的处置 (0.5)	5.3.1 遇有无关人员违反规定欲进入守护区域时，应进行劝阻；对不听劝阻的，应坚决制止并迅速报告客户单位或有关部门处理。	0.2	★	★		
		5.3.2 遇有无证车辆，欲进入守护区域时，应示意停车，对不听指挥强行闯入的，应立即报告客户单位或有关部门，并记下车型、牌号、颜色等特征。	0.2	★	★		
		5.3.3 发现不法侵害行为，应立即采取措施坚决制止，并将不法行为人送交客户单位或公安机关。做好现场保护工作。	0.05	★	★		
		5.3.4 发生火灾、爆炸等灾害事故，应立即报警，并及时通知客户单位。采取积极措施防止事态扩大，协助抢救受伤人员，并做好现场保护工作。	0.05	★	★		
	5.4 勤务制度 (按 4.4 的规定执行。) (1 分)	4.4.1 交接班制度 1) 保安员要严格遵守交接班制度，按规定的时间交接班。因故不能执勤的，必须提前办理请假手续。 2) 上岗前的准备工作 接班人员做好上岗准备，按规定着装，携带执勤用品，准时接班。 3) 交班 接班人员到达岗位后，交接时双方先行敬礼，然后边注意观察，边做交接班事宜。交班人员应告知本班发生的情况和处理结果，并交待需要继续办理的事项。移交勤务登记簿，双方签字备查。接班者未到或未办理交接班手续，当班者不能离开。	0.25	★	★		
		4.4.2 请示报告制度 保安员遇到紧急情况和重大问题时要及时、具体、准确地向客户单位、上级领导和公安机关等有关部	0.25	★	★		

		门请示、报告。对客户单位、上级领导及公安机关等部门有关处置紧急情况的工作指示,要立即、坚决执行,执行结果要及时反馈,并做详细记录。				
		4.4.3 勤务检查制度 驻勤单位保安组织负责人或指定的勤务检查人员,负责对保安员执勤情况进行检查。勤务检查的内容以保安员履行岗位职责的情况为主。对勤务检查中发现的问题和处理结果,应做好记录,重要问题应及时向上级汇报。	0.25	★	★	
		4.4.4 勤务登记制度 勤务登记由当班人员负责记录。主要记载上级指示、通知、交办的事项及值班期间发生和处理的问题,记录必须清晰、准确,不得随意涂改,并妥善保管。	0.25	★	★	
	5.5 岗位要求 (0.5分)	5.5.1 执行守护任务的保安员,应熟悉有关制度、规定及准许出入守护区域的手续和证件。	0.2	★	★	
		5.5.2 熟悉岗位周围的地形、地物及设施,熟悉应急设备的位置、性能和使用方法。	0.1	★	★	
		5.5.3 熟记与有关部门、人员的联系方式。	0.1	★	★	
		5.5.4 熟练掌握处置一般问题和紧急情况的方法,自身解决不了的,能及时、准确报告。	0.1	★	★	
▲ 6 巡逻服务 (5分)	6.1 巡逻服务内容 (1分)	6.1.1 保安员通过对特定区域、地段和目标进行的巡视检查、警戒,保护客户安全。	0.2	★	★	
		6.1.2 通过巡逻,震慑不法分子,有效防范对客户可能造成的不法侵害。	0.2	★	★	
		6.1.3 通过巡逻,发现可疑人员,对有违法犯罪嫌疑的,依法扭送有关部门处理。	0.2	★	★	
		6.1.4 对正在发生的不法侵害行为,应采取相应措施予以制止,将不法行为人及时扭送公安机关或有关部门处理。	0.2	★	★	
		6.1.5 检查、发现、报告并及时消除各种安全隐患。防止火灾、爆炸等事故或抢劫、盗窃等不法侵害。	0.1	★	★	
		6.1.6 在巡逻过程中,对已经发生的不法侵害案件或治安灾害事故,应及时报告客户和公安机关或有关部门,并采取相应措施保护现场。	0.1	★	★	
	6.2 巡逻服务操作规程 (2分)	6.2.1 制定巡逻方案 6.2.1.1 根据保安服务合同,制定巡逻方案,确定巡逻人员、巡逻路线、巡逻方式,控制重点及所需装备。 1) 根据客户单位内部的实际情况,确定巡逻区域、地段及所需装备的种类和数量。	0.3	★	★	

		<p>2) 根据巡逻区域的地形、地貌和要害部位、重点目标等情况，确定巡视检查、控制的路线、巡逻方式、巡逻重点、巡逻频次等。</p> <p>3) 确定各类情况的处置方法，制定紧急情况的处置预案。</p> <p>6.2.1.2 巡逻方案需经客户单位审定。</p>					
		<p>6.2.2 巡逻前的准备 担任巡逻任务的保安员要按规定着装，携带经公安机关批准使用的防护用具。根据需要携带通讯和报警设备。夜间巡逻应携带照明用具。备有巡逻勤务登记簿。</p>	0.2	★	★		
		<p>6.2.3 巡逻的实施</p> <p>6.2.3.1 徒步巡逻是保安员实施巡逻勤务的基本形式，主要有单行巡逻、往返巡逻、交叉巡逻和循环巡逻。要根据时间、气候、地形等具体情况实施。</p> <p>6.2.3.2 徒步巡逻应两人以上进行；巡逻人员之间应保持能目视联系和相互支援的距离；夜间巡逻可用约定的方法做联系信号。</p> <p>6.2.3.3 保安员在巡逻中发现可疑情况应认真观察，严密监视。视情况采取守候、跟随等方法，将其控制在视线之内。必要时对可疑人员进行询问，并及时送交客户单位或有关部门处理。</p> <p>6.2.3.4 保安员在巡逻时，不得影响客户单位员工或居民的生活、工作。</p> <p>6.2.3.5 在夜间巡逻时，要提高警惕，保护自身安全。</p>	1.5	★	★		
	<p><b>6.3 紧急情况的处置</b> (0.5分)</p>	<p>遇有正在实施的不法侵害行为时，应迅速报告所属单位和客户单位，并依法采取必要措施予以制止，将不法行为人扭送客户单位或公安机关。途中要防止其行凶、自杀或逃跑。遇有火灾、爆炸等事故，应立即报警，并及时通知客户单位，采取措施防止事态扩大。要积极协助抢救受伤人员，并做好保护现场工作。</p>	0.5	★	★		
	<p><b>6.4 勤务制度</b> (按4.4的规定执行。) (1分)</p>	<p>4.4.1 交接班制度</p> <p>1) 保安员要严格遵守交接班制度，按规定的时间交接班。因故不能执勤的，必须提前办理请假手续。</p> <p>2) 上岗前的准备工作 接班人员做好上岗准备，按规定着装，携带执勤用品，准时接班。</p> <p>3) 交班 接班人员到达岗位后，交接时双方先行敬礼，然后边</p>	0.25	★	★		

		注意观察，边做交接事宜。交班人员应告知本班发生的情况和处理结果，并交待需要继续办理的事项。移交勤务登记簿，双方签字备查。接班者未到或未办理交接手续，当班者不能离开。				
		4.4.2 请示报告制度 保安员遇到紧急情况和重大问题时要及时、具体、准确地向客户单位、上级领导和公安机关等有关部门请示、报告。对客户单位、上级领导及公安机关等部门有关处置紧急情况的工作指示，要立即、坚决执行，执行结果要及时反馈，并做详细记录。	0.25	★	★	
		4.4.3 勤务检查制度 驻勤单位保安组织负责人或指定的勤务检查人员，负责对保安员执勤情况进行检查。勤务检查的内容以保安员履行岗位职责的情况为主。对勤务检查中发现的问题和处理结果，应做好记录，重要问题应及时向上级汇报。	0.25	★	★	
		4.4.4 勤务登记制度 勤务登记由当班人员负责记录。主要记载上级指示、通知、交办的事项及值班期间发生和处理的问题，记录必须清晰、准确，不得随意涂改，并妥善保管。	0.25	★	★	
	6.5 岗位要求 (0.5分)	6.5.1 执行巡逻任务的保安员，应熟悉有关制度、规定及巡逻区域的重点目标。	0.2	★	★	
		6.5.2 熟悉岗位周围的地形、地物及设施，熟悉应急设备的位置、性能和使用方法。	0.1	★	★	
		6.5.3 熟记与有关部门、人员的联系方式。	0.1	★	★	
		6.5.4 熟练掌握处置一般问题和紧急情况的方法，自身解决不了的，能及时、准确报告。	0.1	★	★	
▲ 7 押运服务 (6分)	7.1 押运服务内容 (1分)	7.1.1 保安服务公司押运目标、押运装备及押运保安员要采取保险措施，押运服务的运载、护卫工具和有关装备要符合国家和行业标准。	0.3	★	★	
		7.1.2 保安员通过随行方式守护客户财物，保障安全。	0.2	★	★	
		7.1.3 防止押运财物被盗、被抢或遭受其他不法侵害。	0.2	★	★	
		7.1.4 通过安全检查，及时发现安全隐患，防止发生火灾、爆炸等事故。	0.1	★	★	
		7.1.5 对押运财物置放、运输的条件、环境等情况，进行巡视检查，防止发生挤压、丢失等事件。	0.1	★	★	
		7.1.6 对押运的财物要进行清点、核对，防止出现差错。	0.1	★	★	
	7.2 押运服务操作	7.2.1 制定押运方案 7.2.1.1 在运输手续完备的基础上，要对押运任务进	0.5	★	★	

	作规(2.5分)	<p>行分析、研究；根据押运财物的种类、数量、路途和运载工具等情况制定押运方案。</p> <p>7.2.1.2 押运爆炸性、易燃性、放射性、毒害性、腐蚀性等危险物品的，要事先取得运输许可证件，制定专门的押运方案，使用专门的运载工具，押运人员要熟知有关专业知识和突发事件的处置措施。</p> <p>7.2.1.3 押运方案需经客户单位审定。跨省、市运输以及重大押运任务需经上级主管部门批准。</p>				
		<p>7.2.2 押运任务的实施</p> <p>7.2.2.1 承接押运任务后需要了解：发货部门名称、物资种类、性质、价值、数量、代号、运输工具，到达目的地的运行路线，出发及到达时间；收货单位名称、详细地址、代号；对押运的要求和应注意的问题。</p> <p>7.2.2.2 办理押运手续，领取途中所需物品。</p> <p>7.2.2.3 与发货部门人员共同清点财物的数量，检查财物包装密封标记等是否完好，如发现问题，应向客户单位提示并做好记录。装物时保安员要在场点验，以防发生漏装或出现差错。</p> <p>7.2.2.4 配备必要的防护用具和通讯器材，并保持完好有效。</p> <p>7.2.2.5 在押运途中保安员应注意观察道路两侧的情况，通过桥梁、隧道、交叉道口、转弯地段以及车速减慢时，要注意观察，遇到危险情况，确认险情排除后通过。</p> <p>7.2.2.6 押运途中需暂时停留，应根据停靠的位置、周围情况、采取相应的警戒措施加强防范。途中遇财物中转、改换交通工具的，必须办妥交接、转换手续，并在现场实施监督。</p> <p>7.2.2.7 多辆汽车押运时，要保持行车间距，防止外部车辆加入押运队伍。要根据实际情况，妥善安排行车、停车时间。遇有人员要求搭乘押运车辆时，应坚决拒绝。</p> <p>7.2.2.8 对押运财物实行监控。保安员在装载时和装载后，不得离开所押运的财物；必须离开时，应在保证押运财物安全的前提下轮换进行。</p> <p>7.2.2.9 运输途中，应随时对押运财物进行巡视、检查，观察财物堆放有无移动；包装、密封标记是否完好。发现问题应立即查清原因，做好检查记录。</p>	1.5	★	★	
		<p>7.2.3 押运财物的交付</p> <p>7.2.3.1 财物抵达目的地后，保安员要观察周围动态。</p>	0.5	★	★	

		<p>办理交接手续时,禁止无关人员接近财物。</p> <p>7.2.3.2 交接财物应由发货部门和保安员与收货部门共同清点财物的数量、检查财物包装等情况。认定无误后,由收货部门在收货单据上签名盖章。</p>				
7.3 紧急情况 的 处 置 (1分)		<p>押运途中发生意外事件,要采取有效措施保证货物安全,并及时与当地公安机关或有关部门取得联系,妥善处理,并及时报告本单位和收、发货单位。</p> <p>7.3.1 途中发生财物丢失,应立即报告当地公安机关,请其协助追查,并及时通报发货单位和收货单位。</p>	0.25	★	★	
		<p>7.3.2 途中发生交通事故,要严密看管所押财物,及时与公安交通管理部门联系处理,并立即通报发货单位和收货单位。</p>	0.25	★	★	
		<p>7.3.3 押运途中遇有对押运财物的不法侵害,应采取合法措施,果断处理,并立即报警。</p>	0.25	★	★	
		<p>7.3.4 押运途中运输的财物发生火灾、爆炸等事故,保安员应抢救财物和伤员,并立即报警。通报发货和收货单位。保护好现场,做好记录。</p>	0.25	★	★	
7.4 勤 务 制 度 (1分)		<p>4.4.1 交接班制度</p> <p>1)保安员要严格遵守交接班制度,按规定的时间交接班。因故不能执勤的,必须提前办理请假手续。</p> <p>2)上岗前的准备工作</p> <p>接班人员做好上岗准备,按规定着装,携带执勤用品,准时接班。</p> <p>3)交班</p> <p>接班人员到达岗位后,交接时双方先行敬礼,然后边注意观察,边做交接班事宜。交班人员应告知本班发生的情况和处理结果,并交待需要继续办理的事项。移交勤务登记簿,双方签字备查。接班者未到或未办理交接班手续,当班者不能离开。</p>	0.25	★	★	
		<p>4.4.2 请示报告制度</p> <p>保安员遇到紧急情况和重大问题时要及时、具体、准确地对客户单位、上级领导和公安机关等有关部门请示、报告。对客户单位、上级领导及公安机关等部门有关处置紧急情况的工作指示,要立即、坚决执行,执行结果要及时反馈,并做详细记录。</p> <p>7.4.1 请示汇报制度。押运过程中按照押运方案的要求应及时报告行走的路线、位置和途中发生的各种情况。</p>	0.25	★	★	
		<p>4.4.3 勤务检查制度</p> <p>驻勤单位保安组织负责人或指定的勤务检查人员,</p>	0.25	★	★	

		负责对保安员执勤情况进行检查。勤务检查的内容以保安员履行岗位职责的情况为主。对勤务检查中发现的问题和处理结果，应做好记录，重要问题应及时向上级汇报。					
		4.4.4 勤务登记制度 勤务登记由当班人员负责记录。主要记载上级指示、通知、交办的事项及值班期间发生和处理的问题，记录必须清晰、准确，不得随意涂改，并妥善保管。	0.25	★	★		
		7.4.2 保密制度。保安员必须对押运财物的种类、数量，运输时间、路线、押运人员数量等情况严格保密，不得向无关人员泄露。					
	7.5 岗位要求 (0.5分)	7.5.1 掌握保安押运服务的知识和技能，了解押运方案的内容和要求。	0.2	★	★		
		7.5.2 了解财物收发、中转等手续的办理程序；掌握运输工具状况及财物的存放条件。	0.1	★	★		
7.5.3 清楚押运财物的物理、化学性能、特点及防护要求；		0.1	★	★			
7.5.4 熟记与有关部门、人员的联系方式。		0.1	★	★			
▲ 8 随身护卫服务 (6分)	8.1 随身护卫服务内容 (1分)	8.1.1 保安员通过随身护卫，保护特定对象人身、财产安全。	0.25	★	★		
		8.1.2 通过随卫，筑起一道安全屏障，使不法分子无法靠近特定人员及其工作生活区域。	0.2	★	★		
		8.1.3 通过随卫，敏锐观察和掌握周边情况，加强预测和防卫。	0.2	★	★		
		8.1.4 通过随卫，掌握护卫对象的活动情况，沟通联系，落实安全措施。	0.2	★	★		
		8.1.5 通过随卫，协助做好与安全有关的生活服务和医疗保健工作。	0.15	★	★		
	8.2 随身护卫服务操作规程 (2.5分)	8.2.1 制定随身护卫方案 根据保安服务合同，制定随身护卫方案，确定被护卫人员的工作内容和具体要求。	0.5	★	★		
		8.2.2 随身护卫任务的实施 8.2.2.1 了解护卫对象的活动情况、活动意图，与有关方面加强联系。确定使用的通讯、交通工具、行驶路线。准确掌握被护卫人员的动态活动时间。	2	★	★		

	8.2.2.2 护卫对象有公共场所活动安排时, 保安员要事先了解活动情况, 确定行车路线、停车位置。控制接触护卫对象的人员范围, 掌握好活动时间, 及时提醒转换地点。 8.2.2.3 要与活动组织者及现场警卫、工作人员互相配合, 不得妨碍国家工作人员依法执行职务。					
<b>8.3 紧急情况 的处置</b> (1分)	遇有正在实施的针对护卫对象的突然袭击、滋扰等不法侵害时, 应迅即采取保护措施, 制服不法分子, 将护卫对象转移到安全地带, 防止事态扩大。	1	★	★		
<b>8.4 勤 务制 度</b> (按 4.4 的规 定执 行。) (1分)	4.4.1 交接班制度 1) 保安员要严格遵守交接班制度, 按规定的时 间交接班。因故不能执勤的, 必须提前办 理请假手续。 2) 上岗前的准备工作 接班人员做好上岗准备, 按规定着 装, 携带执勤用品, 准时接班。 3) 交班 接班人员到达岗位后, 交接时双 方先行敬礼, 然后边注意观察, 边 做交接班事宜。交班人员应告知本 班发生的情况和处理结果, 并交待 需要继续办理的事项。移交勤务 登记簿, 双方签字备查。接班者 未到或未办理交接班手续, 当班 者不能离开。	0.25	★	★		
	4.4.2 请示报告制度 保安员遇到紧急情况和重大问题 时要及时、具体、准确地向客户 单位、上级领导和公安机关等有 关部门请示、报告。对客户单位、 上级领导及公安机关等部门有关 处置紧急情况的工作指示, 要立 即、坚决执行, 执行结果要及时 反馈, 并做详细记录。	0.25	★	★		
	4.4.3 勤务检查制度 驻勤单位保安组织负责人或指定 的勤务检查人员, 负责对保安员 执勤情况进行检查。勤务检查的 内容以保安员履行岗位职责的情 况为主。对勤务检查中发现的问 题和处理结果, 应做好记录, 重 要问题应及时向上级汇报。	0.25	★	★		
	4.4.4 勤务登记制度 勤务登记由当班人员负责记录。 主要记载上级指示、通知、交办 的事项及值班期间发生和处理 的问题, 记录必须清晰、准确, 不 得随意涂改, 并妥善保管。	0.25	★	★		
<b>8.5 岗</b>	8.5.1 掌握随身护卫任务的知识和技能, 了解随身护	0.2	★	★		

▲ 9 人群控制服务 (6分)	位要求 (0.5分)	卫方案、内容和要求。				
		8.5.2 了解护卫对象的工作内容和具体要求,掌握护卫对象的动态活动。	0.2	★	★	
		8.5.3 熟记与有关部门人员的联系方式。	0.1	★	★	
	9.1 人群控制服务内容 (1分)	9.1.1 保安员通过对人群的疏导和控制,维护特定地点、场所、部位治安秩序,保护重点目标和大型活动安全。	0.2	★	★	
		9.1.2 通过执勤,震慑不法分子,使其打消滋扰重点目标和有关活动的企图。	0.2	★	★	
		9.1.3 通过执勤,查验证件及随身携带物品,疏导人群,维护现场秩序。	0.1	★	★	
		9.1.4 通过执勤,对场内重点部位和目标进行警戒,保卫重点部位和目标安全。	0.1	★	★	
		9.1.5 通过执勤,对正在发生的滋扰、冲击行为,采取相应措施予以制止,将不法行为人扭送公安机关或有关部门处理。	0.1	★	★	
		9.1.6 检查、发现、报告并及时消除各种安全隐患。防止火灾、爆炸及挤死、踩伤等事故或打砸抢、盗窃等不法侵害。	0.2	★	★	
		9.1.7 对已经发生的不法侵害案件或治安灾害事故,应及时报告公安机关或有关部门,并保护现场。	0.1	★	★	
9.2 人群控制服务操作规程 (2.5分)	9.2.1 制定人群控制方案 根据保安服务合同,了解特定人群活动基本情况,制定人群控制工作方案和应急预案,确定维护治安秩序人员及其具体分布、勤务方式、岗位责任制、联络、协作措施、现场巡视、安全检查、组织指挥以及各种突发情况发生后的应对措施。	0.5	★	★		
	9.2.2 人群控制任务的实施	2	★	★		
	9.2.2.1 合理布置保安勤务力量,明确任务与分工,落实岗位责任。					
	9.2.2.2 按照合同要求,对场所进行全方位的检查,及时消除安全隐患。					
9.2.2.3 加强对重点部位和目标的警戒,防止无关人员进入或靠近。						
9.2.2.4 加强对场内秩序的管理。保安员在场内流动巡视,发现不当行为及时制止。疏导人流,避免造成拥挤。						
9.3 紧急情况的处置	遇有正在实施的不法侵害行为时,应迅速制止,并将不法行为人扭送客户单位保卫部门或公安机关。遇有火灾、爆炸等安全事故,应立即报警,同时按	1	★	★		

	(1分)	照应急预案要求，采取相应措施疏散人群，防止事态扩大。在积极协助抢救受伤人员时，做好现场保护工作。					
	9.4 勤 务制度 (1分)	4.4.1 交接班制度 1) 保安员要严格遵守交接班制度，按规定的时 间交接班。因故不能执勤的，必须提前办 理请假手续。 2) 上岗前的准备工作 接班人员做好上岗准备，按规定着 装，携带执勤用品，准时接班。 3) 交班 接班人员到达岗位后，交接时双 方先行敬礼，然后边注意观察，边 做交接班事宜。交班人员应告知本 班发生的情况和处理结果，并交 待需要继续办理的事项。移交勤 务登记簿，双方签字备查。接班 者未到或未办理交接班手续，当 班者不能离开。	0.25	★	★		
		4.4.2 请示报告制度 保安员遇到紧急情况和重大问题 时要及时、具体、准确地向客户 单位、上级领导和公安机关等有 关部门请示、报告。对客户单位 、上级领导及公安机关等部门有 关处置紧急情况的工作指示，要 立即、坚决执行，执行结果要及 时反馈，并做详细记录。	0.25	★	★		
		4.4.3 勤务检查制度 驻勤单位保安组织负责人或指 定的勤务检查人员，负责对保安 员执勤情况进行检查。勤务检查 的内容以保安员履行岗位职责的 情况为主。对勤务检查中发现的 问题和处理结果，应做好记录， 重要问题应及时向上级汇报。	0.25	★	★		
		4.4.4 勤务登记制度 勤务登记由当班人员负责记录。 主要记载上级指示、通知、交办 的事项及值班期间发生和处理 的问题，记录必须清晰、准确， 不得随意涂改，并妥善保管。	0.25	★	★		
	9.5 岗 位要求 (0.5 分)	9.5.1 掌握人群控制任务的知 识和技能，了解人群控制方案、 内容和要求。	0.2	★	★		
		9.5.2 了解重点部位和目标， 掌握应急预案的实施程序，及时 发现报告并消除各种隐患。	0.1	★	★		
		9.5.3 发现不法侵害或治安灾 害事故应及时报告公安机关或 有关部门，并保护现场。	0.1	★	★		
		9.5.4 熟记与有关部门人员的 联系方式。	0.1	★	★		
▲	10.1 技	10.1.1 保安员通过运用科技手 段和设备，为客户指定	0.5	★	★		

10 技术防范服务 (5分)	10.1 技术防范服务内容 (1.5分)	的区域和目标,设计、安装各种报警器材并定期维护,提供接警、先期处警和其他相关的技防服务业务,保护客户安全。				
		10.1.2 防止客户单位遭受不法侵害。	0.1	★	★	
		10.1.3 接到入网客户的报警信息,应迅速赶赴现场进行先期处置。	0.2	★	★	
		10.1.4 对正在发生的不法侵害行为,应采取措施制止,同时向公安机关报警,对不法行为人应立即送交公安机关处理。	0.2	★	★	
		10.1.5 对于误报警应迅速给予排除。	0.1	★	★	
		10.1.6 对联网报警客户的技防设备,应定期进行巡检维护,防止设备出现故障。	0.2	★	★	
		10.1.7 技防设备的设计、安装,应严格遵照有关技术规范 and 标准进行。	0.1	★	★	
		10.1.8 对于客户提出的技防设备报修、移机和技防设计方案的修改意见应迅速给予处理。	0.1	★	★	
	10.2 技术防范服务操作规程 (3.5分)	10.2.1 制定服务方案 10.2.1.1 根据客户要求,制定技防服务方案,其中包括工程设计施工、警情处置方案。需要行政许可的按有关规定办理。 1)制定工程设计方案,根据客户单位的实际情况,制定技术防范设施的设计方案,其中包括各类报警探头位置设计、线路联系设计、监控平台设计等,并报客户单位及有关部门审定。 2)制定工程施工方案。保安技防工程施工之前,要按照技防管理的有关规定,根据客户的需求情况制定工程施工方案,明确工程进度要求等内容。 3)制定警情处置方案。对于联网报警的客户,要根据客户的地理位置、防范部位及报警探头的安装位置,制定警情处置方案,确保警情发生后,能够迅速调动保安员赶赴现场进行处置。 10.2.1.2 工程设计、施工和警情处置方案需经客户单位和有关部门审定,需要行政许可的,报相关主管部门审定。	0.5	★	★	
			10.2.2 技防服务的实施 10.2.2.1 在为客户提供技术防范服务前,工程技术人员应亲临现场了解客户需求,制定出设计方案,报客户单位及有关主管部门审定。 10.2.2.2 为客户安装设备之前,根据客户单位实际情况,绘制施工现场图,制定施工方案。	3	★	★

		<p>10.2.2.3 施工应按方案进行，不得随意更改方案。</p> <p>10.2.2.4 施工结束后，应按有关规定或合同约定对工程进行验收。</p> <p>10.2.2.5 工程验收结束后，专业技术人员应对客户进行技防设备日常维护培训和操作使用培训。</p> <p>10.2.2.6 专业技术人员对联网报警客户技防设备要定期进行技术巡检，内容包括设备检修、设备保养和征求客户意见。</p> <p>10.2.2.7 接到入网客户的报警信息，应迅速赶赴现场进行先期处置。</p> <p>1)制止不法侵害行为，并将不法行为人送交公安机关。</p> <p>2)协助救护受伤人员，同时做好现场保护工作。</p> <p>3)误报时应查明误报原因，并予以排除或通知专业技术人员予以修复。</p>					
▲ 11 安全咨询服务 (4分)	11.1 安全咨询服务 (1分)	11.1.1 通过受理咨询，向客户提供具有可操作性的答复。	0.2	★	★		
		11.1.2 通过调查活动，搜集有关线索和证据，为客户提供有效的安全防范服务。	0.3	★	★		
		11.1.3 保护客户商业秘密和个人隐私。	0.1	★	★		
		11.1.4 通过勘察、评估，对客户的安全防范状况进行可靠性、可行性评估，并提供相应的设计方案和安保经费、设施标准。	0.3	★	★		
		11.1.5 在法律允许的范围内活动。	0.1	★	★		
	11.2 安全咨询服务操作规程 (2分)	11.2.1 受理咨询，详细了解客户咨询问题涉及内容的时间、地点及相关人员情况。	0.3	★	★		
		11.2.2 开展调查，查找分析与咨询问题相关的背景、线索，研究搜集相关的技术资料 and 必要的物证、书证、证人证言等。	0.5	★	★		
		11.2.3 通过现场专业勘察和对客户安全防范情况搜集，对客户委托事项的安全防范情况进行全面分析与评估，提出可靠、可行的操作对策。	0.5	★	★		
		11.2.4 根据客户要求，对客户委托事项进行安全分析与评估，并提供全面、可靠、可行的安全防范方案。	0.5	★	★		
		11.2.5 依据现行法律、法规，结合受理咨询实际，答复客户。	0.2	★	★		
	11.3 勤务制度 (0.5分)	11.3.1 请示报告制度。遇到紧急情况和重大问题时，要及时、具体、准确的向所属公司请示报告，与客户及时沟通，处置结果及时反馈，并做详细记录。	0.25	★	★		
11.3.2 勤务登记制度。当班期间受理的咨询等事宜，要予以登记。记录必须清晰、准确，不得随意涂改，		0.25	★	★			

		并妥善保管。				
11.4 岗位要求 (0.5分)	11.4.1	熟练掌握安全防范的相关知识和技能,具有政法机关工作经历或保安工作实践经验。	0.2	★	★	
	11.4.2	熟悉相关法律、法规。	0.2	★	★	
	11.4.3	熟记与有关部门、人员的联系方式。	0.1	★	★	
12 保安员 (4分)	12.1 保安员基本条件 (1分)	12.1.1 政治素质条件 12.1.1.1 热爱祖国、诚实信用。 12.1.1.2 无违法犯罪记录。 12.1.1.3 爱岗敬业,恪尽职守。 12.1.1.4 遵纪守法,团结协作。	0.3	★	★	
		12.1.2 业务技能条件 12.1.2.1 具备基本法律知识,了解有关保安管理政策、规定。 12.1.2.2 具备一定的语言、文字表达能力和沟通能力。 12.1.2.3 具备与岗位职责相应的观察、发现、处置问题能力。 12.1.2.4 具备使用基本消防设备、通讯器材、技术防范设施设备和相关防卫器械技能。 12.1.2.5 掌握一定防卫和擒敌技能。	0.4		★	
		12.1.3 身体条件 具备岗位需要的身高、视力等身体条件,或符合合同规定的身体条件。	0.1	★		
		12.1.4 文化条件 具备初中以上学历,特殊岗位应具备相应的文化业务知识和技能。	0.1	★		
		12.1.5 年龄条件 依据国家有关行业危险等级划分,保安员年龄应符合国家法律规定的最低或最高年龄要求。	0.1	★		
	12.2 保安员行为规范 (2分)	12.2.1 着装 12.2.1.1 除不宜或者不需要着保安制服的情形外,在工作时间必须着保安制服。因私外出时应着便服。 12.2.1.2 着保安制服时,要按规定佩带保安标志。 12.2.1.3 保安制服不准与便服混穿,不同季节的保安制服不准混穿。 12.2.1.4 在驻勤单位除工作外,着装时可以不戴帽子。 12.2.1.5 着保安制服应干净整洁,不准披衣、敞怀、挽袖、卷裤腿、歪戴帽子、穿拖鞋或赤足。 12.2.1.6 爱护和妥善保管保安制服和保安标志。严禁	0.2		★	

	<p>将保安制服和保安标志变卖、赠送或出租、出借给他人。</p> <p>12.2.1.7 着装参加重要活动时,应佩戴统一颁发的勋章、奖章和证章。</p>					
	<p>12.2.2 仪容仪表</p> <p>12.2.2.1 执勤时要仪表端庄,精神饱满。</p> <p>12.2.2.2 男性保安员不准留长发、大鬓角和胡须,女性保安员发辫不得过肩。</p> <p>12.2.2.3 不得纹身,不得染发、染指甲,不得化浓妆、戴首饰。</p>	0.2		★		
	<p>12.2.3 礼节</p> <p>12.2.3.1 在下列场合行举手礼。</p> <p>1) 执勤交接班时。</p> <p>2) 纠正违章时。</p> <p>3) 受到领导接见、慰问或领导视察、检查工作时。</p> <p>4) 参与外事活动或与外宾接触时。</p> <p>5) 着装在大会上发言开始和结束时。</p> <p>6) 接受颁奖时。</p> <p>12.2.3.2 在参加集会、大型活动奏国歌、升国旗时,要自行立正并行注目礼。</p> <p>12.2.3.3 对日常接触的上级领导可以不行举手礼。</p>	0.2	★			
	<p>12.2.4 举止</p> <p>12.2.4.1 精神饱满,姿态端正,动作规范,举止文明。</p> <p>12.2.4.2 着装外出工作、执勤和出入公共场所时,不准袖手或将手插入衣兜。不准搭肩、挽臂、边走边吸烟、吃东西、嘻笑打闹。不准随地吐痰、乱扔废弃物。</p> <p>12.2.4.3 不准着制服在公共场所饮酒,严禁酗酒。</p> <p>12.2.4.4 要自觉遵守公共秩序和社会公德。</p> <p>12.2.4.5 要尊重少数民族的风俗习惯。</p>	0.3	★			
	<p>12.2.5 语言</p> <p>12.2.5.1 在工作中使用语言要简洁准确、文明规范。接触群众时,说话要和气,使用“你好、请、您、对不起、谢谢、再见”等文明用语。要注意称谓的使用。在与少数民族、宗教人士、外籍人士交谈时,不准使用对方禁忌的语言。</p> <p>12.2.5.2 执勤时应讲普通话或当地通用语言。</p>	0.3	★			
	<p>12.2.6 岗位纪律</p> <p>12.2.6.1 严格在法律规定的范围内开展保安服务工作,不得超越职责权限。</p> <p>12.2.6.2 严格履行岗位职责,不做与保安服务无关的</p>	0.6	★	★		

		事情。 12.2.6.3 不准刁难群众。 12.2.6.4 不准脱岗、空岗、睡岗，不准迟到、早退。 12.2.6.5 遵守客户单位内部的规章制度，不准随意打听、记录、传播客户单位内部的机密事项。 12.2.6.6 未经允许不准动用客户单位物品和接受客户单位赠送的礼品。 12.2.6.7 有重要情况要妥善处置并及时上报。不准迟报、漏报、瞒报。 12.2.6.8 要认真填写值班记录，做好交接班工作。 12.2.6.9 要爱护公物，爱护客户财物。				
		12.2.7 卫生 12.2.7.1 要自觉维护环境卫生，保持执勤区域整齐清洁。 12.2.7.2 内务卫生 1) 床单、被褥整齐干净，床下无杂物。 2) 地面无烟头、无痕迹、无纸屑。 3) 门窗洁净，玻璃明亮。 4) 生活用品摆放整齐，统一规范。 5) 不准饲养宠物，不准私自张贴、悬挂图片、画报。	0.2		★	
	12.3 保安员职责 (1分)	12.3.1 执行门卫、守护、巡逻、押运、随身护卫、人群控制、技术防范、安全咨询等保安服务任务。	0.2	★	★	
		12.3.2 利用科技手段和设备执行保安服务任务。	0.2		★	
		12.3.3 对发生在执勤区域内的不法侵害和治安灾害事故，及时报告客户单位和当地公安机关，采取措施控制事态扩大，保护现场，维护现场秩序。	0.2		★	
		12.3.4 落实防火、防盗、防爆炸、防破坏和防治安灾害事故等防范措施，发现执勤区域内的安全隐患，立即报告客户单位，并协助予以处置。	0.2	★		
	12.3.5 保安员对执勤区域内发生的不法侵害行为应及时制止，对不法行为人应移交公安机关或有关部门处理。支持、配合公安机关和其他执法部门依法执行公务。	0.2	★			
13 保安管理 人员职责 (3分)	13.1 大队长(中队长)职责 (1分)	▲13.1.1 负责对大队(中队)的管理，掌握全面情况，根据公司计划和要求，结合实际，科学安排落实各项工作，完成公司交给的保安服务任务。	0.2	★	★	
		▲13.1.2 根据公司与客户签订的合同，制定勤务方案，与客户经常沟通，随时了解驻勤单位的情况，检查各项工作的落实。	0.1	★	★	
		13.1.3 认真执行公司有关规章制度，加强队伍管理。	0.1		★	

		13.1.4 掌握大队（中队）人员在岗情况。	0.05	★			
		▲13.1.5 按计划组织大队（中队）开展保安技能训练，提高保安员的专业技能和服务水平。	0.05	★	★		
		▲13.1.6 对保安器械进行管理，保障保安器械的完好有效。	0.05	★	★		
		13.1.7 对保安骨干进行教育和培养，提高他们的组织能力和管理水平。	0.05		★		
		13.1.8 对保安员进行法制教育、职业道德教育、爱岗敬业教育。	0.05		★		
		13.1.9 对驻勤单位进行经常性的安全检查，发现问题及时解决，消除隐患。	0.1		★		
		13.1.10 做好思想政治工作，关心保安员的生活，及时帮助解决实际问题。	0.05	★			
		13.1.11 深入调查研究，定期总结工作，开展经验交流，及时向上级反馈队伍管理信息。	0.05	★			
		13.1.12 做好考勤审核、服装发放、报表和保安员调配工作。	0.05	★			
		13.1.13 落实保安队伍内部安全措施，防止发生保安员违法违纪问题和重大安全事故。	0.1	★	★		
		13.2 分队长、班以下驻勤点负责人）职责（1分）	▲13.2.1 根据保安服务合同约定应承担的任务，组织安排勤务；检查考核分队（班）人员的执勤情况。	0.2	★	★	
			13.2.2 负责分队（班）的学习和训练。	0.1		★	
			13.2.3 及时准确传达上级的工作部署，负责分队（班）实施各项保安服务任务。	0.1		★	
	13.2.4 与驻勤单位保卫部门或主管安全工作的领导保持联系。协助开展安全检查，发现问题及时解决，重要情况及时汇报。		0.05		★		
	13.2.5 组织、召开队（班）务会，布置工作、勤务讲评、思想教育，做到时间、人员、内容、效果四落实，做好会议记录。		0.1	★			
	13.2.6 做好思想政治工作，掌握保安员的思想动态，及时解决队伍中出现的问题，搞好队伍团结。		0.1	★			
	13.2.7 关心保安员的生活、学习和工作情况，认真帮助解决困难和实际问题。		0.05	★			
	13.2.8 负责统计考勤，检查执勤记录。	0.1	★				
	▲13.2.9 了解客户单位消防器材和报警系统的配置、性能、位置，并组织保安员学习训练，熟练掌握操作技能。	0.1	★	★			
	13.2.10 遇有紧急情况，及时向上级报告，立即进行	0.1	★	★			

		现场处置，控制事态发展并做好现场保护。				
13.3 保安纠察人员职责 (1分)	▲13.3.1 纠察保安员履行职责、遵守纪律的情况。 13.3.1.1 履行保安服务职责和队伍管理方面的情况。 13.3.1.2 重要保安工作部署的落实情况。 13.3.1.3 重点地区、场所保安工作的组织实施情况。 13.3.1.4 保安员执行《保安员职业道德行为规范》等相关规定的情况。 13.3.1.5 受理客户单位、群众对保安工作和保安员的意见和建议。 13.3.1.6 保安员履行职责和遵守纪律的其他情况。	0.3	★	★		
	13.3.2 定期汇总纠察情况，编发纠察工作信息。	0.2		★		
	13.3.3 对纠察中发现的问题，要进行分析、综合、研究，并提出整改意见。	0.3		★		
	13.3.4 对屡纠屡犯的保安员提出处理意见，并对其进行重点监督检查。	0.1	★			
	13.3.5 正确使用和妥善保管纠察装备、标志。	0.1	★			
14 保安服务合同的评审和签订 (2分)	14.1 了解需求 (0.5分)	了解客户的性质、位置、规模、周边环境及其所需保安服务的意向、服务种类、保安员数量、服务要求等，并对客户要求的合法性进行必要的审查。	0.5		★	
	14.2 现场考察 (1分)	对客户单位提出的服务需求，进行现场考察了解，协商保安服务的具体事宜。 14.2.1 所需保安服务的种类与内容。 14.2.2 所需保安员的人数。 14.2.3 所需保安服务的要求。 14.2.4 保安服务的费用。 14.2.5 保安员学习、教育、训练、生活及后勤保障等有关事宜。	1	★		
	14.3 签订合同 (0.5分)	经过协商，依照《中华人民共和国合同法》等相关法律规定，签订规范合同。	0.5	★	★	
▲15 保安服务的准备 (3分)	15.1 制定保安执勤方案和应急预案 (1分)	根据合同要求，组织有关人员策划、制定保安执勤方案和应急预案，在征得客户单位确认后实施。重大保安执勤方案和应急预案须经上级主管部门批准后，方可实施。应急预案应定期演练和补充修改。	1	★	★	
	15.2 建立联系	15.2.1 建立保安服务公司与客户单位的联系。	0.1	★	★	
		15.2.2 建立保安队与客户单位主管部门的联系。	0.1	★	★	

	(0.5分)	15.2.3 建立保安队与当地公安、消防等部门的联系。	0.1	★	★		
		15.2.4 建立保安服务公司与派驻到客户单位保安队的联系。	0.1	★	★		
		15.2.5 确定向客户单位征求意见的联系方法。	0.1	★	★		
	15.3 装备的配备 (0.5分)	根据保安服务合同和执勤方案,在不违反国家有关规定的情况下配备必需的被装、生活用品、防护用具及交通、通讯设备。	0.5	★	★		
	15.4 保安员的选用 (0.5分)	根据合同,选派符合岗位需要的保安员。保安员的培训应以国家有关规定为前提,结合地方行政管理对保安培训机构的培训要求进行,经考核合格后,方可派其上岗。对从事特殊岗位工作的保安员,须具备其相关知识和专业技能。	0.5	★	★		
	15.5 向客户单位派驻保安员 (0.5分)	按照合同准时将保安员派驻到客户单位并开展保安服务。	0.5	★	★		
16 保安服务质量的检查与改进 (2分)	16.1 检查的内容与方式 (1分)	16.1.1 检查内容 根据本标准的要求,对保安服务和队伍管理情况进行全面考核、检查。	0.3	★	★		
		16.1.2 检查方式 16.1.2.1 监督检查 1) 独立驻勤保安队自查。 2) 大、中队对独立驻勤保安队的检查。 3) 保安服务公司对大、中队的检查和对独立驻勤保安队的抽查,受理客户投诉。 4) 保安纠察队对所属的保安队伍进行纠察和检查。 5) 保安员对保安管理提出意见和建议。 16.1.2.2 客户评价 1) 保安服务公司定期向客户单位征求意见。 2) 定期发放征求意见表。 3) 公布保安服务质量监督电话。 4) 驻勤保安队经常向客户单位汇报工作,征求意见。 5) 做好投诉接待工作。	0.5	★	★		
		16.1.3 以上方式的检查,均应有详细检查的记录。	0.2	★	★		
	16.2 服	16.2.1 对检查中发现的问题和客户、群众的意见、建	0.5	★	★		

	<b>务质量的改进与提高</b>	议，认真进行汇总、分析和研究，有针对性地制定具体的改进方案和措施。				
	(1分)	16.2.2 对改进方案和措施的落实情况及改进的效果，进行复查和评价，使服务质量得到改进和提高。将改进的方案、措施及效果主动向客户、群众反馈。	0.5	★	★	
<b>17 不合格服务的纠正措施</b> (1分)		17.1 对不合格服务的识别和报告是每个保安员的义务和责任。	0.2	★	★	
		17.2 发现不合格服务时，应进行记录，同时报保安服务公司有关部门，并立即采取措施加以纠正，减少由此产生的不良影响。	0.3	★	★	
		17.3 保安服务公司应对出现不合格服务的原因进行分析、评价，以强化监控力度，完善管理制度，不断提高服务水平，防止问题再度发生。	0.3	★	★	
		17.4 因不合格服务造成客户损失的，应按照合同约定条款依法予以赔偿。	0.2	★	★	
涉及项分值合计：				评价得分合计：		
最终得分 (Y)：(评价得分合计/涉及项分值合计)*60=						

注 1：如某组织仅提供门卫服务和巡逻服务，其他 6 类形式保安服务均不涉及，则特性指标要求涉及项总分为：神秘顾客感知 (3 分)+门卫服务 (5 分)+守护服务 (0 分)+巡逻服务 (5 分)+押运服务 (0 分)+随身护卫服务 (0 分)+人群控制服务 (0 分)+技术防范服务 (0 分)+安全咨询服务 (0 分)+保安员 (4 分)+保安管理人员职责 (3 分)+保安服务合同的评审和签订 (2 分)+保安服务的准备 (3 分)+保安服务质量的检查与改进 (2 分)+不合格服务的纠正措施 (1 分)=28 分，特性指标评价得分为：(实际得分/28)\*60

注 2：监督审核或再认证审核时，应关注上次不符合、观察项等问题的改进效果；关注证书及标志的使用、顾客投诉及处理、体系变更、守法有关证据、重大质量事故，行政处罚，媒体曝光，失信黑名单、产品质量抽查；是否有暂停及暂停原因是否消除，暂停期体系运行是否有效，暂停期间是否使用了认证证书和认证标识等；

注 3：监督审核得分为：(管理指标评价实际得分/管理指标涉及项总分)\*40+(特性指标评价实际得分/特性指标涉及项总分)\*60

注 4：专业审查员能力评价同质量管理体系专业能力评价，带▲条款由专业审核员评价。

**表三 评分原则**

a) 以评价过程中发现的不符合评价指标的情况为扣分依据，一般均为定性指标，不符合则扣除全部分值。

b) 遇到需要抽取多个同类型样本验证评分的指标时（例如：人员资质、能力、行为态度、服务记录、设施完善度、投诉解决情况等），可按其符合/不符合的比例计算分值：

评分比例	要点
0%-20%	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 在该评分项要求中水平很差，或没有描述结果，或结果很差</li> <li>■ 在该评分项要求中没有或极少显示趋势的数据，或显示了总体不良的趋势</li> <li>■ 在该评分项要求中没有或极少的相关数据信息，或对比性信息</li> </ul>
20%-40%	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 在该评分项要求中结果很少，或在少数方面有一些改进和（或）处于初期绩效水平</li> <li>■ 在该评分项要求中有少量显示趋势的数据，或处于较低水平</li> <li>■ 在该评分项要求中有少量相关数据信息，或对比性信息</li> </ul>
40%-60%	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 在该评分项要求的多数方面有改进和（或）良好水平</li> <li>■ 在该评分项要求的多数方面处于取得良好趋势的初期阶段，或处于一般水平</li> <li>■ 在该评分项要求中能够获得相关数据，或对比性信息</li> </ul>
60%-80%	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 在该评分项要求的大多数方面有改进趋势和（或）良好水平</li> <li>■ 与该评分项要求中一些趋势和（或）当前显示了良好到优秀的水平</li> <li>■ 在该评分项要求中处于获得大量相关数据，或对比性信息。</li> </ul>
80%-100%	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 在该评分项要求重要的大多数方面，当前结果/水平/绩效达到优良水平</li> <li>■ 与该评分项要求中大多数的趋势显示了领先和优秀的水平</li> <li>■ 在该评分项要求中能够获得充分相关数据，或对比性信息</li> </ul>

表四 评级原则

表 1 分值合计	X 为: 分	
表 2 分值合计	Y 为: 分	
组织综合分值	Q 为: 分; 达到 级	计算公式: $Q=X+Y$
<p>保安服务评价总分满分为 100 分, 保安服务标准分为五级, 一级标准为最低标准, 以一个★标识; 最高为五级, 以五个★标识, 等级划分如下:</p> <p>90≤Q&lt;100 ★★★★★ 五级, 很强. 能够提供全面优质保安服务</p> <p>80≤Q&lt;90 ★★★★★ 四级, 强. 能够提供优质保安服务</p> <p>70≤Q&lt;80 ★★★ 三级, 较强, 能够提供满意保安服务</p> <p>65≤Q&lt;70 ★★ 二级, 满足要求, 能够提供较好保安服务</p> <p>60≤Q&lt;65 ★ 一级, 基本满足要求, 能够正常开展保安服务</p> <p>Q&lt;60, 不通过</p> <p>Q 为评价得分。Q 分值=服务管理评价得分+服务特性测评得分。</p>		



附录六：SB/T 10595-2011《清洁行业经营服务规范》

表一 清洁行业经营服务评价表（服务管理指标要求）

指标大类	指标中类	指标小类	分值	监一	监二	审核记录	评分值
5 基本要求 (18分)	5.1 服务机构 (10分)	5.1.1 要求 机构应设有质量、培训、服务等专职管理部门或专职管理人员，有一定数量的专业技术人员及满足提供服务需要的熟练作业人员。	0.5	★			
		5.1.2 管理 机构应建立健全行业协会认可的规章制度，包括内部管理制度以及卫生清洗的作业质量、操作规范、验收方法及要求等。 组织应策划服务提供过程并规定与顾客接触有关的过程的要求。	3		★		
		5.1.3 资质 机构应具备室内、室外卫生清洁服务的能力和突发事件的应急处理能力，提供专项卫生清洁服务及特殊场所清洗的机构应具有相关的资格认证。 注：清洁服务组织应取得清洁服务资质（营业执照、资质等）；如资质相关的信息登记不齐全、生产经营范围超许可范围等，直接为不通过。	0.5	★	★		
		▲5.1.4 设备 机构应有满足所提供服务的吸尘器、负压机、洗地机、清洗机、消毒工具、病媒生物防治等专用设备以及尘推、水推、地拖、玻璃清洗工具、抹布等清洁器具。	2	★	★		
		5.1.5 建档 机构应定期培训所有员工，应建立各类专业技术人员的技术档案。	1		★		
		5.1.6 服务体系 机构应有符合行业协会规定的完善的售后服务体系并及时处理用户投诉。	3	★	★		
	5.2 作业人员 (1分)	5.2.1 基本要求 作业人员应身体健康，清足服务项目需求。	0.5	★			
		5.2.2 行为要求 作业人员应遵循以下行为要求： a) 按操作规程完成操作， b) 作业时工服整洁、容貌干净、文明用语、礼貌服务。	0.5	★			
	5.3	5.3.1 作业用设备、器具及消耗品应是行业协会认可的、符	1		★		

指标大类	指标中类	指标小类	分值	监一	监二	审核记录	评分值
	环境保护 (3分)	合国家安全和环保要求。					
		▲5.3.2 作业过程中应做好废水、废渣、废气、灰尘、油烟、噪声防控等工作。	1	★	★		
		▲5.3.3 废弃物排放和处置应符合国家规定要求。	1	★	★		
	5.4 安全要求 (4分)	5.4.1 消防安全 5.4.1.1 应执行国家和本市有关消防安全的法律法规。 5.4.1.2 应制定内部消防管理制度。 5.4.1.3 应配备必要的消防设备、器材，按规定存放、使用和更新。	1	★	★		
		▲5.4.2 生产安全 5.4.2.1 设备应定期检修、保养，保持完好状态。 5.4.2.2 应按照使用说明书操作设备。 5.4.2.3 设备、器具、药剂等应分类存放，技术资料完整，出入库手续齐全。 5.4.2.4 设备、器具、药剂等使用、消耗情况应有详细记录。交接手续齐全、完整。 5.4.2.5 应定期检测高空清洗作业设备、装置，如吊具、吊板、绳索等安全性能指标是否符合有关规定。 5.4.2.6 高空清洁作业前应检查设备、设施、人员防护装置是否处于良好状态，应按照高处作业规程操作。 5.4.2.7 应按使用说明配制和使用消毒及清洗、病媒生物防治等化学药剂。 5.4.2.8 作业时应采取防护措施，设置醒目的安全及作业提示标志。保障作业人员、服务对象、第三者和物品的安全。 5.4.2.9 对易燃易爆及其他危险物品应设有专人妥善保管。出入库和使用情况应有详细记录，交接手续齐全、完整。	2	★	★		
5.4.3 财物安全 5.4.3.1 作业前，应会同服务对象清点和确认作业现场的重要设备、设施和贵重物品，避免丢失和损坏。 5.4.3.2 作业过程中应采取必要措施，保证财物不受损坏。		1	★	★			
6 服务准备 (1分)	6.1 清洗服务合同 (1分)	6.1.1 清洁服务宜签订书面合同，清洗服务合同一般包括以下内容： 6.1.1.1 清洗服务场所或对象的名称。 6.1.1.2 服务范围、内容及有效期限，专项服务应明确工期。 6.1.1.3 所执行的服务标准，如无标准，应详细规定服务质量要求。 6.1.1.4 服务质量要求一般包括：	1	★	★		

指标大类	指标中类	指标小类	分值	监一	监二	审核记录	评分值
		a)使用设备、工具、消耗品的种类和质量要求 b)配备的人员数量和结构组成； c)作业的内容、时间、频次、工艺和规范； d)清洗消毒的方法； e)作业完成后的质量验收方法及指标。 6.1.1.5 依据国家相关物价、行业协会指导价、劳动保护、社会保险等法规，约定的服务计费方法、价格和结算方式。 6.1.1.6 现场作业人员的管理以及服务质量的监督等。 6.1.1.7 其他必备条款及双方约定的条款。 6.1.2 一般不宜采取口头约定的合同形式，如确有必要，应在作业过程中详细记录，确定约定内容。					
8 服务管理 (24分)	8.1 服务管理环节 (18分)	服务管理应为全过程管理。分为服务前期管理、服务过程管理、质量验收管理，服务评价与改进管理等几个环节。 8.1.1 服务前期管理： 8.1.1.1 服务管理承诺 最高管理者应通过以下活动，对其遵循服务管理体系的承诺提供证据：向组织传达与顾客接触并在接触过程中满足顾客要求的重要性；制定服务方针和服务目标；确保组织内的职责、权限得到规定和沟通；建立直接服务顾客和听取顾客意见的机制；确保服务资源的获得；进行服务管理评审。 8.1.1.2 以顾客为关注焦点 最高管理者应建立首问负责制，确保在接触过程中对顾客要求做出快速反应，以实现持续顾客满意的目的：在第一时间和第一地点识别和确定顾客要求；组织有能力满足的顾客要求立即采取行动给予满足并对有关的过程进行跟踪；组织没有能力满足的顾客要求立即与顾客沟通并确保顾客对沟通效果感到满意。 8.1.1.3 服务方针和服务目标 最高管理者应制定组织的服务方针和服务目标。服务方针要为服务目标提供框架。其要求包括：与服务宗旨及与持续顾客满意的目的相适应；确定组织的服务定位、服务特色与服务的等级；包括对服务品牌和组织形象的追求；符合与顾客接触的需要。 服务目标应是可以测量和评价服务质量并与服务方针保持一致的指标。其要求包括：总目标和分解目标应以顾客满意作为客观依据；总目标和分解目标应构成组织的服务质量评价体系。	6	★	★		

指标 大类	指标 中类	指标小类	分值	监一	监二	审核记录	评分 值
		<p>8.1.1.4 服务管理的职责与权限 最高管理者应根据与顾客接触的相关性和重要性规定组织内部的职责与权限。所规定的职责与权限应使接触活动与内部活动保持一致。最高管理者应建立有效的内部、外部沟通过程。</p> <p>8.1.1.5 组织应对物质资源进行有效管理,包括计量器具的有效维护。</p> <p>8.1.1.6 采购 组织应确保外部提供的过程、产品和服务符合要求。</p>					
		<p>▲8.1.2 服务过程管理 组织应在受控条件下进行服务提供。 适用时,受控条件应包括: a) 可获得成文信息,以规定以下内容: 1) 拟提供的服务或进行的活动的特性;2) 拟获得的结果。 b) 可获得和使用适宜的监视和测量资源; c) 在适当阶段实施监视和测量活动,以验证是否符合过程或输出的控制准则以及产品和服务的接收准则; d) 为过程的运行使用适宜的基础设施,并保持适宜的环境; e) 配备胜任的人员,包括所要求的资格; f) 若输出结果不能由后续的监视或测量加以验证,应对生产和服务提供过程实现策划结果的能力进行确认,并定期再确认; g) 采取措施防止人为错误; h) 实施放行、交付和交付后的活动。</p>	6	★	★		
		<p>▲8.1.3 质量验收管理 8.1.3.1 组织应在适当阶段实施策划的安排,以验证服务的要求已得到满足。 除非得到有关授权人员的批准,适用时得到顾客的批准,否则在策划的安排已圆满完成之前,不应向顾客放行产品和交付服务。 组织应保留有关产品和服务放行的成文信息。成文信息应包括:a) 符合接收准则的证据;b) 可追溯到授权放行人员的信息。 8.1.3.2 组织应确保对不符合要求的输出进行识别和控制,以防止非预期的使用或交付。 组织应根据不合格的性质及其对服务符合性的影响采取适当措施。这也适用于在服务提供期间或之后发现的不合格</p>	5	★	★		

指标大类	指标中类	指标小类	分值	监一	监二	审核记录	评分值
		服务。 组织应通过下列一种或几种途径处置不合格输出： a) 纠正；b) 隔离、限制、退货或暂停对服务的提供； c) 告知顾客；d) 获得让步接收的授权。 对不合格输出进行纠正之后应验证其是否符合要求。 组织应保留下列成文信息： a) 描述不合格；b) 描述所采取的措施； c) 描述获得的让步；d) 识别处置不合格的授权。					
		8.1.4 服务评价与改进管理 组织应确保服务质量的维护和回访得到有效控制： 当服务质量需要在服务提供之后维护时，服务特性及顾客应继续处于受控状态；当服务质量需要在服务提供之后回访时，服务特性及顾客应继续处于受控状态。	1	★	★		
		应按照服务方案、操作规范检查服务质量。 8.2.1 监督检查方式 可采用定期检查或不定期抽查，普查、专项检查的方式进行。	0.5		★		
	8.2 监督检查 (5分)	8.2.2 监督检查内容 8.2.2.1 监督检查内容一般应包括： a) 服务方案、操作规范的执行情况； b) 作业人员的礼仪、行为和劳动纪律的遵守情况； c) 人员配置及培训情况； d) 作业质量情况。 8.2.2.2 组织应按照策划的时间间隔进行内部审核，以提供有关服务管理体系是否符合组织自身的管理体系要求、本标准的要求、是否得到有效的实施和保持。	3	★	★		
		▲8.2.3 专项检查 应定期进行下列生产安全情况的专项检查： a) 服务准备期间的设备设施及用品的安全性能检查； b) 准备作业时的安全防护装置、作业提示标志设置检查； c) 重要环境因素的识别和管理，重大危险源的辨识和防护检查； d) 实施作业中用水、用电安全，高处保洁作业安全防护装置等的监督检查。	1.5	★	★		
	8.3 记录	8.3.1 服务管理过程应保留原始记录。记录应及时、准确、真实、完整，责任人签章应完整。	0.5	★			

指标大类	指标中类	指标小类	分值	监一	监二	审核记录	评分值
	(1分)	8.3.2 应定期询问作业人员工作情况，定期回访服务对象，收集服务对象的意见，并做完整的记录。	0.2		★		
		8.3.3 专项检查应做记录，记录应及时、准确、真实、完整，责任人签章应完整。	0.3	★			
9 服务评价与改进 (7分)	9.1 自我评价 (3分)	最高管理者应按照策划的时间间隔对组织的服务管理体系进行评审，以确保其持续的适宜性、充分性和有效性，并与组织的战略方向保持一致。	3	★	★		
		9.1.1 应定期检查、分析服务项目相关资料。					
		9.1.2 应定期检查和评估规章制度、操作规范的执行情况。					
		9.1.3 应定期询问作业人员操作规范、规范制度的落实情况。					
	9.1.4 应定期检查作业人员的现场记录。						
	9.2 外部评价 (2分)	9.2.1 应主动接受本行业相关管理部门的监督检查。	0.5	★	★		
		9.2.2 应定期发放调查问卷了解服务对象的满意度。	1	★	★		
9.2.3 应建立服务对象的投诉、表扬记录。		0.5	★	★			
9.3 持续改进 (2分)	9.3.1 应统计和分析、评估自查和外部评价结论。	0.5	★	★			
	9.3.2 应分析服务方案和操作规范的充分性、适宜性、有效性。	0.5					
	9.3.3 应分析作业人员服务提供与服务方案和操作规范的符合性。	0.5	★	★			
	9.3.4 应根据分析评估结果，修订服务方案，规范服务行业，提高服务质量。	0.5	★	★			
服务管理指标最终得分 (X)：							

表二 清洁行业经营服务评价表（服务特性指标要求）

指标大类	指标中类	指标小类	分值	监一	监二	审核记录	评分值	
神秘顾客感知 (3分)	神秘顾客感知 (3分)	根据清洁服务内容,虚拟一件事情,以顾客身份,通过电话或现场询问、体验等方式,感知服务人员的接待水平;解决、处理问题能力等。	3	★	★			
6 服务准备 (12分)	▲6.2 服务方案 (5分)	机构应根据合同要求、作业环境,制定完善适宜的服务方案。服务方案一般包括以下内容: 6.2.1 服务程序和人员职责。 6.2.2 按质量要求提供的规范化服务。 6.2.3 用文字或图表说明服务范围。内容、时间、地点、人员、作业要求等。 6.2.4 检查程序和要求。 6.2.5 生产安全事故、突发事件的应急处理预案。	5	★	★			
		6.3 设备设施及用品 (5分)	6.3.1 应按照合同和服务方案配备设备、设施及用品,确保其处于完好状态。	2	★	★		
			6.3.2 应在服务现场妥善设置设备、设施的存放、使用场地,明确水电等必要能源的提供方式。	0.5	★	★		
			6.3.3 应在现场妥善设置工具、消耗品等用品的存放、使用、配制、消毒场地,确保安全、无污染。	0.5	★	★		
			6.3.4 对服务对象提供的设备、设施应按照使用说明书检查是否完好并做交接记录。	0.5	★	★		
			6.3.5 组织作业人员对重要设备、设施、工具做详细的自查、自检。	0.5	★	★		
			6.3.6 应为作业人员准备足够的工作服、安全防护等用品。	0.5	★	★		
			6.3.7 应在现场妥善设置作业人员工作、休息、更衣的场所。	0.5	★	★		
		6.4 作业人员 (2分)	6.4.1 应按照合同和服务方案配备足够的人员,其组成结构满足服务要求。	1	★	★		
			6.4.2 应根据合同和服务方案要求对作业人员进行健康检查、岗前培训和考核。	1	★	★		
7 服务提供	▲7.1 作	7.1.1 准备作业要求 准备作业应符合以下要求:	4	★	★			

指标大类	指标中类	指标小类	分值	监一	监二	审核记录	评分值
(35分)	业 (19分)	a) 作业人员应统一着装，举止言语文明、规范； b) 按照操作规范要求携带作业物品、工具、设备，必要时穿戴安全防护用品； c) 到达作业现场后宜根据作业环境与服务对象进行必要的沟通交流，了解服务对象的需求； d) 与服务对象确认作业现场的重要环境影响因素和重大危险源，并做相应的安全、技术准备； e) 设置安全及作业提示标志。					
		7.1.2 实施作业要求 实施作业应符合以下要求： a) 根据操作规范实施作业； b) 作业物品应归类使用，作业工具应保持清洁或做消毒处理； c) 应根据污渍及被污染物选择相应的工艺； d) 除尘作业应使用适宜的工具和用品，避免扬尘污染； e) 采用清洗剂、清水等液态物品作业时。应避免造成人员伤害和环境的二次污染， f) 作业时应妥善处置设备的电源线、水管，防止触电、漏水等现象发生， g) 病媒生物防制作业时应做好自身防护，并采取措拖防止他人受到伤害； h) 妥善处理作业后的废弃物、病媒生物尸体； i) 卫生间作业的工具、用品应单独存放、使用和消毒； j) 绿地清洗作业时，应尽量减少对植物的踩踏，所用物品不应伤害植物， k) 水面清洁作业时，应避免污染水质，所用设备器具应有防水功能，避免触电等事故发生； l) 石材清洗养护服务应符合 DB11/T 512-2007 第8章的相应要求； m) 公共场所集中空调通风系统的清洗应符合 CB 19210 的要求； n) 高空清洗作业应符合国家有关标准的要求； o) 厨房排油烟系统清洗作业应符合有关食品卫生安全、防火安全规定； p) 特殊场所清洗应符合疾病项防、公共卫生等有关规定；	15	★	★		

指标大类	指标中类	指标小类	分值	监一	监二	审核记录	评分值
		q) 应维护服务对象的正常生活工作秩序; r) 其他专项服务应满足合同约定要求。					
	7.2 作业质量 (16分)	7.2.1 室内卫生清洗作业质量 室内卫生清洗作业质量应符合以下要求, a) 地面清洁, 无垃圾、杂物, 无可除污渍。无明显积水和积尘。无化学损伤; b) 立面无积尘, 无可去除污渍; c) 装饰物、家具及设施表面干净、整洁, 无积尘、无可去除污渍; d) 卫生间空气清新, 无异味; 洁具无水锈、无化学损伤、无污垢、尿碱; e) 消毒保洁后 15 min 内, 马桶圈外表面及马桶盖内表面细菌菌落总数应≤15 (CFU/cm <sup>2</sup> ) f) 废弃物收集容器及时倾倒, 外部清洁干净。	4	★	★		
		7.2.2 室外卫生清洁作业质量要求 室外卫生清洁作业质量应符合以下要求, a) 硬化路面和停车场无废弃物、大量积水和明显污染物; b) 绿地及绿化带无废弃物; c) 水面(水池)无漂浮及积存杂物; d) 室外设施表面无污垢。	4	★	★		
		7.2.3 专项卫生清洁作业质量要求 专项卫生清洁作业质量应符合以下要求, a) 石材清洗和养护质量应符合国家发展和改革委员会《JCG/T 60001-2007-天然石材装饰工程技术规程》第 4.7 和第 9 章的相应要求或客户要求 b) 公共场所集中空调系统清洗的质量应符合行业标准的要求; c) 建筑物、构筑物外立面清洗后表面见本色。保持色泽均匀。无明显污染物, 附属结构件完好; d) 厨房排油烟系统清洗后 90%以上见原有底色, 不残留块状顽固油污; 灶台表面无油污, 光亮整洁; 风机叶轮表面 90%以上见底漆、电机底部无沉淀的油污; e) 病媒生物防制服务质量应符合国家有关病媒生物控制的要求; f) 室内空气治理质量应符合 GB/T 18883 的要求;	4	★	★		

指标大类	指标中类	指标小类	分值	监一	监二	审核记录	评分值
		g) 物业清洁托管应满足 GB 50325 的要求； h) 织物清洗应符合 GB 18401 和 GB 18587 的要求。					
		7.2.4 特殊场所清洁作业质量要求 特殊场所清洁作业质量应符合以下要求， a) 电子电气类清洗、管道疏通、汽车美容、市政清洁等作业质量应符合国家有关法规和标准的要求； b) 其他特殊场所清洁作业质量应符合国家有关法规和标准的要求。	4	★	★		
7.2.1~7.2.4 项涉及项分值合计 (a) : _____; 7.2.1~7.2.4 项涉及项实际得分合计 (b) : _____; 7.2 项得分为: (b/a) *16= _____; 服务特性指标最终得分 (Y) : _____。							

注 1: 如某组织仅提供专项卫生清洁服务、特殊场所卫生保洁服务, 不包括室内卫生清洁服务、室外卫生清洁服务, 则涉及项仅 7.2.3 和 7.2.4 两项, 涉及项分值为 4+4=8 分; 经现场评价 7.2.3 项得分 3 分, 7.2.4 项得分 4 分, 两项实际得分为 3+4=7 分, 则 7.2 项得分为 (7/8) \*16=14 分。

注 2: 监督审核或再认证审核时, 应关注上次不符合、观察项等问题的改进效果; 关注证书及标志的使用、顾客投诉及处理、体系变更、守法有关证据、重大质量事故, 行政处罚, 媒体曝光, 失信黑名单、产品质量抽查; 是否有暂停及暂停原因是否消除, 暂停期体系运行是否有效, 暂停期间是否使用了认证证书和认证标识等;

注 3: 监督审核可按表一表二分配的项目审核 (带★部分), 审核组长可根据实际情况进行策划调整。监督审核得分为: (服务管理指标评价实际得分/管理指标涉及项总分) \*50+ (服务特性指标评价实际得分/特性指标涉及项总分) \*50

注 4: 专业审查员能力评价同质量管理体系专业能力评价, 带▲条款由专业审核员评价。

### 表三 评分原则

a) 以评价过程中发现的不符合评价指标的情况为扣分依据，一般均为定性指标，不符合则扣除全部分值。

b) 遇到需要抽取多个同类型样本验证评分的指标时（例如：人员资质、能力、行为态度、服务记录、设施完善度、投诉解决情况等），可按其符合/不符合的比例计算分值：

评分比例	要点
0%-20%	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 在该评分项要求中水平很差，或没有描述结果，或结果很差</li> <li>■ 在该评分项要求中没有或极少显示趋势的数据，或显示了总体不良的趋势</li> <li>■ 在该评分项要求中没有或极少的相关数据信息，或对比性信息</li> </ul>
20%-40%	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 在该评分项要求中结果很少，或在少数方面有一些改进和（或）处于初期绩效水平</li> <li>■ 在该评分项要求中有少量显示趋势的数据，或处于较低水平</li> <li>■ 在该评分项要求中有少量相关数据信息，或对比性信息</li> </ul>
40%-60%	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 在该评分项要求的多数方面有改进和（或）良好水平</li> <li>■ 在该评分项要求的多数方面处于取得良好趋势的初期阶段，或处于一般水平</li> <li>■ 在该评分项要求中能够获得相关数据，或对比性信息</li> </ul>
60%-80%	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 在该评分项要求的大多数方面有改进趋势和（或）良好水平</li> <li>■ 与该评分项要求中一些趋势和（或）当前显示了良好到优秀的水平</li> <li>■ 在该评分项要求中处于获得大量相关数据，或对比性信息。</li> </ul>
80%-100%	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 在该评分项要求重要的大多数方面，当前结果/水平/绩效达到优良水平</li> <li>■ 与该评分项要求中大多数的趋势显示了领先和优秀的水平</li> <li>■ 在该评分项要求中能够获得充分相关数据，或对比性信息</li> </ul>

表四 评级原则

表 1 分值合计	X 为: 分	
表 2 分值合计	Y 为: 分	
组织综合分值	Q 为: 分; 达到 级	计算公式: $Q=X+Y$
<p>清洁服务评价总分满分为 100 分, 清洁服务标准分为五级, 一级标准为最低标准, 以一个★标识; 最高为五级, 以五个★标识, 等级划分如下:</p> <p>90≤Q&lt;100 ★★★★★ 五级, 很强. 能够提供全面优质清洁服务</p> <p>80≤Q&lt;90 ★★★★★ 四级, 强. 能够提供优质清洁服务</p> <p>70≤Q&lt;80 ★★★ 三级, 较强, 能够提供满意清洁服务</p> <p>65≤Q&lt;70 ★★ 二级, 满足要求, 能够提供较好清洁服务</p> <p>60≤Q&lt;65 ★ 一级, 基本满足要求, 能够正常开展清洁服务</p> <p>Q&lt;60, 不通过</p> <p>Q 为评价得分。Q 分值=服务管理评价得分+服务特性测评得分。</p>		



**附件七：GB/T 33530-2017《人力资源外包服务规范》****附录：人力资源外包服务评价标准及评价要求**

1. 人力资源外包服务评价采用 GB/T 33530-2017《人力资源外包服务规范》标准，适用于在中华人民共和国行政区域内开展的人力资源外包服务活动。
2. GB/T 33530-2017《人力资源外包服务规范》标准规定了人力资源外包服务的服务内容、服务要求、服务流程、服务质量评价等内容，定义了人力资源外包服务为按照客户委托要求，承接客户人力资源管理、开发、配置及相关专业服务的活动，服务内容包括且不限于：
  - 1) 代为管理人力资源职能类外包：
  - 2) 人力资源咨询类外包：
  - 3) 人力资源风险控制类外包：
  - 4) 其他人力资源外包：
3. 本评价标准适用于 KBRZ 对人力资源外包服务进行的评价。KBRZ 基于 GB/T 33530-2017《人力资源外包服务规范》第 3~5 条款内容，制定了人力资源外包服务管理指标要求；基于 GB/T 33530-2017《人力资源外包服务规范》第 6~9 条款内容，制定了人力资源外包服务特性指标要求，并对管理指标要求和特性指标要求给予了赋值和权重分配，形成对人力资源外包服务的整体评价，最终根据评级原则对受评价方进行评级。其中管理指标要求基础总分 40 分，特性指标要求基础总分 60 分，具体见表一和表二。
4. 人力资源外包服务组织可涉及 GB/T 33530-2017《人力资源外包服务规范》所定义的 4 项人力资源外包服务形式，也可仅涉及以上其中一项或几项人力资源外包服务，评价最终得分为管理指标与特性指标两项指标实际得分之和。
5. 本评价标准对专业及专业审查员能力也进行了明确要求，带▲的由专业审核员评价（见表注 3），对监督审核进行了策划（监督审核分值计算方式同上述第 4 条要求）。基本管理要求评价表、特性指标要求、审查员能力要求、监督审核要求、评分原则（表三）、评级原则（表四）等具体如下：

表一 人力资源外包服务评价表（管理指标要求）

指标大类	指标中类	指标小类	分值	监一	监二	审核记录	评分值
1 基本要求 (10)	1.1 资质许可 (2分)	1.1.1 组织应具有人力资源外包服务经营范围的工商营业执照和人力资源服务相关资质等； 注：如营业执照相关的信息如社会信用代码信息登记不齐全、经营范围超许可范围、资质实效等，直接为不通过。	2	★	★		
	1.2 场地设施 (4分)	1.2.1 组织应有独立的办公场所和电话、电脑、办公家具等必要的办公设备设施。	2		★		
		1.2.2 有辅助人力资源外包服务运营管理的信息查询系统、网络设备、移动设备等信息化设施	1	★			
		1.2.3 在办公场所醒目位置公示对客户的规章制度或服务承诺；公示人力资源社会保障部门监督电话、投诉电话、各项服务收费标准	1		★		
	1.3 从业人员 (4分)	1.3.1 工作人员拥有中等职业教育、高中及以上学历，其中管理人员具有本行业内三年以上的从业经验、熟悉行业相关知识	1	★			
		1.3.2 掌握人力资源外包服务基本知识和基础操作流程，组织应注重对人员的教育培训，加强对人力资源外包服务人员的管理、教育和培训，提高人力资源外包服务人员的职业素养、专业技能、责任意识和服务态度。	2	★	★		
		1.3.3 熟悉人力资源外包服务相关法律法规等	1		★		
2 服务内容 (4分)	2.1 代为管理人力资源职能类外包		1	★	★		
	2.2 人力资源咨询类外包		1	★	★		
	2.3 人力资源风险控制类外包		1	★	★		
	2.4 其他人力资源外包		1	★	★		
3 管理要	3.1 管	3.1.1 建立人力资源外包服务的专业性和规	4	★			

指标大类	指标中类	指标小类	分值	监一	监二	审核记录	评分值	
求 (26分)	理制度 (10)	范性文件, 如人力资源外包服务规范, 并按文件运行						
		3.1.2 有健全的组织机构, 单位内设机构应根据规模、业务分工等需要, 按照精简高效原则设置, 应明确规定各个机构和各类岗位的职责和权限。	3		★			
		3.1.3 建立员工手册、运营管理制度, 运营管理制度齐全, 内容包括人事、财务、安全、保护、保密制度和措施等, 并按制度运行	3	★				
		3.1.4 建立用工法律风险防范制度, 并按制度执行, 如劳动风险防范与控制, 内容包括招聘、入职、试用期、任职、离职期间的法律风险、应对策略及劳资纠纷的处理	2	★	★			
	3.2 争议解决 (7)	建立争议解决机制, 积极处理客户在人力资源外包服务过程、结算及后续服务中所遇到的问题, 包括但不限于以下内容:						
		3.2.1 设立专门的客服部门, 并配备专人处理客户投诉	2		★			
		3.2.2 建立明确的投诉处理流程, 并对客户履行告知义务, 如在办公场所醒目位置公示人力资源社会保障部门监督电话、投诉电话及投诉处理流程, 或通过网站、公众号等多种方式公示相关信息	2	★				
		3.2.3 存在较大纠纷, 无法自行解决时, 可向相关部门申请调解、仲裁、提请诉讼	1		★			
		3.2.4 组织应在接到客户投诉后的 10 个工作日内, 对客户投诉进行反馈	2	★	★			
	3.3 诚信自律 (5)	应积极承担行业责任, 履行但不限于以下行业自律服务规范						
		3.3.1 应公开人力资源外包服务机构基本的项目(代为管理人力资源职能类外包、人力资源咨询类外包、人力资源风险控制类外包、	2		★			

指标大类	指标中类	指标小类	分值	监一	监二	审核记录	评分值
		其他人力资源外包) 服务流程, 如在办公场所醒目位置公示主营项目服务流程, 或通过网站、公众号等多样方式公示相关信息					
		3.3.2 不参与恶性竞争或以非法手段攫取外包项目	1.5	★			
		3.3.3 适应人力资源外包发展需求, 不断改进服务机制, 完善服务功能, 提高服务水平	1.5		★		
	3.4 绩效评价 (4分)	3.4.1 组织应按照策划的时间间隔进行内部审查或自我评价, 以对组织的人力资源外包服务进行全面的监督检查。应有详细检查的记录	2	★	★		
		3.4.2 最高管理者应按照策划的时间间隔对组织的人力资源外包服务整体进行评审, 以确保人力资源外包服务持续的适宜性、充分性和有效性, 并与组织的战略方向保持一致。	2	★	★		
涉及项分值合计:				评价得分合计:			

表二 人力资源外包服务评价表（特性指标要求）

指标大类	指标中类	指标小类	分值	监一	监二	审核记录	评分值
神秘顾客感知（4.5分）	神秘顾客感知（4.5分）	根据人力资源外包服务内容，虚拟一事情，以顾客身份，通过电话或现场询问、体验等方式，感知服务人员的接待水平；制定方案、解决、处理问题能力等。	4.5		★		
4 服务要求（4.5分）	4.1	主动向客户出示自身能够提供人力资源外包服务的资质证明材料；	0.5	★			
	4.2	根据客户要求和自身服务能力	0.5		★		
	4.3	提供切实可行的人力资源外包服务方案；	0.5	★			
	4.4	按照合同要求的服务过程或结果定时定额、保质保量完成；	0.5		★		
	4.5	客观、真实地报告外包实施过程中的实时信息及完成后的准确结果；	0.5	★			
	4.6	给予客户必要的人力资源外包服务的相关指导，	0.5		★		
	4.7	协助客户实施人力资源外包方案；	0.5	★			
	4.8	根据客户自身环境变化，主动与客户协商与人力资源外包服务相关的管理和对接内容；	0.5		★		
	4.9	了解客户所属领域的专业知识或管理技能，为客户提供人力资源服务专业性解答和科学管理	0.5	★			
5 服务流程（30分）	5.1 对象确认（2分）▲	在开展人力资源外包服务前，应与客户进行前期接洽，确认人力资源外包项目范围和内容，核准、查实人力资源外包项目的合法性和合理性，同时向客户出示组织自身能够提供人力资源外包服务的相关资质证明	2	★	★		
	5.2 服务准备（3分）▲	5.2.1 与客户共同对外包需求进行探讨和分析，确认外包类别（代为管理人力资源职能类外包、人力资源咨询类外包、人力资源风险控制类外包、其他人力资源外包），拟定外包项目标准	1.5	★	★		
		5.2.2 根据客户需求和外包项目标准选择或开发合适的外包工具	1.5	★	★		
	5.3 制定方案（5分）▲	5.3.1 应根据客户需求，进行可行性分析，制定适合的人力资源外包服务方案，内容包括但不限于： a) 客户委托开展人力资源外包项目的目标和实施步骤； b) 人力资源外包项目的流程、制度、岗位职责等文件资料； c) 人力资源外包项目所需生产要素的整合和运用计划	3.5	★	★		
		5.3.2 组织应与客户确认人力资源外包服务方案是否适合	1.5	★	★		
5.4 签订合同	5.4.1 签订合同时，核查客户的营业执照、组织机构代码证，并留存相关证件复印件备查	2	★				

	(4分)	5.4.2 合同应明确双方的权利和义务, 合同的变更、终止和违约责任等条款	2		★		
	5.5 服务实施 (10分) ▲	5.5.1 履行合同, 监测并记录外包实施过程中的实时信息及存在的问题	5	★	★		
		5.5.2 根据客户自身环境变化, 应主动与客户协商解决人力资源外包服务实施过程中的问题, 推进人力资源外包项目进展	2.5	★	★		
		5.5.3 组织应了解客户所属领域的专业知识或管理技能, 为客户提供人力资源服务的相关指导、专业性解答和科学管理	2.5	★	★		
	5.6 结果反馈 (3分) ▲	5.6.1 组织应按照合同要求的服务过程或结果定时定额、保质保量完成, 并客观、真实报告完成的服务结果, 结果应准确	2	★	★		
		5.6.2 组织应接受客户对服务结果的审核, 并协助客户进行人力资源外包服务的交接工作或洽谈进一步合作事宜	1	★	★		
	5.7 项目结算 (3分)	根据人力资源外包服务合同中规定及项目的实际实施完成情况, 进行外包项目的人员、系统、服务等方面的财务结算工作	3		★		
6 资料保存 (6分)	a) 客户的合法经营证明资料	1	★				
	b) 与客户签订的合同及其他相关协议	1		★			
	c) 合作方营业执照、组织机构代码证复印件等相关资料	1	★				
	d) 外包项目的项目运行规章制度资料	1		★			
	e) 服务质量投诉处理意见表	1	★				
	f) 其他涉及外包业务运营活动的各类文件资料	1		★			
7 服务质量的评价与改进 (10分)	7.1 监督检查 (5分)	7.1.1 组织应对人力资源外包服务流程中的关键环节进行全面考核、检查, 应至少包括以下检查内容: g) 核查客户的营业执照, 并留存相关证件复印件 h) 制定适合客户的人力资源外包服务方案 i) 与客户签订合同或协议 j) 记录外包实施过程中存在的问题, 并与客户协商解决存在的问题 k) 受理投诉, 及时处理和反馈	2	★			
		7.1.2 客户满意度调查 人力资源外包服务公司自身或邀请外部第三方评价机构应定期向客户单位征求意见或建议。通过发放调查问卷、现场服务评价、服务设施评价等多种方式收集客户的满意度评价信息, 满意度调查应包含以下内容: a) 人力资源外包服务人员的职业素养和专业能力 b) 人力资源外包服务机构的合同履行情况;	2		★		

		c) 人力资源外包服务过程管理和成果交付的用户体验情况; d) 依据人力资源外包项目环境变化的适应能力; e) 其他人力资源外包服务质量评价与改进的内容和指标						
		7.1.3 以上方式的检查, 均应有详细检查的记录。	1	★	★			
	7.2 服务质量的改进与提高 (10分)	7.2.1 对检查中发现的问题和客户、群众的意见、建议, 认真进行汇总、分析和研究, 有针对性地制定具体的改进方案和措施。	2.5	★	★			
		7.2.2 对改进方案和措施的落实情况及改进的效果, 进行复查和评价, 使服务质量得到改进和提高。将改进的方案、措施及效果主动向客户、群众反馈。	2.5	★	★			
		7.2.3 对不合格服务的识别和报告是每个员工的义务和责任, 发现不合格服务时, 应进行记录, 同时报人力资源外包服务公司有关部门, 并立即采取措施加以纠正, 减少由此产生的不良影响。	2	★	★			
		7.2.4 人力资源外包服务公司应对出现不合格服务的原因进行分析、评价, 以强化监控力度, 完善管理制度, 不断提高服务水平, 防止问题再度发生。	2	★	★			
		7.2.5 因不合格服务造成客户损失的, 应按照合同约定条款依法予以赔偿。	1	★	★			
涉及项分值合计:				评价得分合计:				

注 1: 监督审核或再认证审核时, 应关注上次不符合、观察项等问题的改进效果; 关注证书及标志的使用、顾客投诉及处理、体系变更、守法有关证据、重大质量事故, 行政处罚, 媒体曝光, 失信黑名单、产品质量抽查; 是否有暂停及暂停原因是否消除, 暂停期体系运行是否有效, 暂停期间是否使用了认证证书和认证标识等;

注 2: 监督审核得分: (管理指标评价实际得分/管理指标涉及项总分) \*40+ (特性指标评价实际得分/特性指标涉及项总分) \*60

注 3: 专业审查员能力评价同质量管理体系专业能力评价, 带▲条款由专业审核员评价。

表三 评分原则

a) 以评价过程中发现的不符合评价指标的情况为扣分依据，一般均为定性指标，不符合则扣除全部分值。

b) 遇到需要抽取多个同类型样本验证评分的指标时（例如：人员资质、能力、行为态度、服务记录、设施完善度、投诉解决情况等），可按其符合/不符合的比例计算分值：

评分比例	要点
0%-20%	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 在该评分项要求中水平很差，或没有描述结果，或结果很差</li> <li>■ 在该评分项要求中没有或极少显示趋势的数据，或显示了总体不良的趋势</li> <li>■ 在该评分项要求中没有或极少的相关数据信息，或对比性信息</li> </ul>
20%-40%	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 在该评分项要求中结果很少，或在少数方面有一些改进和（或）处于初期绩效水平</li> <li>■ 在该评分项要求中有少量显示趋势的数据，或处于较低水平</li> <li>■ 在该评分项要求中有少量相关数据信息，或对比性信息</li> </ul>
40%-60%	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 在该评分项要求的多数方面有改进和（或）良好水平</li> <li>■ 在该评分项要求的多数方面处于取得良好趋势的初期阶段，或处于一般水平</li> <li>■ 在该评分项要求中能够获得相关数据，或对比性信息</li> </ul>
60%-80%	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 在该评分项要求的大多数方面有改进趋势和（或）良好水平</li> <li>■ 与该评分项要求中一些趋势和（或）当前显示了良好到优秀的水平</li> <li>■ 在该评分项要求中处于获得大量相关数据，或对比性信息。</li> </ul>
80%-100%	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 在该评分项要求重要的大多数方面，当前结果/水平/绩效达到优良水平</li> <li>■ 与该评分项要求中大多数的趋势显示了领先和优秀的水平</li> <li>■ 在该评分项要求中能够获得充分相关数据，或对比性信息</li> </ul>

表四 评级原则

表 1 分值合计	X 为: 分	
表 2 分值合计	Y 为: 分	
组织综合分值	Q 为: 分; 达到 级	计算公式: $Q=X+Y$
<p>人力资源外包服务评价总分满分为 100 分, 人力资源外包服务标准分为五级, 一级标准为最低标准, 以一个★标识; 最高为五级, 以五个★标识, 等级划分如下:</p> <p>90≤Q&lt;100 ★★★★★五级, 很强. 能够提供全面优质人力资源外包服务</p> <p>80≤Q&lt;90★★★★四级, 强. 能够提供优质人力资源外包服务</p> <p>70≤Q&lt;80★★★三级, 较强, 能够提供满意人力资源外包服务</p> <p>65≤Q&lt;70★★二级, 满足要求, 能够提供较好人力资源外包服务</p> <p>60≤Q&lt;65★一级, 基本满足要求, 能够正常开展人力资源外包服务</p> <p>Q&lt;60, 不通过</p> <p>Q 为评价得分。Q 分值=服务管理评价得分+服务特性测评得分。</p>		



## 附件八：GB/T 33860-2017《人力资源服务机构能力指数》

## 附录：人力资源服务机构能力指数标准及评价要求

## 说明：

- 1.人力资源服务机构能力指数评价采用 GB/T 33860-2017《人力资源服务机构能力指数》标准，适用于服务机构的能力指数评价。
- 2.GB/T 33860-2017《人力资源服务机构能力指数》标准规定了人力资源服务机构能力指数的基本要求、能力指数的基本条件、及能力指数划分与代号等，实行基本要求与条件和机构能力要素量化打分制相结合的评价原则。对影响服务机构自身和能够充分体现其质量和水平的从业人员、服务项目、设施设备、服务环境、规章制度等诸多能力要素进行了规定,并对各能力要素设定了相应的量化指标,通过对服务机构能力指数的评价促使其提高服务质量与水平。
- 3.定义：
  - 从业人员：从事人力资源服务业务岗位的工作人员。
  - 主营业务：业务量或经济收入占本机构总业务量或总收入 20%及以上的服务项目。
- 4.本评价标准适用于 KBRZ 对人力资源服务机构能力指数进行的评价。依据国家相关规定,服务机构应至少开展以下一项服务项目：
  - a) 现场招聘会服务；
  - b) 人力资源网站服务；
  - c) 高级人才寻访服务；
  - d) 职业指导服务；
  - e) 人才测评服务；
  - f) 人力资源培训服务；
  - g) 人力资源管理咨询服务；
  - h) 流动人员人事档案管理服务；
  - i) 人力资源外包服务；
  - j) 职业介绍服务；
  - k) 其他服务。
 对上述服务项目的评价量化指标分值及计算方法，见表二。
- 5.人力资源服务机构能力指数评价指标体系见表一，根据表一的评价指标体系和计算方法，计算服务机构分值。需说明的是：
  - 1) 表一中“7.服务项目达到相应分值比例”的评分方法为：
    - a) 如果服务机构开展一项以上的服务项目，依据“主营业务”的定义，确定其中一项服务项目为该服务机构的主营业务；
    - b) 依据表二的各服务项目的评价量化指标分值及计算方法，为服务机构所开展的服务项目进行评分，不涉及项目不用进行评分；
    - c) 依据表一“7.服务项目达到相应分值比例”中，对各项服务项目得分及其中主营业务得分范围的界定，确定“7.服务项目达到相应分值比例”的最后得分。
  - 2) GB/T 33860-2017《人力资源服务机构能力指数》规定：对于满足基本要求和相应能力指数基本条件的服务机构,还应根据附录 A 的评价指标体系和附录 B 的服务项目量化打分标准计算分值。分值应满足该能力指数分值要求。为了简便评价过程，将对 GB/T 33860-2017 的基本要求（第 5 章节）和相应能力指数基本条件（第 6 章节）的评价内容，分配到表一中，与表一中相关内容一起评价。
  - 3) KBRZ 采用 GB/T 33860-2017《人力资源服务机构能力指数》标准对服务机构能力指数分级，见表四。
  - 4) 由于 GB/T 33860 为 2017 年实施，某些资质、资格、行业分类等要求国家已经变更或废止，在评价时均按相应能力评价即可。
6. 表一、表二中带▲的由专业审核员评价，专业审核员的能力评价同质量管理体系；
- 7.对监督审核进行了策划，审核组长可根据实际情况对审核条款进行调整。监督审核的最终评分为：
$$\frac{\text{涉及项实际得分}}{\text{涉及项总分值}} \times 100$$

表一 人力资源服务机构能力指数评价表（管理指标要求）

一级指标	二级指标 (每项分值范围 1~5分)	释义	评分准则		评价得分 F	权重 W	监一	监二	审核记录	因素得分 F*W
			条件	分值						
从业人员	1.从业人员数量情况	评价服务机构从业人员数量对其整体素质水平的影响	不少于3人	1	4	★	★	审核提示：除评分外，还应满足GB/T 33860-2017的6.1~6.5的从业人员数量要求，并对应6.1~6.5相应等级。并对上述要求逐项描述：		
			不少于5人	2						
			不少于8人	3						
			不少于20人；仅开展商级人才寻访、人才测评或人力资源管理咨询服务的服务机构，从业人员不少于15人	4						
			不少于80人；仅开展商级人才寻访、人才测评或人力资源管理咨询服务的服务机构从业人员不少于20人	5						
			<b>GB/T 33860-2017的6.1~6.5的从业人员数量要求</b>	/						
	2.学历及培训情况	评价服务机构人员的知识水平对其整体素质水平的影响	1.本科及以上学历比例不低于20%； 2.年培训时间人均不少于30课时	1	2		★	审核提示：除评分外，还应满足GB/T 33860-2017的5.3.1、6.1~6.5的从业人员学历比例要求，并对应6.1~6.5相应等级。并对上述要求逐项描述：		
			除满足分值1要求外，本科及以上学历比例不低于25%	2						
			除满足分值2要求外，本科及以上学历比例不低于30%	3						
			除满足分值3要求外，本科及以上学历比例不低于40%	4						
			除满足分值4要求外，本科及以上学历比例不低于50%	5						
			<b>GB/T 33860-2017的5.3.1、6.1~6.5的从业人员学历比例要求</b>	/						
	3.专业技术职务任职资格及职业(执)业资格情况	评价服务机构中层以上负责人的专业技术能力对其整体素质水平的影响	中层以上负责人具有中级及以上专业技术职务任职资格或职业(执)业资格	1	1		★			
			中层以上负责人具有中级及以上专业技术职务任职资格及职业(执)业资格比例不低于15%	2						

			中层以上负责人具有中级及以上专业技术职务任职资格及职（执）业资格比例不低于 20%	3					
			中层以上负责人具有中级及以上专业技术职务任职资格及职（执）业资格比例不低于 30%	4					
			中层以上负责人具有中级及以上专业技术职务任职资格及职（执）业资格比例不低于 40%	5					
	4.服务质量、客户满意度	评价服务机构文明服务程度对其整体素质水平的影响	1.对客户提出的问题，耐心解释； 2.在承诺的时间内完成服务； 3.客户满意度不低于 75%	1	2	★	★	审核提示：在评分时，应结合 GB/T 33860-2017 的 5.3.1C、5.3.2、5.3.3、5.5.2.5、5.6 中对服务人员、服务行为、服务准则、服务实施过程等要求的达到程度、神秘顾客感知程度进行计分，并对上述要求逐项描述：	
			除满足分值 1 要求外，客户满意度不低于 80%	2					
			除满足分值 1 要求外，客户满意度不低于 85%	3					
			除满足分值 1 要求外，客户满意度不低于 90%	4					
			除满足分值 1 要求外，客户满意度不低于 95%	5					
			<b>GB/T 33860-2017 的 5.3.1C、5.3.2、5.3.3、5.5.2.5、5.6.中对服务人员、服务行为、服务准则、服务实施过程要求</b>	/					
			神秘顾客感知：根据服务内容，虚拟一件事情，以顾客身份，通过电话或现场询问、体验等方式，感知服务人员的接待水平；制定方案、解决、处理问题能力等。	/					
服务项目	5.服务规模	评价服务机构开展服务项目的数量对其满足客户需求的影响 (服务项目指 GB/T 33860-2017 中的 5.5.1 服务项目,)	1 项	1	3	★	审核提示：除评分外，还应满足 GB/T 33860-2017 的 6.1~6.5 的注册资本要求，并对应 6.1~6.5 相应等级。并对上述要求逐项描述：		
			2~3 项	2					
			4~5 项	3					
			6~7 项	4					
			8 项及以上	5					
			<b>GB/T 33860-2017 的 6.1~6.5 的“注册资本”要求</b>	/					
6.主营业务情况	评价服务机构主营业务的业务量对本机构总业务量	20%及以上至 40%	1	4	★	★	审核提示：应说明服务机构确定的主营业务是什么，并进行评分。		
		40%以上至 60%	2						

	的比重	60%以上至 80%	3					并对上述要求逐项描述：		
		80%以上至 90%	4							
		90%以上	5							
	7.服务项目达到相应分值比例	评价服务机构服务项目达到相应分值比例对其服务水平的影响程度 (服务项目指 GB/T 33860-2017 中的 5.5.1 服务项目,其所对应的得分依据本文件的表二相应评分)	1.各服务项目得分 20 分以上	1		5	★	★	审核提示: 评分依据为表二的各服务项目评分, 及确定的主营业务评分。并对上述要求逐项描述:	
			除满足分值 1 要求外, 还应满足下列条件: 1.得分 30 分以上的服务项目比例不低于 50%; 2.主营业务得分 30 分以上	2						
			除满足分值 2 要求外, 还应满足下列条件: 1.得分 50 分以上的服务项目比例不低于 50%; 2.主营业务得分 50 分以上	3						
			除满足分值 3 要求外, 还应满足下列条件: 1.得分 80 分以上的服务项目比例不低于 50%; 2.主营业务得分 80 分以上	4						
			除满足分值 4 要求外, 还应满足下列条件: 1.各服务项目得分 70 分以上; 2.得分 100 分以上的服务项目比例不低于 50%; 3.主营业务得分 100 分以上	5						
	8.高端服务项目占所开展服务项目比例(指开展高级人才寻访、人才测评服务、人力资源管理咨询服务)	评价服务机构高端服务项目比例对其服务水平科技含量的影响	20%及以下	1		4	★	★		
			20%以上至 40%	2						
40%以上至 60%			3							
60%以上至 80%			4							
80%以上至 100%			5							
设施 设备	9.服务场所建筑面积	评价服务机构场所建筑面积对其服务能力水平的影响	不少于 40 m <sup>2</sup>	1		3	★	审核提示: 除评分外, 还应满足 GB/T 33860-2017 的 5.1.1、6.1 ~ 6.5 的基础设施要求, 并对应 6.1 ~ 6.5 相应等级。并对上述要求逐项描述:		
			不少于 80 m <sup>2</sup>	2						
			不少于 200 m <sup>2</sup>	3						
			不少于 500 m <sup>2</sup> 。仅开展高级人才寻访、人才测评或人力资源管理咨询服务的服务机构, 服务场所建筑面积不少于 300	4						

		m <sup>2</sup>							
		不少于 2200 m <sup>2</sup> 。 仅开展高级人才寻访、人才测评或人力资源管理咨询服务的服务机构，服务场所建筑面积不少于 600 m <sup>2</sup>	5						
		GB/T 33860-2017 的 5.1.1、6.1~6.5 的“基础设施”要求	/						
10.基础设施	评价服务机构的各项基础设施对其服务能力水平的影响	1.设有采暖和制冷设备； 2.有公共卫生间； 3.设有客户洽谈场所	1	3	★		审核提示：除评分外，还应满足 GB/T 33860-2017 的 5.1.2.1、6.1~6.5 的基础设施要求，并对对应 6.1~6.5 相应等级。并对上述要求逐项描述：		
		除满足分值 1 要求外，还应设有客户服务厅	2						
		除满足分值 2 要求外，还应满足下列条件： 1.客户服务厅建筑面积不少于 40 m <sup>2</sup> ； 2.有发布供求信息的电子显示屏	3						
		除满足分值 3 要求外，还应满足下列条件： 1.客户服务厅建筑面积不少于 60 m <sup>2</sup> ； 2.设有客户洽谈室； 3.设有服务网站； 4.设有信息触摸查询系统	4						
		除满足分值 4 要求外，还应满足下列条件： 1.客户服务厅建筑面积不少于 200 m <sup>2</sup> ； 2.有发布供求信息信息的电子显示屏； 3.设有智能排队管理系统和等候休息区	5						
		GB/T 33860-2017 的 5.1.2.1、6.1~6.5 的“基础设施”要求	/						
11.办公设备	评价服务机构的办公设备对其服务能力水平的影响	1.电话机、计算机人均不少于 1 台； 2.复印机、传真机各不少于 1 台	1	3	★		审核提示：除评分外，还应满足 GB/T 33860-2017 的 5.1.2.2、6.1~6.5 的办公设备要求，并对对应 6.1~6.5 相应等级。并对上述要求逐项描述：		
		除满足分值 1 要求外，还应满足下列条件： 1.有为客户使用的电话、打印、复印、传真等设备，性能良好； 2.客户服务电话接听通畅	2						
		除满足分值 2 要求外，还应配有笔记本、电脑、投影仪、录音、照相等设备	3						

			除满足分值 3 要求外, 还应配备软件系统 服务器不少于 1 台	4					
			除满足分值 4 要求外, 还应设有内部局域 网络管理系统及网络办公系统	5					
			<b>GB/T 33860-2017 的 5.1.2.2、6.1~6.5 的“办公设备”要求</b>						
	12.安全、消防设 施	评价服务机构预防和处理 安全、消防隐患及事故的 能力	1.消防、安全设施设备完备、有效, 标识 明显、清晰; 2.重要部位应有灭火设备	1	3	★	★	审核提示: 在评分时, 应结合 GB/T 33860-2017 的 5.1.2.1 的 c)、d) 中对消防、安全等要求 的达到程度进行计分。并对上述 要求逐项描述:	
			除满足分值 1 要求外, 紧急出口通道应畅 通, 标识明显、清晰	2					
			除满足分值 2 要求外, 服务场所应设有安 全、消防报警及自动喷淋火火系统	3					
			除满足分值 3 要求外, 重要部位应设有监 控设备	4					
			除满足分值 4 要求外, 还应配有消防广播 系统	5					
			<b>GB/T 33860-2017 的 5.1.2.1 的 c)、d) 要求</b>						
	服务 环境	13. 机构所在地 交通状况	评价服务机构所处位置对 服务环境的影响程度	1.机构所在地交通便利	1	1		★	
除满足分值 1 要求外, 服务场所应位于主 要街道				2					
除满足分值 2 要求外, 服务场所应有 3 条 以上公共交通线路可到达				3					
除满足分值 1 要求外, 服务场所应有 4 条 以上公共交通线路可到达				4					
除满足分值 1 要求外, 服务场所应有 5 条 以上公共交通线路可到达				5					
14. 公共信息图 形符合相关标准 规定情况		评价服务机构服务场地各 项标识符合规定的情况	标识摆放位置合理	1	2		★	审核提示: 在评分时, 应结合 GB/T 33860-2017 的 5.2 的 a)、 b)、c)、d)、e) 要求中对消 防、安全等要求的达到程度进行 计分。并对上述要求逐项描述:	
			除满足分值 1 要求外, 各种标识符合 GB 2894、GB/T 10001.9、GB/T 10001.1 等 规定	2					
			除满足分值 2 要求外, 标识设置应协调统 一	3					
			除满足分值 3 要求外, 标识醒目、易识别	4					
			除满足分值 4 要求外, 标识信息系统完备	5					
			<b>GB/T 33860-2017 的 5.2 的 a)、b)、c)、 d)、e) 要求</b>						

	15.公示项目	评价服务机构对客户提供服务信息的情况	1.人力资源服务许可证; 2.营业执照或法人证书; 3.收费许可证、收费项目表或税务登记证	1	1	★	审核提示：在评分时，应结合GB/T 33860-2017的5.2的b)、c)、d)要求中对消防、安全等要求的达到程度进行计分。并对上述要求逐项描述：
			除满足分值1要求外，还应对服务机构简介进行公示	2			
			除满足分值2要求外，还应对服务项目介绍进行公示	3			
			除满足分值3要求外，服务场所还应设有引导图	4			
			除满足分值4要求外，还应设有展示服务机构形象宣传栏	5			
			GB/T 33860-2017的5.2的b)、c)、d)要求				
	16.服务场所环境情况	评价服务机构为服务对象提供方便舒适服务环境的各项指标	1.服务场所布局合理、整洁卫生	1	4	★	审核提示：在评分时，应结合GB/T 33860-2017的5.2的f)、g)、6.4的d)要求中对消防、安全等要求的达到程度进行计分，并对应6.1~6.5相应等级。并对上述要求逐项描述：
			除满足分值1要求外，服务场所通风、采光、照明良好，远离噪音等干扰	2			
			除满足分值2要求外，还应方便客户正常活动	3			
			除满足分值3要求外，还应设有无障碍设施	4			
			除满足分值4要求外，还应确保设施设备安全	5			
			GB/T 33860-2017的5.2的f)、g)；6.4的d)要求				
规制制度	17.员工手册	评价服务机构员工手册对其规范服务行为的影响	有员工手册，员工对于手册内容知晓率50%	1	1	★	审核提示：在评分时，应结合GB/T 33860-2017的5.4.1的e)、5.4.2、5.4.3要求中对消防、安全等要求的达到程度进行计分。并对上述要求逐项描述：
			有员工手册，员工对于手册内容知晓率60%	2			
			有员工手册，员工对于手册内容知晓率70%	3			
			有员工手册，员工对于手册内容知晓率80%	4			
			有员工手册，员工对于手册内容知晓率90%	5			
			GB/T 33860-2017的5.4.1的e)、5.4.2、5.4.3要求				
	18.岗位说明书	评价服务机构员工岗位说明书对其有效、快捷服务	有岗位说明书，员工对其内容知晓率50%	1	1	★	审核提示：在评分时，应结合GB/T 33860-2017的5.4.1的f)、
有岗位说明书，员工对其内容知晓率60%			2				

		的影响	有岗位说明书，员工对其内容知晓率 70%	3				5.4.2、5.4.3 要求中对消防、安全等要求的达到程度进行计分。并对上述要求逐项描述：		
			有岗位说明书，员工对其内容知晓率 80%	4						
			有岗位说明书，员工对其内容知晓率 90%	5						
			<b>GB/T 33860-2017 的 5.4.1 的 f)、5.4.2、5.4.3 要求</b>							
	▲19.各项规章制度	评价服务机构各项规章制度的完善、执行情况对其行为自我约束的程度		有管理制度，员工对其内容知晓率 50%	1	3	★		审核提示：在评分时，应结合 GB/T 33860-2017 的 5.4、5.5.2.1、5.5.2.3、5.5.2.4 要求中对消防、安全等要求的达到程度进行计分。并对上述要求逐项描述：	
				员工对管现制度内容知晓率 60%	2					
				员工对管现制度内容知晓率 70%	3					
				员工对管现制度内容知晓率 80%	4					
				员工对管现制度内容知晓率 90%	5					
				<b>GB/T 33860-2017 的 5.4、5.5.2.1、5.5.2.3、5.5.2.4 要求</b>	/					
	20.遵纪守法	评价服务机构遵纪守法的情况对其依法经营、诚信服务、公平竞争的影响程度		1.一年内无违法违规行为； 2.一年内无泄密事件发生	1	2	★	★	审核提示：在评分时，应结合 GB/T 33860-2017 的 6.1a) 对安全质量事故要求的达到程度进行计分。并对上述要求逐项描述：	
				1.二年内无违法违规行为； 2.二年内无泄密事件发生	2					
				1.三年内无违法违规行为； 2.三年内无泄密事件发生	3					
				1.四年内无违法违规行为； 2.四年内无泄密事件发生	4					
				1.五年内无违法违规行为； 2.五年内无泄密事件发生	5					
				<b>GB/T 33860-2017 的 6.1a) 要求中对安全质量事故的要求</b>						
				<b>分数合计 (P) :</b>						

表二 人力资源服务机构能力指数评价表 (特性指标要求)

表二 (a) 服务项目: 现场招聘会服务--服务评价量化指标分值及计算方法表

服务项目	评价要素	评分准则		评价得分 F	权重 W	监一	监二	审核记录	要素得分 F*W
		条件	分值						
现场招聘会-- 服务评价量化 指标分值及计 算方法表	1. 从业 人员	1.从业人员不少于 2 人; 2.现场招聘会现场工作人员与展位数量的比例不小于 1:10; 3.100 个以下展位的现场工作人员不少于 10 人	1	3	★	★	审核提示: 应与表一相关要求一致, 并简要描述:		
		除满足分值 1 要求外, 还应满足下列条件: 1.从业人员不少于 3 人; 2.本科及以上学历比例不低于 60%	2						
		除满足分值 2 要求外, 还应满足下列条件: 1.从业人员不少于 5 人; 2.本科及以上学历比例不低于 65%	3						
		除满足分值 3 要求外, 还应满足下列条件: 1.从业人员不少于 7 人; 2.本科及以上学历比例不低于 70%	4						
		除满足分值 1 要求外, 还应满足下列条件: 1.从业人员不少于 9 人; 2.本科及以上学历比例不低于 75%	5						
	2. 年 举 办 现 场 聘 会 次 数	不定期现场招聘会, 主办或协办合计每年不少于 1 次; 定期现场招聘会, 每月不少于 2 次	1	2	★	★			
		不定期现场招聘会, 主办或协办合计每年不少于 2 次; 定期现场招聘会, 每月不少于 3 次	2						
		不定期现场招聘会, 主办或协办合计每年不少于 3 次; 定期现场招聘会, 每月不少于 5 次	3						
		不定期现场招聘会, 主办或协办合计每年不少于 4 次; 定期现场招聘会, 每月不少于 7 次	4						
		不定期现场招聘会, 主办或协办合计每年不少于 5 次; 定期现场招聘会, 每月不少于 10 次	5						
	3. 现 场 招 聘 会 参 人 数	不定期现场招聘会, 1.大型现场招聘会会场均不少于 1000 人; 2. 中型现场招聘会会场均不少于 800 人; 3.小型现场招聘会会场均不少于 100 人; 定期现场招聘会, 场均不少于 100 人	1	2	★	★			审核提示: 应对正在进行项目及以往项目分别抽样描述:
		不定期现场招聘会, 1.大型现场招聘会会场均不少于 2000 人; 2.中型现场招聘会会场均不少于 1500 人; 3.小型现场招聘会会场均不少于 200 人;	2						

		定期现场招聘会，场均不少于 200 人							
		不定期现场招聘会，1.大型现场招聘会场均不少于 3000 人；2.中型现场招聘会场均不少于 2000 人；3.小型现场招聘会场均不少于 300 人； 定期现场招聘会，场均不少于 300 人	3						
		不定期现场招聘会，1.大型现场招聘会场均不少于 5000 人；2.中型现场招聘会场均不少于 3000 人；3.小型现场招聘会场均不少于 500 人； 定期现场招聘会，场均不少于 400 人	4						
		不定期现场招聘会，1.大型现场招聘会场均不少于 8000 人；2.中型现场招聘会场均不少于 5000 人；3.小型现场招聘会场均不少于 1000 人； 定期现场招聘会，场均不少于 500 人	5						
	4. 现场招聘会参会单位量		不定期现场招聘会，1.大型现场招聘会场均参会单位不少于 300 个；2.中型现场招聘会场均参会单位不少于 100 个；3.小型现场招聘会场均参会单位不少于 30 个； 定期现场招聘会，场均参会单位不少于 20 个	1				审核提示：应对正在进行项目及以往项目分别抽样描述：	
			不定期现场招聘会，1.大型现场招聘会场均参会单位不少于 400 个；2.中型现场招聘会场均参会单位不少于 180 个；3.小型现场招聘会场均参会单位不少于 40 个； 定期现场招聘会，场均参会单位不少于 30 个	2					
			不定期现场招聘会，1.大型现场招聘会场均参会单位不少于 500 个；2.中型现场招聘会场均参会单位不少于 200 个；3.小型现场招聘会场均参会单位不少于 50 个； 定期现场招聘会，场均参会单位不少于 40 个	3	4	★	★		
			不定期现场招聘会，1.大型现场招聘会场均参会单位不少于 600 个；2.中型现场招聘会场均参会单位不少于 220 个；3.小型现场招聘会场均参会单位不少于 80 个； 定期现场招聘会，场均参会单位不少于 80 个	4					
			不定期现场招聘会，1.大型现场招聘会场均参会单位不少于 700 个；2.中型现场招聘会场均参会单位不少于 300 个；3.小型现场招聘会场均参会单位不少于 120 个； 定期现场招聘会，场均参会单位不少于 100 个	5					
	5. 现场招聘会提供岗位		不定期现场招聘会，1.大型现场招聘会场均不少于 1000 个；2. 中型现场招聘会场均不少于 600 个；3.小型现场招聘会场均不少于 100 个； 定期现场招聘会，场均不少于 100 个	1	4	★	★	审核提示：应对正在进行项目及以往项目分别抽样描述：	
		不定期现场招聘会，1.大型现场招聘会场均不少于 2000	2						

	位 数	个；2. 中型现场招聘会场均不少于 1000 个；3.小型现场招聘会场均不少于 200 个； 定期现场招聘会，场均不少于 200 个						
		不定期现场招聘会，1.大型现场招聘会场均不少于 3000 个；2. 中型现场招聘会场均不少于 1500 个；3.小型现场招聘会场均不少于 300 个； 定期现场招聘会，场均不少于 300 个	3					
		不定期现场招聘会，1.大型现场招聘会场均不少于 4000 个；2. 中型现场招聘会场均不少于 2000 个；3.小型现场招聘会场均不少于 500 个； 定期现场招聘会，场均不少于 400 个	4					
		不定期现场招聘会，1.大型现场招聘会场均不少于 5000 个；2. 中型现场招聘会场均不少于 2500 个；3.小型现场招聘会场均不少于 800 个； 定期现场招聘会，场均不少于 500 个	5					
6.安全 工 作 落 实 情 况		1.具有安全保卫、安全消防方案及突发事件应急预案； 2.安保人员数量不低于参会人员数量的 8%；3.招聘会现场安全设施、场地面积、通道出口达到标准规定；4.1 年内举办的招聘会无事故率 100%	1	5	★	★	审核提示：应对正在进行项目及以往项目分别抽样描述：	
		除满足分值 1 要求外，还应满足下列条件： 2 年内举办的招聘会无事故率 100%	2					
		除满足分值 2 要求外，还应满足下列条件： 3 年内举办的招聘会无事故率 100%	3					
		除满足分值 3 要求外，还应满足下列条件： 4 年内举办的招聘会无事故率 100%	4					
		除满足分值 4 要求外，还应满足下列条件： 5 年内举办的招聘会无事故率 100%	5					
7.公益 性 专 场 现 场 招 聘 会 次 数	每年 1 次	1	4	★	★			
	每年 2 次	2						
	每年 3 次	3						
	每年 4 次	4						
	每年 5 次	5						
▲8.材 料 归 档	1.材料归档率达 60%； 2.现场招聘会工作总结、各种数据统计报表等资料上报主管部门备案率 80%	1	3	★	★	审核提示：在评分时，应结合 GB/T 33860-2017 的 5.5.2.2、5.5.2.6 内容要求的达到程度进行计分。并对上述要求逐项描述：		
	1.材料归档率达 70%； 2.现场招聘会工作总结、各种数据统计报表等资料上报主	2						

▲9.客户投诉记录及处理	管部门备案率 85%						
	1.材料归档率达 80%; 2.现场招聘会工作总结、各种数据统计报表等资料上报主管部门备案率 90%	3					
	1.材料归档率达 90%; 2.现场招聘会工作总结、各种数据统计报表等资料上报主管部门备案率 95%	4					
	1.材料归档率达 100%; 2.现场招聘会工作总结、各种数据统计报表等资料上报主管部门备案率 100%	5					
	<b>GB/T 33860-2017 的 5.5.2.2、5.5.2.6 内容要求</b>	/					
	1.设有投诉电话; 2.从接到投诉到介入处理时间不超过 5 个工作日,并能及时向当事人反馈处理结果; 3.有投诉及处理情况记录	1	1	★	★	审核提示:在评分时,应结合 GB/T 33860-2017 的 5.6.4、5.6.6 内容要求的达到程度进行计分。并对上述要求逐项描述:	
	除满足分值 1 要求外,还应满足下列条件: 1.从接到投诉到介入处理时间不超过 4 个工作日,并能及时向当事人反馈处理结果; 2.投诉及处理情况记录保留 1 年以上	2					
	除满足分值 2 要求外,还应满足下列条件: 1.从接到投诉到介入处理时间不超过 3 个工作日,并能及时向当事人反馈处理结果; 2.投诉及处理情况记录保留 2 年以上	3					
	除满足分值 3 要求外,还应满足下列条件: 1.从接到投诉到介入处理时间不超过 2 个工作日,并能及时向当事人反馈处理结果; 2.投诉及处理情况记录保留 3 年以上	4					
	除满足分值 4 要求外,还应满足下列条件: 1.从接到投诉到介入处理时间不超过 1 个工作日,并能及时向当事人反馈处理结果; 2.投诉及处理情况记录保留 3 年以上	5					
	<b>GB/T 33860-2017 的 5.6.4、5.6.6 内容要求</b>	/					
<b>服务项目（现场招聘会）要素得分合计：</b>							

表二 (b) 服务项目：人力资源网站服务--服务评价量化指标分值及计算方法表

服务项目	评价要素	评分准则		评价得分 F	权重 W	监一	监二	审核记录	要素得分 F*W
		条件	分值						
人力资源网站 -- 服务评价量化 指标分值及计 算方法表	1. 从业人员	经营性网站, 1.从业人员不少于 2 人, 2.本科及以上学历比例不低于 60%; 非经营性网站, 从业人员不少于 1 人	1	3	★	★	审核提示: 应与表一相关要求一致, 并简要描述:		
		经营性网站, 1.从业人员不少于 3 人, 2.本科及以上学历比例不低于 65%; 非经营性网站, 1.从业人员不少于 2 人, 2.本科及以上学历比例不低于 50%	2						
		经营性网站, 1.从业人员不少于 10 人; 2.本科及以上学历比例不低于 70%; 非经营性网站, 从业人员不少于 3 人, 2.本科及以上学历比例不低于 60%	3						
		经营性网站, 1.从业人员不少于 15 人; 2.本科及以上学历比例不低于 75%; 非经营性网站, 从业人员不少于 5 人, 2.本科及以上学历比例不低于 60%	4						
		经营性网站, 1.从业人员不少于 30 人; 2.本科及以上学历比例不低于 80%; 非经营性网站, 从业人员不少于 10 人, 2.本科及以上学历比例不低于 60%	5						
	▲2. 服务内容	1.提供单位招聘与用人推荐、个人求职与岗位推荐服务; 2.能进行信息更新	1	5	★	★			
		除满足分值 1 要求外, 还应满足下列条件: 1.增值服务应不少于 1 项; 2.信息每月更新	2						
		除满足分值 2 要求外, 还应满足下列条件: 1.增值服务应不少于 2 项; 2.信息每周更新	3						
		除满足分值 3 要求外, 还应满足下列条件: 1.增值服务应不少于 3 项; 2.信息每日更新	4						
		除满足分值 4 要求外, 还应满足下列条件: 1.增值服务应不少于 4 项; 2.信息实时更新	5						
	3. 业务	1.具有技术支持、客户服务等岗位或部门	1	3	★	★			

	体系	除满足分值 1 要求外，还应初步形成技术支持、客户服务的业务体系	2					
		除满足分值 2 要求外，还应满足下列条件： 1.具有较健全的销售、技术支持、客户服务等业务体系； 2.设有集团大客户管理岗位或部门	3					
		除满足分值 3 要求外，还应设立市场拓展、产品研发部门	4					
		除满足分值 4 要求外，还应具有集销售、技术支持、客户服务、市场拓展、产品研发为一体化的服务体系	5					
	4. 配套资源	1.单位招聘、个人简历及相关信息库查询、统计等应规范； 2.具有正版杀毒软件； 3.自有独立数据库	1	4	★	★	审核提示：应满足 GB/T 33860-2017 的 5.1.2、6.1~6.5 资源要求外，开展人力资源网站还需要的配套资源。	
		除满足分值 1 要求外，还应具有固定客服电话和邮箱	2					
		除满足分值 2 要求外，还应具有可自行管理设置域名的企业邮箱	3					
		除满足分值 3 要求外，还应具有简历模板、资料管理系统等	4					
		除满足分值 4 要求外，还应设有公共注册邮箱	5					
	▲5.运营数据	经营性网站，1.有效单位注册数不少于 100,000 个； 2.有效个人注册数不少于 200,000 个；3.数据库有效简历数不少于 60,000 份；4.日均浏览量 10,000 次以上； 非经营性网站，1.有效单位注册数不少于 200 个；2.有效个人注册数不少于 5,000 个；3.数据库有效简历数不少于 5,000 份；4.日均浏览量 1,000 次以上；	1	4	★	★	审核提示：应对网站相应内容进行浏览：	
		经营性网站，1.有效单位注册数不少于 300,000 个； 2.有效个人注册数不少于 1,000,000 个；3.数据库有效简历数不少于 100,000 份；4.日均浏览量 100,000 次以上； 非经营性网站，1.有效单位注册数不少于 300 个；2.有效个人注册数不少于 10,000 个；3.数据库有效简历数不少于 7,000 份；4.日均浏览量 3,000 次以上；	2					
		经营性网站，1.有效单位注册数不少于 500,000 个； 2.有效个人注册数不少于 5,000,000 个；3.数据库有效简历数不少于 1,000,000 份；4.日均浏览量 1,000,000 次以上；	3					

		非经营性网站, 1.有效单位注册数不少于 500 个; 2.有效个人注册数不少于 15,000 个; 3.数据库有效简历数不少于 9,000 份; 4.日均浏览量 5,000 次以上;							
		经营性网站, 1.有效单位注册数不少于 1,000,000 个; 2.有效个人注册数不少于 9,000,000 个; 3.数据库有效简历数不少于 8,000,000 份; 4.日均浏览量 10,000,000 次以上;	4						
		非经营性网站, 1.有效单位注册数不少于 8,000 个; 2.有效个人注册数不少于 20,000 个; 3.数据库有效简历数不少于 11,000 份; 4.日均浏览量 7,000 次以上;							
		经营性网站, 1.有效单位注册数不少于 1,300,000 个; 2.有效个人注册数不少于 10,000,000 个; 3.数据库有效简历数不少于 9,000,000 份; 4.日均浏览量 18,000,000 次以上;	5						
		非经营性网站, 1.有效单位注册数不少于 12,000 个; 2.有效个人注册数不少于 30,000 个; 3.数据库有效简历数不少于 20,000 份; 4.日均浏览量 11,000 次以上;							
	6.公益服务	年举办公益性网络招聘活动 1 次	1		2	★	★		
		年举办公益性网络招聘活动 2 次	2						
		年举办公益性网络招聘活动 3 次	3						
		年举办公益性网络招聘活动 4 次	4						
		年举办公益性网络招聘活动 5 次	5						
	7.设备设施	经营性网站, 1.自有或租用服务器 1 台; 2.租用 IDC(互联网数据中心) 机房的共享带宽 100 M 以上; 非经营性网站, 1.自有或租用服务器 1 台;	1		2	★	★	审核提示: 应满足 GB/T 33860-2017 的 5.1.2、6.1~6.5 资源要求外, 开展人力资源网站还需要的配套资源。	
		经营性网站, 1.自有或租用服务器 2 台; 2.自建机房的独享带宽 10M 以上; 非经营性网站, 除满足分值 1 要求外, 租用 IDC 机房的共享带宽 100 M 以上;	2						
		经营性网站, 1.自有或租用服务器 3 台; 2.自有或租用网络核心设备不少于 1 台; 3.自建机房的独享带宽 10M 以上; 非经营性网站, 除满足分值 2 要求外, 自有或租用网络核心设备 1 台	3						
经营性网站, 1.自有或租用服务器 4 台; 2.自有或租用网络核心设备不少于 2 台; 3.自有或租用安全防护设备 1 台; 4.自建机房的独享带宽 20M 以上; 非经营性网站, 除满足分值 3 要求外, 自有或租用安		4							

		全防护设备 1 台							
		经营性网站, 1.自有或租用服务器 5 台; 2.自有或租用网络核心设备不少于 2 台; 3.自有或租用安全防护设备 2 台; 4.自有或租用数据备份设备不少于 2 台; 自建机房的独享带宽 20M 以上; 非经营性网站, 除满足分值 4 要求外, 还应满足下列条件: 1.自有或租用网络核心设备 2 台; 2.自有或租用安全防护设备 2 台; 3.自有或租用数据备份设备。	5						
	▲8.材料归档		1.材料归档率达 60%;	1	2	★	★	审核提示: 在评分时, 应结合 GB/T 33860-2017 的 5.5.2.2、5.5.2.6 内容要求的达到程度进行计分。并对上述要求逐项描述:	
			1.材料归档率达 70%;	2					
			1.材料归档率达 80%;	3					
			1.材料归档率达 90%;	4					
			1.材料归档率达 95%;	5					
			GB/T 33860-2017 的 5.5.2.2、5.5.2.6 内容要求	/					
	9.信息化管理程度		具备招聘信息与求职信息网络发布管理工具		2	★	★	审核提示: 应对服务机构的信息化管理系统相应内容进行浏览:	
			除满足分值 1 要求外, 还应具备招聘单位、求职个人网上自助服务的功能与管理工具						
			除满足分值 2 要求外, 还应具备用户业务经办流程的管理工具						
			除满足分值 3 要求外, 还应具备岗位供求信息匹配与管理工具						
		具备全业务全服务流程的信息化管理工具							
	▲10.客户投诉记录及处理		1.设有投诉电话; 2.从接到投诉到介入处理时间不超过 5 个工作日, 并能及时向当事人反馈处理结果; 3.有投诉及处理情况记录	1	1	★	★	审核提示: 在评分时, 应结合 GB/T 33860-2017 的 5.6.4、5.6.6 内容要求的达到程度进行计分。并对上述要求逐项描述:	
			除满足分值 1 要求外, 还应满足下列条件: 1.从接到投诉到介入处理时间不超过 4 个工作日, 并能及时向当事人反馈处理结果; 2.投诉及处理情况记录保留 1 年以上	2					
			除满足分值 2 要求外, 还应满足下列条件: 1.从接到投诉到介入处理时间不超过 3 个工作日, 并能及时向当事人反馈处理结果; 2.投诉及处理情况记录保留 2 年以上	3					
			除满足分值 3 要求外, 还应满足下列条件: 1.从接到投诉到介入处理时间不超过 2 个工作日, 并能及时向当事人反馈处理结果; 2.投诉及处理情况记录保留 3 年以上	4					

	除满足分值 4 要求外，还应满足下列条件： 1.从接到投诉到介入处理时间不超过 1 个工作日，并能及时向当事人反馈处理结果； 2.投诉及处理情况记录保留 3 年以上	5						
	GB/T 33860-2017 的 5.6.4、5.6.6 内容要求							
<b>服务项目（人力资源网站）要素得分合计：</b>								

表二（c）服务项目：高级人才寻访服务--服务评价量化指标分值及计算方法表

服务项目	评价要素	评分准则		评价得分 F	权重 W	监一	监二	审核记录	要素得分 F*W
		条件	分值						
高级人才寻访 -- 服务评价量化 指标分值及计 算方法表	1.从业 人员	1.从业人员不少于 2 人； 2.能够确保服务过程和结果的保密	1	5	★	★	审核提示：应与表一相关要求一致，并简要描述：		
		除满足分值 1 要求外，还应满足下列条件： 1.从业人员不少于 5 人； 2.研究生学历或硕士以上学位比例不低于 20%	2						
		除满足分值 2 要求外，还应满足下列条件： 1.从业人员不少于 8 人； 2. 研究生学历或硕士以上学位比例不低于 40%； 3.寻访工作负责人应具有研究生学历或硕士以上学位，并具有一定的组织、策划、管理能力	3						
		除满足分值 3 要求外，还应满足下列条件： 1.从业人员不少于 11 人； 2. 研究生学历或硕士以上学位比例不低于 60%； 3.寻访工作负责人应具有研究生学历或硕士以上学位且具有中级以上专业技术职务任职资格或职（执）业资格，并有较高水平的组织、策划、管理能力； 4.有相对稳定的寻访顾问队伍	4						
		除满足分值 4 要求外，还应满足下列条件： 1.从业人员不少于 17 人； 2. 研究生学历或硕士以上学位比例不低于 80%；	5						
	2.服务 场所 建筑 面积	1.服务场所建筑面积不少于 30 m <sup>2</sup> ； 2.有独立的面试场所和洽谈室.面积不少于 10 m <sup>2</sup>	1	3	★	★	审核提示：应与表一相关要求一致，并简要描述：		
	1.服务场所建筑面积不少于 50 m <sup>2</sup> ； 2.有独立的面试场所和洽谈室.面积不少于 15 m <sup>2</sup>	2							

		1.服务场所建筑面积不少于 70 m <sup>2</sup> ; 2.有独立的面试场所和洽谈室.面积不少于 20 m <sup>2</sup>	3						
		1.服务场所建筑面积不少于 150 m <sup>2</sup> ; 2.有独立的面试场所和洽谈室.面积不少于 25 m <sup>2</sup>	4						
		1.服务场所建筑面积不少于 300 m <sup>2</sup> ; 2.有独立的面试场所和洽谈室.面积不少于 30 m <sup>2</sup>	5						
	▲3.业务范围		1.能独立开展高级人才寻访业务; 2.服务覆盖行业不少于 1 个	1	3	★	★		
			除满足分值 1 要求外, 服务覆盖行业不少于 2 个	2					
			除满足分值 2 要求外, 服务覆盖行业不少于 3 个	3					
			除满足分值 3 要求外, 服务覆盖行业不少于 5 个	4					
			除满足分值 4 要求外, 服务覆盖行业不少于 8 个	5					
	4.信息化管理程度		1.寻访业务管理手工操作		4	★	★	审核提示: 应对服务机构的信息化管理系统相应内容进行浏览:	
			1.寻访业务实行计算机操作; 2.建立项目运作和项目管理信息系统; 3.部分业务可实现信息化管理						
			1.具有寻访业务管理软件; 2.建有项目全过程、全方位的监控体系; 3.主要业务实现信息化管理						
			1.建立寻访业务管理信息系统; 2.建有项目全过程、全方位的监控体系; 3.项目管理全部信息化						
			1.建有寻访业务全过程管理信息系统; 2.实现服务全过程信息化管理						
	5.数据库		1.建立客户数据库, 客户数不少于 30 户; 2.建立高级人才数据库, 人数不少于 1 000 人; 3.建立行业信息储备库, 数量不少于 50 条	1	5	★	★	审核提示: 应对数据库进行浏览, 对客户跟踪服务、数据更新情况进行抽样描述:	
			1.建立客户数据库, 客户数不少于 80 户; 2.建立高级人才数据库, 人数不少于 2 000 人; 3.建立行业信息储备库, 数量不少于 100 条	2					
1.建立客户数据库, 客户数不少于 200 户; 2.建立高级人才数据库, 人数不少于 3 000 人; 3.建立行业信息储备库, 数量不少于 200 条			3						
1.建立客户数据库, 客户数不少于 500 户; 2.建立高级人才数据库, 人数不少于 8 000 人; 3.建立行业信息储备库, 数量不少于 300 条; 4.对客户实行定期跟踪服务; 5.对数据信息定期更新			4						

	1.建立客户数据库，客户数不少于 800 户； 2.建立高级人才数据库，人数不少于 20000 人； 3.建立行业信息储备库，数量不少于 500 条； 4.对客户实行动态跟踪服务； 5.对数据信息实时更新	5					
▲6.寻访项目	1.年寻访职位数量不少于 3 个； 2.年成功寻访人数不少于 3 人	1	5	★	★	审核提示：应对正在进行项目及以往项目分别抽样描述：	
	1.年寻访职位数量不少于 5 个； 2.年成功寻访人数不少于 5 人	2					
	1.年寻访职位数量不少于 7 个； 2.年成功寻访人数不少于 7 人； 3.年完成 10 万元以上收入项目不少于 8 个	3					
	1.年寻访职位数量不少于 9 个； 2.年成功寻访人数不少于 9 人； 3.年完成 20 万元以上收入项目不少于 10 个	4					
	1.年寻访职位数量不少于 11 个； 2.年成功寻访人数不少于 11 人； 3.年完成 50 万元以上收入项目不少于 15 个	5					
▲7.材料归档	1.材料归档率达 80%；	1	2	★	★	审核提示：在评分时，应结合 GB/T 33860-2017 的 5.5.2.2、5.5.2.6 内容要求的达到程度进行计分。并对上述要求逐项描述：	
	1.材料归档率达 85%	2					
	1.材料归档率达 90%	3					
	1.材料归档率达 95%	4					
	1.材料归档率达 100%；	5					
	GB/T 33860-2017 的 5.5.2.2、5.5.2.6 内容要求	/					
▲8.客户投诉记录及处理	1.设有投诉电话； 2.从接到投诉到介入处理时间不超过 5 个工作日，并能及时向当事人反馈处理结果； 3.有投诉及处理情况记录	1	1	★	★	审核提示：在评分时，应结合 GB/T 33860-2017 的 5.6.4、5.6.6 内容要求的达到程度进行计分。并对上述要求逐项描述：	
	除满足分值 1 要求外，还应满足下列条件： 1.从接到投诉到介入处理时间不超过 4 个工作日，并能及时向当事人反馈处理结果； 2.投诉及处理情况记录保留 1 年以上	2					
	除满足分值 2 要求外，还应满足下列条件： 1.从接到投诉到介入处理时间不超过 3 个工作日，并能及时向当事人反馈处理结果； 2.投诉及处理情况记录保留 2 年以上	3					
	除满足分值 3 要求外，还应满足下列条件： 1.从接到投诉到介入处理时间不超过 2 个工作	4					

	日，并能及时向当事人反馈处理结果； 2.投诉及处理情况记录保留3年以上							
	除满足分值4要求外，还应满足下列条件： 1.从接到投诉到介入处理时间不超过1个工作日，并能及时向当事人反馈处理结果； 2.投诉及处理情况记录保留3年以上	5						
	GB/T 33860-2017的5.6.4、5.6.6内容要求	/						
<b>服务项目（高阶人才寻访）要素得分合计：</b>								

表二（d）服务项目：职业指导服务--服务评价量化指标分值及计算方法表

服务项目	评价要素	评分准则		评价得分 F	权重 W	监一	监二	审核记录	要素得分 F*W
		条件	分值						
职业指导-- 服务评价量化 指标分值及计 算方法表	1.从业人员	1.具有初级职业指导师国家职业资格证书； 2.熟悉人力资源和社会保障相关法律、法规和政策，熟练掌握职业指导理论和技术； 3.熟练使用专业工具； 4.本科及以上学历比例不低于20%	1	4	★	★	审核提示：应与表一相关要求一致，并简要描述：		
		除满足分值1要求外，本科及以上学历比例不低于30%	2						
		除满足分值2要求外，本科及以上学历比例不低于40%	3						
		除满足分值3要求外，还应满足下列条件： 1.具有中级职业指导师国家职业资格证书； 2.本科及以上学历比例不低于50%	4						
		除满足分值4要求外，本科及以上学历比例不低于60%	5						
	2.服务场所 建筑面积	1.前台指导窗口不少于2个； 2.职业指导角建筑面积不少于15m <sup>2</sup>	1	5	★	★			
		除满足分值1要求外，个体指导室建筑面积不少于8m <sup>2</sup>	2						
		除满足分值2要求外，职业测评室建筑面积不少于8m <sup>2</sup>	3						
		除满足分值3要求外，团体指导室建筑面积不少于50m <sup>2</sup>	4						
		除满足分值4要求外，网上（远程）指导室建筑	5						

		面积不少于 8m <sup>2</sup> (可与职业测评室何用)							
▲3.服务内容		1.针对劳动者：应聘指导；职业信息获取指导；职业培训指导； 2.针对用人单位：单位用人指导；人才招聘指导； 3.人力资源和社会保障法律、法规、政策指导	1	5	★	★			审核提示：应对正在进行项目及以往项目分别抽样描述：
		除满足分值 1 要求外，能针对劳动者开展职业生涯指导	2						
		除满足分值 2 要求外，能针对用人单位开展在职人员指导	3						
		除满足分值 3 要求外，还应满足下列条件： 1.针对劳动者开展人才测评服务； 2.针对用人单位开展人才测评服务	4						
		除满足分值 4 要求外，能针对劳动者开展就业心理指导	5						
4.设施设备		1.设有液晶电视、DVD		4	★	★			审核提示：应满足 GB/T 33860-2017 的 5.1.2、6.1~6.5 资源要求外，开展职业指导还需要的配套资源。
		除满足分值 1 要求外，还应设有传真、打印、复印、录音录像等设备							
		除满足分值 2 要求外，还应设有投影、音像、笔记本电脑等设备							
		除满足分值 3 要求外，还应设有可供同时施测 4 人至 6 人规模的电脑、操作台、设备柜；电子触摸屏不少于 2 台							
	除满足分值 4 要求外，还应设有专用服务器、计算机房及宽带设备								
5.职业指导工具		1.专用工具：职业指导业务操作系统； 2.专用资料：国家就业法律、法规、政策类书籍及相关参考资料	1	5	★	★			审核提示：应满足 GB/T 33860-2017 的 5.1.2、6.1~6.5 资源要求外，开展职业指导还需要的配套资源。
		除满足分值 1 要求外，还应满足下列条件： 1.职业测评系统； 2.专用资料：职业分类、职业标准、职业常识类书籍及相关参考资料	2						
		除满足分值 2 要求外，还应满足下列条件： 1.专用工具：用人单位招聘人员选拔软件； 2.专用资料：职业供求信息、工资指导价位、就业预测分析类书籍及相关参考资料	3						
		除满足分值 3 要求外，还应满足下列条件： 专用工具：就业与创业资源评估软件	4						
		除满足分值 4 要求外，还应满足下列条件：	5						

	1.专用工具：创业决策指导系统； 2.其他适用于自助职业指导的资料						
▲6.管 理 规 范	一般性指导管理规范的服务内容和 workflows	1	2	★	★	审核提示：应与表一相关要求一致，并简要描述：	
	一般性指导管理规范、个体专门指导管理规范的服务内容和 workflows	2					
	一般性指导管理规范、个体专门指导管理规范、团体指导管理规范的服务内容和 workflows	3					
	管理规范健全，员工知晓率达 90%	4					
	管理规范健全，员工知晓率达 100%	5					
▲7.材 料 归 档	1.材料归档率达 60%；	1	2	★	★	审核提示：在评分时，应结合 GB/T 33860-2017 的 5.5.2.2、5.5.2.6 内容要求的达到程度进行计分。并对上述要求逐项描述：	
	1.材料归档率达 70%	2					
	1.材料归档率达 80%	3					
	1.材料归档率达 90%	4					
	1.材料归档率达 100%；	5					
	<b>GB/T 33860-2017 的 5.5.2.2、5.5.2.6 内容要求</b>	/					
▲8.客 户 投 诉 记 录 及 处 理	1.设有投诉电话； 2.从接到投诉到介入处理时间不超过 5 个工作日，并能及时向当事人反馈处理结果； 3.有投诉及处理情况记录	1	1	★	★	审核提示：在评分时，应结合 GB/T 33860-2017 的 5.6.4、5.6.6 内容要求的达到程度进行计分。并对上述要求逐项描述：	
	除满足分值 1 要求外，还应满足下列条件： 1.从接到投诉到介入处理时间不超过 4 个工作日，并能及时向当事人反馈处理结果； 2.投诉及处理情况记录保留 1 年以上	2					
	除满足分值 2 要求外，还应满足下列条件： 1.从接到投诉到介入处理时间不超过 3 个工作日，并能及时向当事人反馈处理结果； 2.投诉及处理情况记录保留 2 年以上	3					
	除满足分值 3 要求外，还应满足下列条件： 1.从接到投诉到介入处理时间不超过 2 个工作日，并能及时向当事人反馈处理结果； 2.投诉及处理情况记录保留 3 年以上	4					
	除满足分值 4 要求外，还应满足下列条件： 1.从接到投诉到介入处理时间不超过 1 个工作日，并能及时向当事人反馈处理结果； 2.投诉及处理情况记录保留 3 年以上	5					
	<b>GB/T 33860-2017 的 5.6.4、5.6.6 内容要求</b>	/					

	服务项目（职业指导）要素得分合计:
--	-------------------

表二 (e) 服务项目：人才测评服务--服务评价量化指标分值及计算方法表

服务项目	评价要素	评分准则		评价得分 F	权重 W	监一	监二	审核记录	要素得分 F*W				
		条件	分值										
人才测评服务业务--服务评价量化指标分值及计算方法表	1. 从业人员	1.从业人员不少于 2 人; 2.本科及以上学历比例不低于 50%; 3.具备应用测评工具和方法的专业技能; 4.能够确保测评过程和结果的保密	1	4	★	★	审核提示: 应与表一相关要求一致, 并简要描述:						
		除满足分值 1 要求外, 还应满足下列条件: 1.从业人员不少于 4 人; 2.本科及以上学历比例不低于 60%; 3.测评工作负责人应具有本科及以上学历	2										
		除满足分值 2 要求外, 还应满足下列条件: 1.从业人员不少于 6 人; 2.本科及以上学历比例不低于 60%, 研究生学历或硕士学位比例不低于 20%; 3.测评工作负责人应具有研究生学历或硕士及以上学位;	3										
		除满足分值 3 要求外, 还应满足下列条件: 1. 从业人员不少于 8 人; 2.本科及以上学历比例不低于 70%; 研究生学历或硕士学位比例不低于 30%; 3.测评工作负责人应具有硕士及以上学位; 4.有稳定的测评专家队伍	4										
		除满足分值 4 要求外, 还应满足下列条件: 1.从业人员不少于 15 人; 2.本科及以上学历比例不低于 80%; 研究生学历或硕士学位比例不低于 40%; 3.具有测评专家库	5										
	2. 服务场所	1.服务场所建筑面积不少于 20 m <sup>2</sup> ; 2.有独立的测评室	1						3	★	★	审核提示: 应与表一相关要求一致, 并简要描述:	
		1.服务场所建筑面积不少于 25 m <sup>2</sup> ; 2.有独立的测评室, 面积不少于 15 m <sup>2</sup>	2										

		1.服务场所建筑面积不少于 30 m <sup>2</sup> ; 2.有独立的测评室, 面积不少于 20 m <sup>2</sup>	3					
		1.服务场所建筑面积不少于 50 m <sup>2</sup> ; 2.有独立的测评室, 面积不少于 20 m <sup>2</sup>	4					
		1.服务场所建筑面积不少于 100 m <sup>2</sup> ; 2.有独立的测评室, 面积不少于 30 m <sup>2</sup> ; 3.有顾客等候和休息场所	5					
	▲3.业务范围	1.在本地区或本行业独立开展测评业务不少于 1 项	1	4	★	★		
		1.在本地区或本行业独立开展测评业务不少于 3 项; 2.测评的人群和项目具有一定的广泛性	2					
		1.在本地区或本行业独立开展测评业务不少于 5 项; 2.测评的人群和项目具有一定的广泛性	3					
		1.在本地区或本行业独立开展测评业务不少于 7 项; 2.除本地区、本行业测评业务外, 对外承担的测评业务量占业务总量的 20% 以上	4					
		1.在本地区或本行业独立开展测评业务不少于 9 项; 2.除本地区、本行业测评业务外, 对外承担的测评业务量占业务总量的 40% 以上	5					
	▲4.测评工具	1.运用的测评工具不少于 1 种		4	★	★		
		1.运用的测评工具不少于 2 种						
		1.运用的测评工具不少于 3 种						
		1.运用的测评工具不少于 4 种; 2.能够自主开发测评软件并投入使用; 3.具有专业测评题库						
		1.运用的测评工具不少于 5 种; 2.自主开发测评软件并向社会推广应用; 3.具有完善的测评服务体系						
	▲5.测评项目	1.年测评项目不少于 3 个; 2.年测评人数不少 50 人	1	5	★	★	审核提示: 应对正在进行项目及以往项目分别抽样描述:	
		1.年测评项目不少于 5 个; 2.年测评人数不少于 150 人; 3.受测高级人才比例不低于 10%	2					
		1.年测评项目不少于 8 个;	3					

		2.年测评人数不少于 300 人; 3.受测高级人才比例不低于 15%						
		1.年测评项目不少于 15 个; 2.年测评人数不少于 800 人; 3.受测高级人才比例不低于 20%	4					
		1.年测评项目不少于 20 个; 2.年测评人数不少于 5000 人; 3.受测高级人才比例不低于 30%	5					
	6.信 息 管 理 程 度	1.测评业务管理手工操作	1		4	★	★	审核提示：应对服务机构的信息化管理系统相应内容进行浏览：
		1.测评业务实行计算机操作; 2.部分业务可实现信息化管理	2					
		1.具有测评业务信息化管理软件; 2.主要业务实现信息化管理	3					
		1.建立测评业务信息化管理系统;	4					
		1.实现服务全过程信息化管理	5					
	▲7.材 料 归 档	1.材料归档率达 60%;	1		3	★	★	审核提示：在评分时，应结合 GB/T 33860-2017 的 5.5.2.2、5.5.2.6 内容要求的达到程度进行计分。并对上述要求逐项描述：
		1.材料归档率达 70%	2					
		1.材料归档率达 80%	3					
		1.材料归档率达 90%	4					
		1.材料归档率达 100%;	5					
		GB/T 33860-2017 的 5.5.2.2、5.5.2.6 内容要求	/					
	▲8.客 户 投 诉 记 录 及 处 理	1.设有投诉电话; 2.从接到投诉到介入处理时间不超过 5 个工作日，并能及时向当事人反馈处理结果; 3.有投诉及处理情况记录	1		1	★	★	审核提示：在评分时，应结合 GB/T 33860-2017 的 5.6.4、5.6.6 内容要求的达到程度进行计分。并对上述要求逐项描述：
		除满足分值 1 要求外，还应满足下列条件： 1.从接到投诉到介入处理时间不超过 4 个工作日，并能及时向当事人反馈处理结果; 2.投诉及处理情况记录保留 1 年以上	2					
		除满足分值 2 要求外，还应满足下列条件： 1.从接到投诉到介入处理时间不超过 3 个工作日，并能及时向当事人反馈处理结果; 2.投诉及处理情况记录保留 2 年以上	3					
		除满足分值 3 要求外，还应满足下列条件： 1.从接到投诉到介入处理时间不超过 2 个工作日，并能及时向当事人反馈处理结果; 2.投诉及处理情况记录保留 3 年以上	4					
		除满足分值 4 要求外，还应满足下列条件：	5					

	1.从接到投诉到介入处理时间不超过 1 个工作日，并能及时向当事人反馈处理结果； 2.投诉及处理情况记录保留 3 年以上 GB/T 33860-2017 的 5.6.4、5.6.6 内容要求	/						
<b>服务项目（人才测评服务业务）要素得分合计：</b>								

表二 (f) 服务项目：人力资源培训服务--服务评价量化指标分值及计算方法表

服务项目	评价要素	评分准则		评价得分 F	权重 W	监一	监二	审核记录	要素得分 F*W
		条件	分值						
人力资源培训 -- 服务评价量化 指标分值及计 算方法表	1.从业人员	1.不少于 1 人； 2.本科及以上学历比例不低于 50%	1	2	★	★	审核提示：应与表一相关要求一致，并简要描述：		
		除满足分值 1 要求外，还应满足下列条件： 1.不少于 3 人； 2.本科及以上学历比例不低于 60%； 3.培训工作负责人具有本科及以上学历	2						
		除满足分值 2 要求外，从业人员不少于 5 人	3						
		除满足分值 3 要求外，还应满足下列条件： 1.不少于 7 人； 2.研究生学历或硕士学位比例不低于 25%； 3.培训工作负责人具有本科及以上学历并具有中级以上专业技术职务任职资格或职（执）业资格	4						
		除满足分值 4 要求外，还应满足下列条件： 1.不少于 9 人； 2.本科及以上学历比例不低于 60%； 3.硕士及以上学位比例不低于 30%； 4.具有组织和参与教材编写的人员； 5.具有专职教师	5						
	▲2.培 训内 容	开展培训内容 2 项	1	4	★	★			
		开展培训内容 3 项	2						
		开展培训内容 4 项	3						
		开展培训内容 5 项	4						
		开展培训内容 6 项	5						
3.服务场所	1.服务场所建筑面积不少于 20 m <sup>2</sup> ； 2.自有或租用的培训场所应符合相关规定和要求	1	2	★	★	审核提示：应与表一相关要求一致，并简要描述：			

	及 施	除满足分值 1 要求外，还应满足下列条件： 1.服务场所建筑面积不少于 30 m <sup>2</sup> ； 2.电教设备符合培训要求	2					
		除满足分值 2 要求外，.服务场所建筑面积不少于 40 m <sup>2</sup>	3					
		除满足分值 3 要求外，.服务场所建筑面积不少于 50 m <sup>2</sup>	4					
		除满足分值 4 要求外，.服务场所建筑面积不少于 80 m <sup>2</sup>	5					
	▲4.师 资、教 材	1.聘用教师不少于 2 人； 2.选用正式出版的教材； 3.自编教材注明编委及作者； 4.制作培训课件	1	5	★	★	审核提示：应与表一相关要求一致，并简要描述：	
		除满足分值 1 要求外，还应满足下列条件： 1.聘用教师不少于 3 人； 2.教材和试卷由委托培训机构认可并相对稳定	2					
		除满足分值 2 要求外，聘用教师不少于 4 人；	3					
		除满足分值 3 要求外，还应满足下列条件： 1.聘用教师不少于 5 人； 2.有相对稳定的教师队伍，人数不少于 10 人	4					
		除满足分值 4 要求外，还应满足下列条件： 1.有相对稳定的教师队伍，人数不少于 30 人； 2.具有专业的课程设置目录和试题库	5					
	▲5.管 理 制 度	1.建有培训工作规程； 2.建立教学、考试（考核）管理办法	1	4	★	★	审核提示：应满足 GB/T 33860-2017 的 5.4 规章制度要求外，开展人力资源培训还需要的制度。	
		除满足分值 1 要求外，还应建有教师聘任及管理制度	2					
		除满足分值 2 要求外，建有教学设施使用与管理 和培训教材管理制度；	3					
		除满足分值 3 要求外，还应有健全的安保、消防、 卫生突发事件应急预案；	4					
		除满足分值 4 要求外，还应建立教学质量评估与 监控机制	5					
	6.培 训 项 目	1.年培训项目不少于 2 个； 2.年举办培训次数不少于 3 次； 3.年培训人数不少于 200 人	1	5	★	★		
		1.年培训项目不少于 3 个； 2.年举办培训次数不少于 5 次；	2					

		3.年培训人数不少于 400 人						
		1.年培训项目不少于 4 个; 2.年举办培训次数不少于 7 次; 3.年培训人数不少于 600 人	3					
		1.年培训项目不少于 5 个; 2.年举办培训次数不少于 9 次; 3.年培训人数不少于 1000 人	4					
		1.年培训项目不少于 6 个; 2.年举办培训次数不少于 11 次; 3.年培训人数不少于 2000 人	5					
	7.信息 化管 理程 度		1.培训与学员管理手工操作	1	3	★	★	应对服务机构的信息化管理系统相应内容进行浏览
			1. 培训与学员管理实行计算机操作; 2.部分业务可实现信息化管理	2				
			1. 培训与学员实行信息化管理; 2.主要业务实现信息化管理	3				
			1.建有培训与学员管理信息系统; 2.基本实现信息化管理	4				
			1.建有培训与学员管理信息系统, 实现远程教学与管理; 2.实现服务全过程信息化管理	5				
	▲8.材 料归 档		1.材料归档率达 60%;	1	2	★	★	审核提示: 在评分时, 应结合 GB/T 33860-2017 的 5.5.2.2、5.5.2.6 内容要求的达到程度进行计分。并对上述要求逐项描述:
			1.材料归档率达 70%	2				
			1.材料归档率达 80%	3				
			1.材料归档率达 90%	4				
			1.材料归档率达 100%;	5				
			<b>GB/T 33860-2017 的 5.5.2.2、5.5.2.6 内容要求</b>	/				
	▲9.客 户投 诉记 及 处理		1.设有投诉电话; 2.从接到投诉到介入处理时间不超过 5 个工作日, 并能及时向当事人反馈处理结果; 3.有投诉及处理情况记录	1	1	★	★	审核提示: 在评分时, 应结合 GB/T 33860-2017 的 5.6.4、5.6.6 内容要求的达到程度进行计分。并对上述要求逐项描述:
			除满足分值 1 要求外, 还应满足下列条件: 1.从接到投诉到介入处理时间不超过 4 个工作日, 并能及时向当事人反馈处理结果; 2.投诉及处理情况记录保留 1 年以上	2				
			除满足分值 2 要求外, 还应满足下列条件: 1.从接到投诉到介入处理时间不超过 3 个工作日, 并能及时向当事人反馈处理结果; 2.投诉及处理情况记录保留 2 年以上	3				

	除满足分值 3 要求外，还应满足下列条件： 1.从接到投诉到介入处理时间不超过 2 个工作日，并能及时向当事人反馈处理结果； 2.投诉及处理情况记录保留 3 年以上	4					
	除满足分值 4 要求外，还应满足下列条件： 1.从接到投诉到介入处理时间不超过 1 个工作日，并能及时向当事人反馈处理结果； 2.投诉及处理情况记录保留 3 年以上	5					
	GB/T 33860-2017 的 5.6.4、5.6.6 内容要求	/					
<b>服务项目（人力资源培训）要素得分合计：</b>							

表二 (g) 服务项目：人力资源管理咨询服务--服务评价量化指标分值及计算方法表

服务项目	评价要素	评分准则		评价得分 F	权重 W	监一	监二	审核记录	要素得分 F*W
		条件	分值						
人力资源管理咨询服务--人力资源管理咨询服务评价量化指标分值及计算方法表	1.从业人员	1.从业人员不少于 2 人； 2.本科及以上学历比例不低于 80%；	1	5	★	★	审核提示：应与表一相关要求一致，并简要描述：		
		除满足分值 1 要求外，还应满足下列条件： 1.从业人员不少于 5 人； 2.研究生学历或硕士以上学位比例不低于 20%；	2						
		除满足分值 2 要求外，还应满足下列条件： 1.从业人员不少于 7 人； 2.研究生学历或硕士以上学位比例不低于 30%；	3						
		除满足分值 3 要求外，还应满足下列条件： 1.从业人员不少于 11 人； 2.研究生学历或硕士以上学位比例不低于 50%；	4						
		除满足分值 4 要求外，还应满足下列条件： 1.研究生学历或硕士以上学位比例不低于 55%；	5						
	▲2.服务内容	开展 1 类人力资源管理咨询服务	1	5	★	★			
		开展 2 类人力资源管理咨询服务	2						
		开展 3 类人力资源管理咨询服务	3						
		开展 4 类人力资源管理咨询服务	4						
		开展 5 类及以上人力资源管理咨询服务	5						
	3.服务场所及设	1.服务场所建筑面积不少于 30 m <sup>2</sup> ； 2.具有投影仪、录音、照相摄像等设备	1	3	★	★	审核提示：应与表一相关要求一致，并简要描述：		
除满足分值 1 要求外，服务场所建筑面积不少于		2							

	备 施 施	50 m <sup>2</sup>						
		除满足分值 2 要求外,服务场所建筑面积不少于 80 m <sup>2</sup>	3					
		除满足分值 3 要求外,服务场所建筑面积不少于 100 m <sup>2</sup>	4					
		除满足分值 4 要求外,服务场所建筑面积不少于 200 m <sup>2</sup>	5					
	4.咨询 顾 问 项 目	年完成项目不少于 3 项	1	5	★	★	审核提示: 应对正在进行项目及以往项目 分别抽样描述:	
		年完成项目不少于 5 项	2					
		年完成项目不少于 8 项	3					
		年完成项目不少于 10 项	4					
		年完成项目不少于 15 项	5					
	▲5.后 续 服 务	1.为客户设计项目实施计划,培训相关人员; 2.客户回访率 65%	1	3	★	★		
		除满足分值 1 要求外, 还应满足下列条件: 1.提供跟踪服务; 2.客户回访率 70%	2					
		除满足分值 2 要求外, 客户回访率 80%	3					
		除满足分值 3 要求外, 客户回访率 95%,并根据客 户需求及时提供后续服务	4					
		除满足分值 4 要求外, 客户回访率 100%,并根据 客户需求及时提供后续服务	5					
	▲6.项 目 评 估	项目评估率达 75%, 客户满意度达 70%	1	4	★	★	审核提示: 应与表一相关要求一致, 并简 要描述:	
		项目评估率达 80%, 客户满意度达 75%	2					
		项目评估率达 85%, 客户满意度达 80%	3					
		项目评估率达 90%, 客户满意度达 85%	4					
		项目评估率达 95%, 客户满意度达 90%	5					
	▲7.材 料 归 档	1.材料归档率达 60%;	1	2	★	★	审核提示: 在评分时, 应结合 GB/T 33860-2017 的 5.5.2.2、5.5.2.6 内容要求 的达到程度进行计分。并对上述要求逐项 描述:	
		1.材料归档率达 70%	2					
		1.材料归档率达 80%	3					
		1.材料归档率达 90%	4					
		1.材料归档率达 100%;	5					
GB/T 33860-2017 的 5.5.2.2、5.5.2.6 内容要求		/						
▲8.客 户 投 诉 记 录 及	1.设有投诉电话; 2.从接到投诉到介入处理时间不超过 5 个工作 日, 并能及时向当事人反馈处理结果; 3.有投诉及处理情况记录	1	1	★	★	审核提示: 在评分时, 应结合 GB/T 33860-2017 的 5.6.4、5.6.6 内容要求的达 到程度进行计分。并对上述要求逐项描 述:		

	处理	除满足分值 1 要求外，还应满足下列条件： 1.从接到投诉到介入处理时间不超过 4 个工作日，并能及时向当事人反馈处理结果； 2.投诉及处理情况记录保留 1 年以上	2					
		除满足分值 2 要求外，还应满足下列条件： 1.从接到投诉到介入处理时间不超过 3 个工作日，并能及时向当事人反馈处理结果； 2.投诉及处理情况记录保留 2 年以上	3					
		除满足分值 3 要求外，还应满足下列条件： 1.从接到投诉到介入处理时间不超过 2 个工作日，并能及时向当事人反馈处理结果； 2.投诉及处理情况记录保留 3 年以上	4					
		除满足分值 4 要求外，还应满足下列条件： 1.从接到投诉到介入处理时间不超过 1 个工作日，并能及时向当事人反馈处理结果； 2.投诉及处理情况记录保留 3 年以上	5					
		GB/T 33860-2017 的 5.6.4、5.6.6 内容要求	/					
<b>服务项目（人力资源管理咨询服务业务）要素得分合计：</b>								

表二 (h) 服务项目：流动人员人事档案管理服务--服务评价量化指标分值及计算方法表

服务项目	评价要素	评分准则		评价得分 F	权重 W	监一	监二	审核记录	要素得分 F*W
		条件	分值						
流动人员人事档案管理服务 -- 评价量化指标 分值及计算表	1. 从业人员	1.档案专职管理人员不少于 2 人； 2.本科及以上学历比例不低于 50%	1	2	★	★	★	审核提示：应与表一相关要求一致，并简要描述：	
		1.档案专职管理人员不少于 3 人； 2.本科及以上学历比例不低于 60%	2						
		1.档案专职管理人员不少于 4 人； 2.本科及以上学历比例不低于 70%	3						
		1.档案专职管理人员不少于 6 人； 2.本科及以上学历比例不低于 80%	4						
		1.档案专职管理人员不少于 10 人； 2.本科及以上学历比例不低于 90%	5						
	2. 服务场所建筑	不少于 15 m <sup>2</sup>	1	2	★	★	★	审核提示：应与表一相关要求一致，并简要描述：	
		不少于 20 m <sup>2</sup>	2						
		不少于 30 m <sup>2</sup>	3						

	面积	不少于 40 m <sup>2</sup>	4									
		不少于 80 m <sup>2</sup>	5									
	3. 档案库房	1.库房建筑面积不少于 20 m <sup>2</sup> ; 2.配置铁制档案柜; 3.具备防火、防潮、防蛀、防盗、防光、防高温等设施; 4.库房、阅档室、工作人员办公室三室分开; 5.库房温度为 14℃~24℃,相对湿度为 45%~65%	1						3	★	★	审核提示: 应与表一相关要求一致, 并简要描述:
		除满足分值 1 要求外,库房建筑面积不少于 30m <sup>2</sup>	2									
		除满足分值 2 要求外, 还应满足下列条件: 1.库房建筑面积不少于 60 m <sup>2</sup> ; 2.设有监控设备	3									
		除满足分值 3 要求外, 还应满足下列条件: 1.库房建筑面积不少于 100m <sup>2</sup> ; 2.设有监控和自动气体灭火设备	4									
		除满足分值 4 要求外,库房建筑面积不少于 300 m <sup>2</sup>	5									
	▲4. 人事档案管理制度	1.人事档案保管、保密、安全、借阅、转递等管理制度健全; 2.员工知晓率达 80%	1						4	★	★	审核提示: 应与表一相关要求一致, 并简要描述:
		除满足分值 1 要求外, 员工知晓率达 85%	2									
		除满足分值 2 要求外, 员工知晓率达 90%	3									
		除满足分值 3 要求外, 员工知晓率达 95%	4									
		除满足分值 4 要求外, 员工知晓率达 100%	5									
	5. 档案存量	人事档案存量 5000 份及以下	1						5	★	★	
		人事档案存量 5000 份以上至 20000 份	2									
		人事档案存量 20000 份以上至 50000 份	3									
		人事档案存量 50000 份以上至 70000 份	4									
		人事档案存量 70000 份以上	5									
	▲6. 档案材料的收集、鉴别、整理、装订	人事档案材料的收集、鉴别、整理符合标准要求。档案装订率达 30%	1						4	★	★	
		人事档案材料的收集、鉴别、整理符合标准要求。档案装订率达 40%	2									
		人事档案材料的收集、鉴别、整理符合标准要求。档案装订率达 50%	3									
人事档案材料的收集、鉴别、整理符合标准要求。档案装订率达 60%		4										
人事档案材料的收集、鉴别、整理符合标准要求。		5										

		档案装订率达 80%						
7.信 息 管 理 程 度		人事档案服务管理手工操作	1	5	★	★	审核提示：应对服务机构的信息化管理系统相应内容进行浏览	
		除满足分值 1 要求外，部分业务应实现信息化管理	2					
		除满足分值 2 要求外，主要业务应实现信息化管理	3					
		除满足分值 3 要求外,开展业务应实现信息化管理	4					
		除满足分值 4 要求外,开展业务应实现服务全过程信息化管理	5					
▲8.服 务 内 容		1.提供人事档案接收、分类归档、整理保管、转出服务； 2.标准规定的其他服务承办率不低于 80%	1	2	★	★	审核提示：在评分时，应结合 GB/T 32623-2016 要求，及其他服务的要求的达到程度进行计分。并对上述要求逐项描述：	
		除满足分值 1 要求外，标准规定的其他服务承办率不低于 85%	2					
		除满足分值 2 要求外，标准规定的其他服务承办率不低于 90%	3					
		除满足分值 3 要求外，标准规定的其他服务承办率不低于 95%	4					
		除满足分值 4 要求外，标准规定的其他服务承办率不低于 100%	5					
▲9.客 户 投 诉 记 录 及 处 理		1.设有投诉电话； 2.从接到投诉到介入处理时间不超过 5 个工作日，并能及时向当事人反馈处理结果； 3.有投诉及处理情况记录	1	1	★	★	审核提示：在评分时，应结合 GB/T 33860-2017 的 5.6.4、5.6.6 内容要求的达到程度进行计分。并对上述要求逐项描述：	
		除满足分值 1 要求外，还应满足下列条件： 1.从接到投诉到介入处理时间不超过 4 个工作日，并能及时向当事人反馈处理结果； 2.投诉及处理情况记录保留 1 年以上	2					
		除满足分值 2 要求外，还应满足下列条件： 1.从接到投诉到介入处理时间不超过 3 个工作日，并能及时向当事人反馈处理结果； 2.投诉及处理情况记录保留 2 年以上	3					
		除满足分值 3 要求外，还应满足下列条件： 1.从接到投诉到介入处理时间不超过 2 个工作日，并能及时向当事人反馈处理结果； 2.投诉及处理情况记录保留 3 年以上	4					
		除满足分值 4 要求外，还应满足下列条件：	5					

	1.从接到投诉到介入处理时间不超过 1 个工作日，并能及时向当事人反馈处理结果； 2.投诉及处理情况记录保留 3 年以上							
	GB/T 33860-2017 的 5.6.4、5.6.6 内容要求	/						
<b>服务项目（流动人员人事档案管理服务）要素得分合计：</b>								

表二 (i) 服务项目：人力资源外包服务--服务评价量化指标分值及计算方法表

服务项目	评价要素	评分准则		评价得分 F	权重 W	监一	监二	审核记录	要素得分 F*W
		条件	分值						
人力资源外包服务-- 人力资源外包服务评价量化指标分值及计算方法表.	1.从业人员	1.从业人员不少于 3 人； 2.本科及以上学历比例不低于 40%； 3.了解相关法律法规,有专职或兼职律师； 4.具有人力资源、财务会计、经济管理等专业人才	1	5	★	★	审核提示：应与表一相关要求一致，并简要描述：		
		除满足分值 1 要求外，还应满足下列条件： 1.从业人员不少于 5 人； 2.本科及以上学历比例不低于 50%	2						
		除满足分值 2 要求外，还应满足下列条件： 1.从业人员不少于 8 人； 2.本科及以上学历比例不低于 60%	3						
		除满足分值 3 要求外，还应满足下列条件： 1.从业人员不少于 20 人； 2.本科及以上学历比例不低于 70%	4						
		除满足分值 4 要求外，还应满足下列条件： 1.从业人员不少于 30 人； 2.本科及以上学历比例不低于 80%	5						
	2.服务场所建筑面积	1.不少于 30 m <sup>2</sup>	1	3	★	★			
		1.不少于 50 m <sup>2</sup> ； 2.设有服务接待窗口	2						
		1.不少于 80m <sup>2</sup> ； 2.设有服务接待室	3						
		1.不少于 200 m <sup>2</sup> ； 2.设有服务接待厅	4						
		1.不少于 300 m <sup>2</sup> ； 2.设有不少于 50 m <sup>2</sup> 服务接待厅	5						

	3.服务规模	1.年服务客户不少于8家; 2.年服务不少于800人次	1	5	★	★		
		1.年服务客户不少于20家; 2.年服务不少于2000人次	2					
		1.年服务客户不少于40家; 2.年服务不少于4000人次	3					
		1.年服务客户不少于80家; 2.年服务不少于8000人次	4					
		1.年服务客户不少于300家; 2.年服务不少于20000人次	5					
	▲4.服务内容.	开展1类人力资源外包服务	1	4	★	★	审核提示:应对正在进行项目及以往项目分别抽样描述:	
		开展2类人力资源外包服务	2					
		开展3类人力资源外包服务	3					
		开展4类人力资源外包服务	4					
		开展5类及以上人力资源外包服务	5					
	▲5.服务质量要求	1.月度员工人事服务手续完成率90%; 2.员工缴纳社会保险完成率100%; 3.各项外包服务时点控制符合要求; 4.对服务的过程和结果做出完整、准确记录	1	4	★	★		
		除满足分值1要求外,月度员工人事服务手续完成率92%	2					
		除满足分值2要求外,月度员工人事服务手续完成率95%	3					
		除满足分值3要求外,还应满足下列条件: 1.月度员工人事服务手续完成率97%; 2.建立服务质量控制体系	4					
		除满足分值4要求外,还应满足下列条件: 1.月度员工人事服务手续完成率98%; 2.具有完善的服务质量控制体系,并获得相关认证	5					
	6.信息化程度	1.通过电子表格、文档进行记录和管理客户、员工基本信息和业务服务信息	1	3	★	★	审核提示:应对服务机构的信息化管理系统相应内容进行浏览	
		1.初步建立信息化管理系统,有完整的信息记录和基本的保密措施; 2.员工基本信息实现系统化、标准化管理; 3.员工业务信息通过电子表格管理	2					
		1.建立较完善的业务信息化管理系统,对客户、员工信息可以比较全面的实施管理,制订了比较全面的信息安全制度和措施;	3					

		2.部分业务信息实现信息系统管理						
		1.建立完善的信息化管理系统,对客户、员工的基本信息、业务的实施过程和成果都有完整的记录,制订了全面的信息安全制度和措施; 2.主要业务工作流程实现信息系统管理	4					
		1.所有的业务工作流程实现信息系统管理	5					
		<b>GB/T 33860-2017 的 5.5.2.2、5.5.2.6 内容要求</b>	/					
	▲7.材料归档	1.材料归档率达 80%;	1	2	★	★	审核提示:在评分时,应结合 GB/T 33860-2017 的 5.5.2.2、5.5.2.6 内容要求的达到程度进行计分。并对上述要求逐项描述:	
		1.材料归档率达 85%	2					
		1.材料归档率达 90%	3					
		1.材料归档率达 95%	4					
		1.材料归档率达 100%;	5					
		<b>GB/T 33860-2017 的 5.5.2.2、5.5.2.6 内容要求</b>	/					
	▲8.客户投诉记录及处理	1.设有投诉电话; 2.从接到投诉到介入处理时间不超过 5 个工作日,并能及时向当事人反馈处理结果; 3.有投诉及处理情况记录	1	2	★	★	审核提示:在评分时,应结合 GB/T 33860-2017 的 5.6.4、5.6.6 内容要求的达到程度进行计分。并对上述要求逐项描述:	
		除满足分值 1 要求外,还应满足下列条件: 1.从接到投诉到介入处理时间不超过 4 个工作日,并能及时向当事人反馈处理结果; 2.投诉及处理情况记录保留 1 年以上	2					
		除满足分值 2 要求外,还应满足下列条件: 1.从接到投诉到介入处理时间不超过 3 个工作日,并能及时向当事人反馈处理结果; 2.投诉及处理情况记录保留 2 年以上	3					
		除满足分值 3 要求外,还应满足下列条件: 1.从接到投诉到介入处理时间不超过 2 个工作日,并能及时向当事人反馈处理结果; 2.投诉及处理情况记录保留 3 年以上	4					
		除满足分值 4 要求外,还应满足下列条件: 1.从接到投诉到介入处理时间不超过 1 个工作日,并能及时向当事人反馈处理结果; 2.投诉及处理情况记录保留 3 年以上; 3.设有 5 部以上 24 小时客户服务和投诉电话,或设有客户服务小型呼叫中心	5					
		<b>GB/T 33860-2017 的 5.6.4、5.6.6 内容要求</b>	/					
	<b>服务项目（人力资源外包服务业务）要素得分合计:</b>							

表二 (j) 服务项目: 职业介绍服务--服务评价量化指标分值及计算方法表

服务项目	评价要素	评分准则		评价得分 F	权重 W	监一	监二	审核记录	要素得分 F*W
		条件	分值						
<b>职业介绍服务--</b> 职业介绍服务评价量化指标分值及计算方法表	1. 从业人员	1.不少于 2 人;	1	3	★	★	审核提示: 应与表一相关要求一致, 并简要描述:		
		1.不少于 3 人; 2.本科及以上学历比例不低于 20%	2						
		1.不少于 5 人; 2.本科及以上学历比例不低于 30%	3						
		1.不少于 7 人; 2.本科及以上学历比例不低于 40%	4						
		1.不少于 10 人; 2.本科及以上学历比例不低于 50%	5						
		2. 服务场所建筑面积	不少于 20m <sup>2</sup>						1
	不少于 30m <sup>2</sup>	2							
	不少于 50m <sup>2</sup>	3							
	不少于 100m <sup>2</sup>	4							
	不少于 300m <sup>2</sup>	5							
	3. 设施设备	1.有独立的洽谈间; 2.在显著的位置装有信息栏; 3.配有打印机; 4.配有资料架; 5.设有客户服务电话和等候排椅	1	4	★	★	审核提示: 应满足 GB/T 33860-2017 的 5.1.2、6.1~6.5 资源要求外, 开展职业指导还需要的配套资源。		
		除满足分值 1 要求外,还应配备复印、传真机。自助查询计算机不少于 1 台	2						
		除满足分值 2 要求外, 还应满足下列条件: 1.自助查询计算机不少于 2 台;	3						
		2.服务柜台; 3.求职招聘信息显示屏	4						
		除满足分值 3 要求外, 还应满足下列条件: 1.设有独立咨询、服务台; 2.在明显处设有引导牌; 3.设有电子大屏幕; 4.电子触摸屏不少于 2 台	5						
	除满足分值 4 要求外, 还应满足下列条件: 1.电子触摸屏不少于 4 台; 2.适用于远程招聘、面试的视频软件系统; 3.自用或租用的服务器	5							

	4.求职服务数量	1.年登记求职者 300 人; 2.年推荐岗位 50 个	1	5	★	★	审核提示:	
		1.年登记求职者 500 人; 2.年推荐岗位 100 个	2					
		1.年登记求职者 800 人; 2.年推荐岗位 200 个	3					
		1.年登记求职者 2000 人; 2.年推荐岗位 300 个	4					
		1.年登记求职者 3000 人; 2.年推荐岗位 400 个	5					
	5.职业介绍服务数量	1.年签订委托协议 10 家	1	5	★	★	审核提示:	
		1.年签订委托协议 15 家; 2.年用人推荐 30 人次	2					
		1.年签订委托协议 25 家; 2.年用人推荐 100 人次	3					
		1.年签订委托协议 50 家; 2.年用人推荐 250 人次	4					
		1.年签订委托协议 80 家; 2.年用人推荐 500 人次	5					
	▲6.达成意向率	达成意向率 10%以上	1	3	★	★	审核提示:	
		达成意向率 15%以上	2					
		达成意向率 20%以上	3					
		达成意向率 25%以上	4					
		达成意向率 30%以上	5					
	▲7.材料归档	1.材料归档率达 60%;	1	3	★	★	审核提示: 在评分时, 应结合 GB/T 33860-2017 的 5.5.2.2、5.5.2.6 内容要求的达到程度进行计分。并对上述要求逐项描述:	
		1.材料归档率达 70%	2					
		1.材料归档率达 80%	3					
		1.材料归档率达 90%	4					
		1.材料归档率达 95%;	5					
<b>GB/T 33860-2017 的 5.5.2.2、5.5.2.6 内容要求</b>		/						
▲8.客户投诉记录及处理	1.设有投诉电话; 2.从接到投诉到介入处理时间不超过 5 个工作日, 并能及时向当事人反馈处理结果; 3.有投诉及处理情况记录	1	1	★	★	审核提示: 在评分时, 应结合 GB/T 33860-2017 的 5.6.4、5.6.6 内容要求的达到程度进行计分。并对上述要求逐项描述:		
	除满足分值 1 要求外, 还应满足下列条件: 1.从接到投诉到介入处理时间不超过 4 个工作日, 并能及时向当事人反馈处理结果; 2.投诉及处理情况记录保留 1 年以上	2						

	除满足分值 2 要求外，还应满足下列条件： 1.从接到投诉到介入处理时间不超过 3 个工作日，并能及时向当事人反馈处理结果； 2.投诉及处理情况记录保留 2 年以上	3						
	除满足分值 3 要求外，还应满足下列条件： 1.从接到投诉到介入处理时间不超过 2 个工作日，并能及时向当事人反馈处理结果； 2.投诉及处理情况记录保留 3 年以上	4						
	除满足分值 4 要求外，还应满足下列条件： 1.从接到投诉到介入处理时间不超过 1 个工作日，并能及时向当事人反馈处理结果； 2.投诉及处理情况记录保留 3 年以上	5						
	<b>GB/T 33860-2017 的 5.6.4、5.6.6 内容要求</b>	/						
<b>服务项目（职业介绍服务）要素得分合计：</b>								

注 1：监督审核或再认证审核时，应关注上次不符合、观察项等问题的改进效果；关注证书及标志的使用、顾客投诉及处理、体系变更、守法有关证据、重大质量事故，行政处罚，媒体曝光，失信黑名单、产品质量抽查；是否有暂停及暂停原因是否消除，暂停期体系运行是否有效，暂停期间是否使用了认证证书和认证标识等；

注 2：专业审查员能力评价同质量管理体系专业能力评价，带▲条款由专业审核员评价。

表三 评分原则

a) 表一、表二中已按符合程度给出了分值，评价时根据受审核方具体情况对照计分即可，不符合则扣除全部分值。

b) 遇到需要抽取多个同类型样本验证评分的指标时（例如：人员资质、能力、行为态度、服务记录、设施完善度、投诉解决情况等），可按其符合/不符合的比例计算分值：

评分比例	要点
0%-20%	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 在该评分项要求中水平很差，或没有描述结果，或结果很差</li> <li>■ 在该评分项要求中没有或极少显示趋势的数据，或显示了总体不良的趋势</li> <li>■ 在该评分项要求中没有或极少的相关数据信息，或对比性信息</li> </ul>
20%-40%	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 在该评分项要求中结果很少，或在少数方面有一些改进和（或）处于初期绩效水平</li> <li>■ 在该评分项要求中有少量显示趋势的数据，或处于较低水平</li> <li>■ 在该评分项要求中有少量相关数据信息，或对比性信息</li> </ul>
40%-60%	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 在该评分项要求的多数方面有改进和（或）良好水平</li> <li>■ 在该评分项要求的多数方面处于取得良好趋势的初期阶段，或处于一般水平</li> <li>■ 在该评分项要求中能够获得相关数据，或对比性信息</li> </ul>
60%-80%	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 在该评分项要求的大多数方面有改进趋势和（或）良好水平</li> <li>■ 与该评分项要求中一些趋势和（或）当前显示了良好到优秀的水平</li> <li>■ 在该评分项要求中处于获得大量相关数据，或对比性信息。</li> </ul>
80%-100%	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 在该评分项要求重要的大多数方面，当前结果/水平/绩效达到优良水平</li> <li>■ 与该评分项要求中大多数的趋势显示了领先和优秀的水平</li> <li>■ 在该评分项要求中能够获得充分相关数据，或对比性信息</li> </ul>

表四 评级原则

组织综合分值	P 为: _____ 分; 达到 _____ 级
人力资源服务机构能力指数总分满分为 260 分, 服务机构能力指数用英文字母 A (也可用★) 及其数量表示, 从低到高依次为 A、AA、AAA、AAAA、AAAAA。最低能力指数为 A, 最高能力指数为 AAAAA。等级划分如下: 240 及以上 <b>AAAAA</b> 五级; 190~239 <b>AAAA</b> 四级; 130~189 <b>AAA</b> 三级; 90~129 <b>AA</b> 二级; 50~89 <b>A</b> 一级	



**附件九：WS/T 803-2022《居家、社区老年医疗护理员服务标准》****附录：居家、社区老年医疗护理服务评价标准及评价要求**

1. KBRZ 在对居家及社区老年医疗护理服务进行评价时，严格遵循 WS/T 803-2022《居家、社区老年医疗护理员服务标准》的相关规定，此规则适用于我司从基本要求、服务流程、服务项目及对应要求、评价体系的构建与持续改进等多个维度，对在居家和社区场景中，为老年人提供辅助医疗护理服务的从业人员与服务机构开展系统评价工作。
2. KBRZ 根据此认证规则开展针对服务提供机构的第三方认证工作，能够为服务提供机构的质量管理人员精准指明改进方向，助力其优化服务流程、提升服务质量。同时，也能向服务提供机构的服务对象、主要家庭成员等利益相关方传递可靠的信号，增强他们对服务提供机构的信任，给予他们安心、放心的服务体验。
3. 本评价内容严格依据 WS/T 803-2022《居家、社区老年医疗护理员服务标准》中第 4 章至第 7 章的具体要求制定。同时，针对各项评价内容，详细设定了相应的评分原则与科学合理的评分方法，以确保评价的客观性与公正性。最终，遵循既定的评级原则，对受评价方进行全面、细致的综合评级，具体细节及相关信息详见附表。
4. 凡出现以下特别规定情形之一的，实行一票否决制，不得进行居家及社区老年医疗护理服务的评价和复核。
  - a) 无合法法律地位或授权；
  - b) 发生重大伤亡事故、重大环保责任事故、重大质量事故、食品安全事故和职业病危害事故；
  - c) 企业被国家企业信用信息公示系统列入严重违法失信企业名单；
  - d) 提供服务的老年医疗护理员未经过专门培训，并未考核合格；
  - e) 服务流程未按照 WS/T 803-2022《居家、社区老年医疗护理员服务标准》第 5 章建立并执行。

表一 居家、社区老年医疗护理服务提供机构评价表（管理指标要求）

指标大类	指标中类	指标小类	分值	监一	监二	审核记录	评分值
基本要求 (一票否决)	1.1 资质许可	营业执照相关的信息如社会信用代码信息登记齐全、经营范围未超许可范围、资质实效等。 注1: 如信息登记不全、资质失效、经营范围超许可范围等, 直接为不通过。 注2: 服务内容不应涉及医疗护理专业技术性工作。	/	★	★		
	1.2 严重事故	发生重大伤亡事故、重大环保责任事故、重大质量事故、食品安全事故等; 注: 如发生, 直接为不通过	/	★	★		
	1.3 严重违法失信	企业被国家企业信用信息公示系统或信用中国等列入严重违法失信企业名单; 注: 如发生, 直接为不通过	/	★	★		
	1.4 培训上岗	提供服务的老年医疗护理员应经过专门培训, 并考核合格;	/	★			
	1.5 服务策划	服务流程应按照 WS/T 803-2022《居家、社区老年医疗护理员服务标准》第5章建立并执行。	/		★		
2. 服务管理 (100分)	2.1 组织机构 (6分)	1. 是否建立与服务管理系统相关的组织机构, 并明确了各部门和岗位的工作职责; 2. 是否建立了良好的沟通渠道、明确沟通方式和时机, 并通过沟通使全体员工了解各自的职责权限和公司服务方针。	6	★			
	2.2 人员及资源配置与管理 (26分)	2.2.1 管理人员	是否了解有关护理的法律、法规; 对管理人员是否有学历、工作经历、能力等方面的要求; 相关规定能否满足相关护理服务管理的需要? 是否尊重客户和护理人员?	6		★	
		2.2.2 护理员	1. 人员数量是否充足; 2. 是否具备相应的专业技能; 能否满足项目医疗护理服务需求; 对护理员是否	10		★	

			有学历、年龄、工作经历、健康状况等的规定？ 3. 是否进行了健康体检？如何规定？ 4. 是否对护理员进行了仪容仪表、言行举止等要求？现场情况如何？				
		2.2.3 教育培训	1. 制定年度培训计划并实施，确保所有人员具有与其岗位相适应的意识和能力； 2. 宜建立护理员评价程序，通过对护理员的评价，确定其级别。	10		★	
	2.3 用于支持服务的设施设备、服务用品、信息技术及相应的环境条件(如安全、环境) (8分)		1. 服务机构和客户应确定、提供并维护护理服务所需的基础设施、服务用品和环境等。 2. 护理员在上岗前，应按要求对所使用的基础设施、服务用品、环境等进行检查，确保其符合使用要求。 3. 服务机构应建立信息资源收集渠道，对获取的信息进行汇总、分析，并及时给予相关方反馈，如护理员护理服务信息、客户信息等。	8		★	
	2.4 服务相关文件或制度 (20分)	2.4.1 服务方针和服务承诺：	1. 服务方针是否与组织的整体战略目标、业务方向相契合，是否体现了以客户为中心的理念，能否满足市场需求和法律法规要求。 2. 是否涵盖了核心服务内容，是否有虚假宣传或误导消费者，是否通过合适的渠道和方式向目标客户（家庭、社区及老年人群体等）进行了有效传达，是否与机构的实际服务能力相匹配。	4		★ ★	
		2.4.2 管理制度	服务机构宜按照 GB/T19001 的要求建立质量管理体系，至少对以下事项建立文件化管理制度或程序：服务质量管理；服务流程、操作程序；人员管理；设施设备及用品管理；财务管理；安全管理（应制定和采取措施确保服务对象和服务人员在服务过程中的人身财产安全）；	10			

			风险管控; 外包服务管理; 争议或投诉处理; 老年人健康状况评估 (根据合同约定); 合同管理;; 档案管理等。				
		2.4.3	对服务中断或意外事件的响应和服务补救措施: 是否对常见的服务中断 (如人员短缺、恶劣天气等) 和意外事件 (如老年人突发疾病、跌倒受伤等) 制定了详细的应急响应预案。预案应涵盖事件的预警、报告、处理流程、责任分工等内容; 评估预案是否具有可操作性, 是否明确了在不同情况下的具体行动步骤和所需资源。在紧急情况下, 信息传递是否畅通, 是否能够迅速通知到相关人员 (如医护人员、管理人员等) 并启动相应的应急措施; 是否定期组织应急演练或培训, 以检验和提高人员的应急处理能力和协同配合能力。	6	★		
	2.5 服务特性控制及其运行管理 (12分)	2.5.1	服务流程是否清晰、合理, 包括服务的申请、计划制定、实施、监督和评价等环节。	4	★		
		2.5.2	服务机构应根据客户或服务对象的服务需求编制服务方案, 服务方案应包括服务的具体内容、服务方式、操作规程、规范、服务过程需要的设施设备及工具、特殊情况处理等;	8	★		
	2.6 服务监督与改进 (28分)	2.6.1	服务机构应建立对服务过程的监督与考核制度, 监督的形式包括可电话访问、管理者走访、暗访、社会监督等。	5	★	★	
		2.6.2	客户满意度 服务机构应制定客户满意度管理规范, 定期进行客户满意度调查;	5	★	★	
		2.6.3	内部评价 服务机构按照规定时间策划并进行了内部审核 (或评价) 工作。	5	★	★	
		2.6.4	管理 按照规定时间策划并进行了管理评审工作; 对服务体系的持续适应性、充分性、	5	★	★	

	评审	有效性进行了评审；提出改进措施等。				
	2.6.5 投诉 处理 及持 续改 进	1. 具有投诉处理机制，公开投诉渠道及方式； 2. 及时处理客户投诉处理； 3. 投诉及处理有记录，并存档； 4. 依据客户满意度调查结果进行分析，对不符合、投诉等问题实施纠正、纠正措施，实现服务和管理的持续改进。	8	★	★	
涉及项分值合计：				评价得分合计：		
最终得分 (X)：（评价得分合计/涉及项分值合计）*100*0.4（权重系数）=						



表二 居家、社区老年医疗护理服务提供机构服务内容评价表（特性指标要求）

指标大类	指标中类	指标小类	分值	监一	监二	审核记录	评分值
神秘顾客感知（5分）	神秘顾客感知	根据居家、社区老年医疗护理服务内容，以匿名顾客身份，通过电话询问服务机构服务内容、感知服务人员的接待水平；或在现场以家属身份与其他老人家属沟通，了解服务机构从清洁照护、饮食照护、排泄照护、睡眠照护、移动照护、心理照护等方面的管理能力。	5	★	★		
5 服务流程（40分）	5.1 服务接洽（5分）	5.1.1 服务接单	服务提供机构通过管理平台或其他方式接单，做好登记。	1	★		
			机构应对服务对象的健康状况、居住环境、照护风险等进行综合评估，制定服务计划。	2	★		
		机构应与服务对象或主要家庭成员签订协议。	1	★			
	5.1.2 服务准备	根据服务计划准备照护用品。	1	★			
	5.2 服务实施（25分）	5.2.1 根据服务计划提供照护服务。		2	★	★	
		5.2.2 服务操作应按照《医疗护理员培训大纲(试行)》(2019版)执行，确保护理人员达到以下目标： 1.了解《中华人民共和国老年人权益保障法》。 2.熟悉护理院（站）、护理中心、医养结合机构等相关规章制度、护理员岗位职责。 3.熟悉老年人的常见疾病及照护要求。 4.掌握老年人的生理、心理特点。 5.掌握老年人生活照护特点。 6.掌握老年人营养需求和进食原则。 7.掌握老年人常见疾病使用药物的注意事项。 8.掌握老年人沟通技巧和方法。		6		★	
5.2.3 手卫生应按照WS/T		5.2.3.1 服务机构应明确护理管理工作中对手卫生管理工作中的职责，加强对手卫生行为的指导与管理。 应制定并落实手卫生管理制度；	5	★	★		

	313 执行。	定期开展手卫生的全员培训, 掌握手卫生知识和正确的手卫生方法。					
		5.2.3.2 下列情况应洗手和/或使用手消毒剂进行卫生手消毒: 接触护理对象前; 暴露护理对象体液风险后, 包括接触护理对象黏膜、破损皮肤或伤口、血液、体液、分泌物、排泄物、伤口敷料等之后; 接触护理对象后; 接触护理对象周围环境后;	5	★	★		
		5.2.3.3 戴手套不能代替手卫生, 摘手套后应进行手卫生。	4	★	★		
		5.2.3.4 遵守被服务机构的其他规定	3	★	★		
	5.3 服务结束 (7分)	5.3.1 按照垃圾分类管理规定处理垃圾		2	★	★	
		5.3.2 检查核对照护用品, 整理好照护设备设施。		3	★	★	
		5.3.3 在管理平台上或通过其他方式做好服务记录。		2	★	★	
	5.4 服务反馈 (3分)	5.4.1 与服务对象或主要家庭成员沟通, 记录并反馈服务信息。		2	★	★	
		5.4.2 应及时进行服务回访及总结。		1	★	★	
	6 服务项目及要求 (55分)	6.1 服务项目 (6分)	6.1.1 生活照护: 包括清洁照护、饮食照护、排泄照护、睡眠照护、移动照护等 (视合同约定)。		1	★	★
6.1.2 基础照护: 包括指标观测、用药照护、排痰照护服务等 (视合同约定)。			1	★	★		
6.1.3 安全与急救: 包括安全防护、现场初级急救等 (视合同约定)。			1	★	★		
6.1.4 康复照护: 包括日常活动训练、功能位摆放及肢体被动活动等 (视合同约定)。			1	★	★		
6.1.5 心理照护: 包括沟通交流、精神慰藉等 (视合同约定)。			1	★	★		
6.1.6 临终照护: 包括心理支持、症状观察及躯体照护等 (视合同约定)。			1	★	★		
6.2 服务要求 (49分)		6.2.1 生活照护 (17	6.2.1.1 清洁照护 为老年人提供清洁服务, 包括晨晚间护理服务、助浴服务、床单位清洁服务、环境整理服务等	4	★	★	

		分)	(服务具体内容视合同约定)。				
		6.2.1.2 饮食照护	为老年人提供饮食照护服务, 包括膳食准备、进餐服务、异常情况观察及处理等(服务具体内容视合同约定)。	4	★	★	
		6.2.1.3 排泄照护	为老年人提供排泄照护服务, 包括协助如厕、使用便器、更换纸尿裤/尿垫、协助排便、观察排泄物等等(服务具体内容视合同约定)。	3	★	★	
		6.2.1.4 睡眠照护	为老年人提供睡眠照护服务, 包括布置睡眠环境和观察睡眠状况等(服务具体内容视合同约定)。	3	★	★	
		6.2.1.5 移动照护	为老年人提供移动照护服务, 包括辅助用具的选择和使用、体位转换等(服务具体内容视合同约定)。	3	★	★	
	6.2.2 基础照 护(13 分)	6.2.2.1 指标观测	为老年人进行生命体征、体重、末梢血糖、脉氧饱和度等生理指标观测, 并做好记录等(服务具体内容视合同约定)。	5	★	★	
		6.2.2.2 用药照护	为老年人提供用药照护服务, 包括药物保管、药物使用、中药煎制、用药观察等(服务具体内容视合同约定)。	5	★	★	
		6.2.2.3 排痰照护	为老年人提供排痰照护服务, 包括叩背、有效咳嗽等(服务具体内容视合同约定)。	3	★	★	
	6.2.3 安全与 急救(6 分)	6.2.3.1 安全防护	为老年人提供安全防护服务, 包括预防意外事件、使用保护性用具: 预防意外事件:应对老年人及主要家庭成员进行安全宣教, 预防跌倒、坠床、误吸、食、烫伤、走失、中毒、自杀、自伤、触电等意外事	3	★	★	

			件, 发现意外情况及时协助处理; 使用保护性用具:应指导或协助老年人使用床挡、支具、习步器等保护性用具, 防止使用不当造成损伤。				
			6.2.3.2 现场初级急救 为老年人提供现场初级急救服务, 包括心肺复苏、止血包扎、海姆立克法急救等: 心肺复苏:应为发生心脏骤停的老年人实施心肺复苏术, 并拨打急救电话, 医务人员到达后, 向医务人员陈述病情; 止血包扎:应为发生外伤的老年人进行初步止血包扎处理, 及时协助就医; 海姆立克法急救: 应为发生噎食的老年人实施海姆立克法进行急救。	3	★	★	
		6.2.4 康复照 护 ( 5 分)	6.2.4.1 日常活动训练 为老年人提供日常活动训练服务, 包括基础性日常活动训练和工具性日常活动训练等 (服务具体内容视合同约定)。	3	★	★	
			6.2.4.2 功能位摆放及肢体被动活动 为卧床老年人摆放功能位并协助进行肢体被动活动等 (服务具体内容视合同约定)。	2	★	★	
		6.2.5 心理照 护 ( 4 分)	6.2.5.1 沟通交流 为老年人提供沟通交流服务: 应根据老年人的沟通能力, 选择适宜的方式和技巧进行情感交流; 应鼓励老年人表达感受和需求, 注意保护隐私信息。	2	★	★	
			6.2.5.2 精神慰藉 为老年人提供精神慰藉服务: 应注意观察老年人的精神状态、情绪及行为变化; 应根据老年人心理及情绪变化采取应对措施; 应在老年人有异常情绪时给予安抚, 并及时与主要家庭成员沟通。	2	★	★	

		6.2.6 临终照 护（4 分）	6.2.6.1 心理支持 为临终期老年人提供一般性心理支持服务； 应尊重老年人宗教信仰和个人生活习惯，了解 其感受并满足其需求； 与家庭成员沟通交流，帮助其充分了解老年人 的身心需求，提供适宜的临终期陪伴。	2	★	★		
			6.2.6.2 症状观察及躯体照护 为临终期老年人提供症状观察及躯体照护服 务： 及时从医护人员处获取老年人的预后信息及病 程发展过程中可能会出现的症状变化； 识别老年人临终期常见的不适症状并及时向医 护人员反馈； 维持老年人临终期的舒适，包括协助翻身、安 置舒适体位、喂食/水、辅助排痰及排便、清理 污物等工作，改善和维持躯体和环境的舒适； 协助有需求的老年人就医。	2	★	★		
涉及项分值合计：					评价得分合计：			
最终得分（Y）：（评价得分合计/涉及项分值合计）*100*0.6（权重系数）=								

注 1：服务机构总得分=管理指标要求评价得分（X）+特性指标要求评价得分（Y）

注 2：监督审核或再认证审核时，应关注上次不符合、观察项等问题的改进效果；关注证书及标志的使用、顾客投诉及处理、体系变更、守法有关证据、重大质量事故，行政处罚，媒体曝光，失信黑名单、服务质量抽查；是否有暂停及暂停原因是否消除，暂停期体系运行是否有效，暂停期间是否使用了认证证书和认证标识等；监督审核条款可根据上述内容结合企业实际进行微调，但须保证两次监督覆盖所有内容。

注 3：服务审查员经学习 WS/T 803-2022《居家、社区老年医疗护理员服务标准》并通过答题测试后，即可参加此类项目评价。

### 表三 评分原则

a) 以评价过程中发现的不符合评价指标的情况为扣分依据，一般均为定性指标，不符合则扣除全部分值。

b) 遇到需要抽取多个同类型样本验证评分的指标时（例如：人员资质、能力、行为态度、服务记录、设施完善度、投诉解决情况等），可按其符合/不符合的比例计算分值：

评分比例	要点
0%-20%	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 在该评分项要求中水平很差，或没有描述结果，或结果很差</li> <li>■ 在该评分项要求中没有或极少显示趋势的数据，或显示了总体不良的趋势</li> <li>■ 在该评分项要求中没有或极少的相关数据信息，或对比性信息</li> </ul>
20%-40%	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 在该评分项要求中结果很少，或在少数方面有一些改进和（或）处于初期绩效水平</li> <li>■ 在该评分项要求中有少量显示趋势的数据，或处于较低水平</li> <li>■ 在该评分项要求中有少量相关数据信息，或对比性信息</li> </ul>
40%-60%	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 在该评分项要求的多数方面有改进和（或）良好水平</li> <li>■ 在该评分项要求的多数方面处于取得良好趋势的初期阶段，或处于一般水平</li> <li>■ 在该评分项要求中能够获得相关数据，或对比性信息</li> </ul>
60%-80%	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 在该评分项要求的大多数方面有改进趋势和（或）良好水平</li> <li>■ 与该评分项要求中一些趋势和（或）当前显示了良好到优秀的水平</li> <li>■ 在该评分项要求中处于获得大量相关数据，或对比性信息。</li> </ul>
80%-100%	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 在该评分项要求重要的大多数方面，当前结果/水平/绩效达到优良水平</li> <li>■ 与该评分项要求中大多数的趋势显示了领先和优秀的水平</li> </ul>

	■ 在该评分项要求中能够获得充分相关数据，或对比性信息	
--	-----------------------------	--



表四 评级原则

表 1 分值合计	X 为: 分	
表 2 分值合计	Y 为: 分	
组织综合分值	Q 为: 分; 达到 级	计算公式: $Q=X+Y$
<p>居家、社区老年医疗护理服务评价总分满分为 100 分, 居家、社区老年医疗护理服务标准分为五级, 一级标准为最低标准, 以一个★标识; 最高为五级, 以五个★标识, 等级划分如下:</p> <p>90≤Q&lt;100 ★★★★★五级, 很强, 能够提供全面优质居家、社区老年医疗护理服务</p> <p>80≤Q&lt;90★★★★四级, 强, 能够提供优质居家、社区老年医疗护理服务</p> <p>70≤Q&lt;80★★★三级, 较强, 能够提供满意居家、社区老年医疗护理服务</p> <p>65≤Q&lt;70★★二级, 满足要求, 能够提供较好居家、社区老年医疗护理服务</p> <p>60≤Q&lt;65★一级, 基本满足要求, 能够正常开展居家、社区老年医疗护理服务</p> <p>Q&lt;60, 不通过</p> <p>Q 为评价得分。Q 分值=服务管理评价得分+服务特性测评得分。</p>		

## 附件十：Q/BJKB 001-2024《劳动关系和谐企业评价规范》

表 A.1 和谐劳动关系企业评分标准

评价项目	评价要素	分值	评价内容	评分细则	得分
1 劳动用工 (13分)	1.1 职工招用	3	①依法招用劳动者；②无就业歧视和就业欺诈行为；③规范劳务派遣用工。	①②③各1分	
	1.2 合同签订	5	①依法签订劳动合同且合同内容合法；②劳动合同签订率100%；③单位和职工各执一份劳动合同文本。	①1分，②③各2分	
	1.3 合同履行	3	劳动合同的①履行、②变更、③解除、④终止遵循合法、公平、平等自愿、协商一致、诚实信用的原则⑤依法支付经济补偿。	①②③④每小项各0.5分⑤1分	
	1.4 建立职工名册	2	①主动进行劳动就业用工登记；②建立职工名册制度。	①②各1分	
2 劳动规章 (8分)	2.1 制度健全	3	依法建立和完善劳动报酬、工作时间、休息休假、社会保险和福利、职工培训、劳动纪律等制度	3分 (每一小项0.5分)	
	2.2 程序合法	3	①制定、修改劳动规章制度和决定涉及职工切身利益的重大事项，应提出方案意见；②应当经职工（代表）大会或者全体职工讨论；③与工会或者职工代表平等协商确定。	①②③各1分	
	2.3 公示告知	2	劳动规章制度、重大事项应公示和告知职工。	2分	
3 工资分配 (15分)	3.1 工资协商	4	①建立以工资集体协商为主要形式的工资分配决定机制和工资水平调整机制；②每年应进行一次工资集体协商。	①②各2分	
	3.2 劳动定额	3	①合理确定、调整劳动定额或者工作任务报酬(计件单价报酬)标准；②劳动定额标准能够确保同岗位90%及以上劳动者在法定工作时间内完成；③经职工(代表)大会通过。	①②③各1分	
	3.3 工资调整	4	①依照工资指导线、人力资源市场工资指导价位、物价指数，使职工工资增长水平与单位经济效益提高相协调；②一线职工平均工资增长水平高于企业职工平均工资增长水平；③建立技能人才技术技能业绩与薪酬待遇挂钩分配制度。	①③各1分，②2分	
	3.4 工资支付	4	①以法定货币形式按时、足额支付职工工资；②依法发放各种津贴(有毒有害高温等)；③向劳动者提供工资支付清单。	①②各1.5分③1分	

表 A.1 和谐劳动关系企业评分标准（续）

评价项目	评价要素	分值	评价内容	评分细则	得分
4 工作	4.1 工作时间	2	①依法执行国家规定的工作时间；②执行特殊工时制的，依法履行报批手续。	①②各1分	
	4.2 加班加点	4	①加班加点应事先与工会和职工协商（有协商合同、协议等为依据）；②延长工	①2分，②③各1	

评价项目	评价要素	分值	评价内容	评分细则	得分
时间与休息休假 (8分)			作时间符合法律法规规定；③依法足额按时发放加班工资。	分	
	4.3 休息休假	2	依法执行休息休假制度，保障职工带薪年休假权利。	2分	
5 社会保险与福利 (12分)	5.1 登记申报	3	①履行社会保险登记、申报义务；②依法足额申报参保人数和应缴纳的社会保险费数额。	①1分，②2分	
	5.2 缴纳社会保险费	5	①依法按时足额缴纳各项社会保险费；②按月向职工告知缴纳社会保险费明细情况。	①4分，②1分	
	5.3 住房公积金	2	落实职工住房公积金制度，及时为职工缴纳住房公积金。	2分	
	5.4 职工福利	1	依法提取职工福利费，职工享受企业福利待遇。开展职工生活保障工作，改善职工住宿、食堂、文体娱乐等条件。	1分	
	5.5 补充保险	1	建立企业年金或补充保险等。	1分	
6 集体协商与集体合同 (9分)	6.1 集体协商	3	①依法建立集体协商制度开展集体协商工作；②企业确定劳动报酬、劳动条件、劳动标准、劳动合同管理制度与裁员事项均事先与职工代表大会进行集体协商；③依法向职工代表提供协商所需资料，协商结果和理由依法向职工公布。	①②③各1分	
	6.2 集体合同	2	①依法签订并履行集体合同；②签订工资专项集体合同；③签订劳动安全卫生、女职工特殊保护专项集体合同。	①1分，②③各0.5分	
	6.3 监督检查	4	①集体合同报送劳动行政部门审查；②集体合同草案经职工代表大会或全体职工按合同审议通过，生效的集体合同向职工公示；③每年至少一次将履行集体合同情况向职工(代表)大会报告；④工资专项集体合同、集体合同中的工资条款或者附件的履行情况每年至少公布一次。	①②③④各1分	
7 工会建设与民主管理 (6分)	7.1 组织健全	2	①建立工会委员会并按时换届；②设立工会经费审查委员会并按时换届的，履行报批手续；③设立工会女职工委员会并按时换届；④设立工会劳动法律监督委员会并按时换届；⑤工会依法取得社会团体法人资格。	①1分，②③④⑤各0.25分	

表 A.1 和谐劳动关系企业评分标准（续）

评价项目	评价要素	分值	评价内容	评分细则	得分
	7.2 民主管理	2	①建立职工(代表)大会制度，公司制企业应依法设立职工董事、职工监事；②职工(代表)大会每年至少召开1次；其决定决议得到落实；③建立厂务公开制度，有固定公开栏及其他公开形式；公开内容全面、真实、及时；④征集职工代表大会提案，做好办理和反馈工作。	①②③④各0.5分	
	7.3 提供保障	1	①依法保障工会工作人员、时间、场所；②按时足额拨缴工会经费；③工会应建立独立账户。	①0.5分，②③各0.25分	
	7.4 互助互济	1	建立职工互助互济保障制度，开展困难职工帮扶工作。	1分	
8 争议 调处 (6分)	8.1 普法宣传	1	①宣传普及劳动法律知识；②定期开展劳动法律知识学习；③企业主要负责人参加劳动法律知识培训；④定期组织开展劳动法律实施情况的监督自查活动。	①②③④各0.25分	
	8.2 调解组织	1	①建立劳动争议调解制度；②调解组织人员组成结构合理。	①②各0.5分	
	8.3 沟通渠道	1	①职工诉求表达制度健全、渠道畅通；②无企业原因引发的职工群体性事件。	①②各0.5分	
	8.4 预警机制	1	①建立劳动争议预警制度；②依法报告裁员和重大劳动争议事项。	①②各0.5分	
	8.5 调处有效	2	劳动争议调解及时有效，劳动争议调解率达80%及以上。	2分	
9 职工 劳动 经济 技术 工作 和企 业文 化 (7分)	9.1 职工素质	5	①建立培训制度②开展技能培训、环保、安全等培训③开展劳动竞赛、职业技能竞赛、职业技能培训、职工创新等活动④依法提取使用职工教育培训经费，开展技术培训⑤特殊或特种作业人员资格有效。	①②③④ ⑤各1分	
	9.2 职工文化	2	①有职工文体活动场所并正常开放；②定期集中组织开展职工文体活动和人文关怀活动。	①②各1分	
10 安全 卫生 履行 社会 责任 (6分)	10.1 安全生产	1	①建立健全安全生产管理制度，执行国家、行业和地方适用的安全生产标准；②执行国示、行业和地方环境保护和节能减排规定。	①②各0.5分	

表 A.1 和谐劳动关系企业评分标准（续）

评价项目	评价要素	分值	评价内容	评分细则	得分
------	------	----	------	------	----

评价项目	评价要素	分值	评价内容	评分细则	得分
	10.2 职工安全卫生和职业健康	2	①建立和执行职业卫生管理制度；②每年为职工提供法定职业健康要求以外的身体检查；③设置心理咨询室，设有心理咨询师，定期进行心理健康讲座、培训等；④保障职工带薪年休假权利。	①②③④各0.5分	
	10.3 设备设施及安全防护	2	①生产经营场所和设备、设施符合国家有关标准和规定，安全警示标志明显；②提供符合国家规定的劳动安全卫生条件和劳动保护用品；③加强作业场所职业危害防治，定期体检；④注重女职工和未成年工特殊保护。	①②③④各0.5分	
	10.4 慈善公益	1	企业和职工参加慈善捐助和社会公益事业。无损害企业形象事件。	1分	
11 职工 满意 程度 (10分)	民主测评	10	91%以上职工对企业劳动关系状况满意。	10分	
			81%~90%职工对企业劳动关系状况满意。	8分	
			71%~80%职工对企业劳动关系状况满意。	6分	
			61%~70%职工对企业劳动关系状况满意。	5分	
			60%以下职工对单位劳动关系状况满意。	0分	
总分值 100 分（基本评价分值满分 100 分）					
特别要求：					
a) 凡出现正文 6.2 特别规定情形之一的，实行一票否决制，不得进行劳动关系和谐状况的评价和复核。					
b) 为简便计分，如企业不涉及某项，其分值计满分。如“加强作业场所职业危害防治，定期体检”项，企业如果不涉及职业危害，则计满分 0.5 分。					

表 B.1 和谐劳动关系企业职工满意程度评价

序号	评价项目		分值	满意程度		
	名称	说明		满意	基本满意	不满意
1	劳动合同签订和履行状况	落实劳动合同制度，对劳动合同的内容、签订及履行情况的满意程度。				
		对依法使用劳务派遣工的满意程度。				
2	建立劳动规章制度和守法经营情况	对企业制定和执行劳动规章状况，履行民主程序的满意程度。				
3	工资分配状况	对工资收入水平和工资分配状况的满意程度				
4	工时制度及特殊劳动保护状况	对工作时间和休息休假制度及其执行情况的满意程度。				
		对企业落实女职工和未成年工特殊劳动保护状况的满意程度。				
5	社会保险缴纳状况	对企业为职工办理并缴纳社会保险情况的满意程度。				
6	集体协商和集体合同制度状况	对企业开展集体协商与集体合同制度的满意程度。				
7	劳动争议调处状况	对企业建立劳动争议调解组织，及时有效预防和调处劳动争议的满意程度。				
8	劳动保护与安全卫生情况	对企业劳动保护措施和劳动安全卫生条件，预防控制重大伤亡和职业病危害事故发生的满意程度。				
9	建立工会及民主管理情况	对工会制度建立以及企业实行民主管理制度和厂务公开制度情况的满意程度。				
10	企业文化建设状况	对开展企业文化和职工文化建设的满意程度。				
11	加强人文关怀状况	对开展职工心理咨询和辅导以及开展特困帮扶工作的满意程度。				
12	履行社会责任与环境保护情况	企业履行社会责任，关心职工健康成长，重视环境保护的满意程度。				
合计（得票数）						

## 附件十一：GB/T 33311-2016《农业社会化服务 农作物病虫害防治服务质量评价》

表 1 农作物病虫害防治服务质量评分表

目标	准则层	指标层	评分项目及标准	得分(单项百分制)	得分
基本条件 (20%)	组织资质 (6%)	服务组织 资质(3%)	服务组织具备法人资格, 营业执照等必要文件齐全		
		人员资质 (3%)	a 服务人员中有50%以上具有农学专科及以上文化水平。 b 技术人员受过专业的1宜物保护技能培训, 并获得相应的资格证书		
	设施设备 (7%)	经营服务场所 (2%)	a 服务场所设置合理, 方便访求者接洽咨询, 有固定的专业办公室及药械库房, b 服务场所有易于识别的明显标志、标牌等。 c 消防及其他安全设施齐全, d 基本办公设备与网络齐全、畅通, 空间格局清楚有序		
		配套设备 (2.5%)	a 用于服务的设备及机械种类齐全, 状态性能良好。 b 具备基本的人员安全防护条件。 c 农作物有亩生物图诺, 资料及其他辅助知识宣传设施齐全、有效; d 相关设施有专门人员保养并记录; e 服务及设备管理等的标准齐全并科学有效		
		备用农资 (2.5%)	a 储备了诱捕装锐、农药、肥料、辅助设施等农作物病虫害防治服务所需的基本农资; b 无违禁农li和过期农资。 c 农资原证及价格符合相关原证要求与市场价格, d 所有农资登记手续齐全, 有具体的农资处理办法, L 农资存放安全		
组织管理 (7%)	机构设置 (3%)	a 内设机构明确, 机构运行良好; b 岗位人员配置齐全; c 服务流程明确有斤, 流程公示消姑			

		管理及制度建设(4%)	<p>a 管理及制度建设完整.有完备的病虫 宅防治流程标准和管理操作标准,按照标准要求执行;</p> <p>b 对服务失误有明确处罚规定. 人员职、权、利明确. 奖惩标准明确;</p> <p>c 定期提供防治技术、药械维修保养,个人安全令防护等</p> <p>业务培训</p>		
过程质量 (55%)	技术质量 (35%)	预测预报 (5%)	<p>a 管理前进行农作物有客生物发生动态的预测预报,</p> <p>b 测报方法科学有效报过程具有持续性,</p> <p>c 测报真实准确.析准确度);</p> <p>d 根据测报结果确定了管理的目标、方法与预期效果</p>		
		防治方法 (12%)	<p>a 防治方案设计和作服务符合 GB/ T 32980 的要求,</p> <p>b 防治过程在相应的标准约束中. 优先使用农业、生物 和物理机械防治法. 有效减少化学农药的使HJ. 在保证防效的前提下采用经济、环保的方法.</p> <p>农药使用符合 NY/ T 1276和 GB/ T 8321 1~9 的要求,农药使用配比科学 并预测了可能产生的负作用,目实际中采取了相应的避免措施. 农药使用安全标准、无安全隐患</p>		
		防治效果 (18%)	<p>a 对病害或虫害进行了有效控制. 防治效果计环方法见 GB/ 1 32980:</p> <p>b 防治服务中总结出(相关病虫害的有效防治力法. 防治效果能够维持 较长时间;</p> <p>c 防治措施没有带来明显负作用. 防治过程符合可持续发展原则</p>		
	管理质量 (20%)	管理落实 (6%)	<p>a 主要管理「I 标确定准确,符合生产要求.</p> <p>b 管理方法客观有效. 相关管理标准明确.</p> <p>c 农作物病虫宙防治服务令程中的关键环节治</p>		

			实到位，管理步骤无遗漏。竹迎措施实施及时且规范。应急预案科学、完整，		
		质量保证措施 (7%)	突发事件发生后应急预案措施采取及时。应急管理效果良好； 有便捷可靠的投诉渠道，投诉处理符合GB/T 32980要求； 提供必要的信息服务，信息服务符合GB/T 32980要求		
		合同与档案 (7%)	A 服务合同合法、规范。符合 GB/T 32980要求， b 有农作物病虫害防治服务全程记录（特别是农药使用记录及使用结果评价）。并形成了完整的档案。符合档案管理标准。 c 采取必要措施。防止服务对象信息泄露		
服务印象 (25)	职能质量 (12%)	服务方法 (6%)	服务人员的具 体服务方法得当。符合实际需求。能有效解决实际问题。以《农作物病虫害防治服务形象 质封评价表》(附录 D) 的“服务方法”项中 得到 A 级 评价的农户所占百分比乘以100.B级 评价 所占百分比 乘以 50. 两者之和为“打分”栏 分值		
		操作过程 (6%)	服务人员操作规范。技术熟练。以《农作物病虫害防治服务形象质批评价表》(附录 D) 的“操作过程”项 中 得到A 级评价的农户所占百分比 乘以 100，B 级评价所占百分比乘以 50 两者之和即为“打分”栏 分值		
	形象质量 (13%)	服务态度 (6%)	服务人员热情大方。责任心强。交谈语言通俗易懂讲解认真耐心。以《农作物病虫害防治服务形象质批评价表》(附录 D) 的“服务态度”项中得到 A 级 评价的农户所占百分比乘以 10， B级评价所占百分比乘以50 两者之和为“ 打分”栏 分		
		综合评价 (7%)	服务对象及其周边农业从业人员对本次服务整体满意，以《农作物病虫害防治服务形象质量评价表(附录 D) 的“服务态度”项 中 得到 A 级评价的农户所占百分比乘以100。 B		

编号：KBRZ-GZ-12

版本：E/4

			级评价所占百分比乘以50. 两者之和即为“打分” 栏分 值		
				总分	
评分人：			日期：	年 月 日	

注 打分全部采用单项百分 制 ， 即指标 层每一指标均按 满分一百分打分。 得分=打分X 指标层百分比。

表二：农作物病虫害防治服务质 量评价小组成员信息表

序号	分工	姓名	工作单位	身 份证号码	职务 / 职称	电话	签名
	组长						
	副组长						
	小组成员						
评价方式		<input type="checkbox"/> 内评价 <input type="checkbox"/> 外评价		评价日期			

表三：农作物病虫害防治服务单位基本信息表

单位名称				联系人	
通讯地址				邮编	
法人代表		身份证号		联系方式	
服务人员基本信息	姓名	身份证号码	职务/职称	联系方式	备注
评价日期					

表四：农作物病虫害防治服务形象质量评价表

姓名		性别		联系方式	
农作物种类				服务面积	
服务内容					
服务评价	服务态度	A 好 ( )	B 一般 ( )	C 不好 ( )	
	服务方法	A 好 ( )	B 一般 ( )	C 不好 ( )	
	操作过程	A 规范 ( )	B 一般 ( )	C 不规范 ( )	

	综合评价	A 满意 ( )	B 一般 ( )	C 不满意 ( )	
	不满意原因				
工作建议					
备注					



附件十二：SJ/T 31002-2016《企业设备维护保养通则》

附件：应用《SJ/T 31002-2016 企业设备维护保养通则》进行服务认证评价表

说明：

- 1) 表 1 和表 2 为审核组现场评分，两表最终分值合计总分为 A；
- 2) 表 3 为顾客问卷调查，按如下抽样，最终分值为各调查表总分值的平均数 B；

1 年内提供服务客户数量	最低抽样量
小于 5 家	全部
5~50	≥5
51~100	≥7
101~300	≥10
301~500	≥12
大于 500	≥15

- 3) A 项得分与 B 项得分综合计算，总分为评价该企业服务管理体系得分(Q)：

$$Q = A * 60\% + B * 40\%$$

- 4) 企业保养和修理服务能力等级划分标准：

企业维修服务能力评价综合得分(Q)	维修服务能力等级	企业维修服务能力
70 ≤ Q ≤ 80	★一级	基本满足要求，能够正常开展维修服务
80 < Q ≤ 85	★★二级	满足要求，能够提供较好维修服务
85 < Q ≤ 90	★★★三级	较强，能够提供满意维修服务
90 < Q ≤ 95	★★★★四级	强，能够提供优质维修服务
95 < Q < 100	★★★★★五级	很强，能够提供全面优质维修服务

表 1 \*\*\*\*\*公司服务管理现场审核评分表

审查员: 填表时间:

审查项目	分值	具体内容	分值	现场审查情况简述	实际得分
1. 组织机构	3	1.1 服务组织应诚信经营,在核准的经营范围内从事保养和修理对象维修保养业务。	1		
		1.2 应在经营场所醒目位置公示获准经营的证明、业务受理程序、主要维修保养项目的工时定额和收费标准等信息。	1		
		1.3 如企业有维修分点,应向其提供维修技术资料、技术培训、维修配件等,对各维修服务点的场所、资源、服务质量等管理应同企业标准一样。	1		
2. 服务方针和目标	2	2.1 应制定、实施和保持服务方针	1		
		2.2 组织应针对相关职能、层次和服务管理体系所需的过程建立服务目标。 服务目标应: a) 与服务方针保持一致; b) 可测量; c) 考虑适用的要求; d) 与服务合格以及增强顾客满意相关; e) 予以监视;	1		
3. 服务资源	16	3.1 服务组织应有与经营范围相适应的经营场所,如有特定服务要求,按相应要求配置技术条件,包括但不限于: a) 维修保养设施保养和修理对象; b) 安全、环保设施; c) 与顾客活动有关的区域,应设置必要的安全设施,并在显著位置标注安全标识;非顾客活动区域,应设置显著的禁人标识。	1		

审查项目	分值	具体内容	分值	现场审查情况简述	实际得分
		3.2 企业应配备与其销售规模相适应的维修服务、人员培训、配件供应、用户管理等岗位人员,且 a) 经服务组织专项培训合格或具有相关从业资格证明; b) 掌握岗位职责 和维修保养工艺、规范; c) 熟练使用计量器具、维修仪器和保养和修理对象; d) 主动热情、真诚友好、仪表端庄、语言文明。	2		
		3.3 配件管理	1		
		a) 企业应有专门的维修配件库存, 常用配件库存量至少满足 1 个工程的维修配件供应量, 以保证维修配件的及时供应。	1		
		b) 企业应对维修配件质量采取控制措施,	1.5		
		c) 企业应对配件供应商按质量管理体系要求进行管理; 应对自购配件供方进行选择、评价和重新评价, 并保存相关供方档案。	1		
		d) 企业应对维修配件价格采取控制措施, 做到明码标价;	0.5		
		e) 应在固定的位置放置配件, 便于就近取用、安全存放等。	1		
		f) 应分类标明保养和修理对象维修配件名称、生产厂厂名和厂址, 且在必要的时候能够提供质量检验合格证。	1		
		g) 如需更换安全保护或具有特定要求的配件, 宜使用原厂或原厂认可的符合标准或设计要求的同种规格型号的配件。如不能提供原厂或原厂认可的符合标准或设计要求的同种规格型号的零部件, 可以使用相同性能的一个或多个零部件进行替代. 并记录在服务单上。	1		

审查项目	分值	具体内容	分值	现场审查情况简述	实际得分
		h) 应回收在质量保证期内更换的配件;在质量保证期外更换的配件应交付给客户, 如需回收, 应征得客户同意。	1		
		i) 应向客户说明更换下配件具有的危險或污染环境的可能性, 并按照规定进行处理。	1		
		j) 应当按照合同规定提供配件的修、换、退服务。	1		
		e) 如有外包, 应按质量管理体系要求控制外包方, 确保承包方提供满足企业要求的服務, 保证维修质量, 维护客户权益。应在商定维修方案时, 主动向顾客进行确认, 向顾客明示外包业务的质量承诺等内容。	1		
		3.4 监视和测量资源: 1) 应确定并提供所维修和保养所需的监测和测量资源, 包括安全防护用的监测资源, 以确保验证交付的产品和服务结果有效和可靠, 及保障维修和使用人员安全。 2) 对照能溯源到国际或国家标准的测量标准, 按照规定的时间间隔或在使用前进行校准和(或)检定, 当不存在上述标准时, 应保留作为校准或验证依据的成文信息。	1	坤标认证 BRZ	
4. 服务制度	4	4.1 企业应设立与其规模、管理方式相适应的维修服务工作部门, 并对维修服务、人员培训、配件供应、用户管理等职能进行合理划分和岗位设置。	1		
		4.2 企业应建立并实施与其产品特点、服务方式相适应的维修服务制度, 包括三包服务制度、服务质量监督制度、客户管理、回访制度、投诉处理制度、人员培训制度、配件供应制度、用户满意度评价制度等规范性文件。	2		

审查项目	分值	具体内容	分值	现场审查情况简述	实际得分
		4.3 企业各项维修服务制度应满足国家有关法律法规及安全生产要求,制定有安全生产、应急管理的要求或规定,并使员工了解和有效实施。			
		4.4 应根据质量管理体系要求建立内部评价制度,每年至少一次。	1		
5. 接待服务	6	5.1 制定有相应的接待服务要求;	1		
		5.2 通过现场、电话、网络等渠道接待客户时,应详细记录客户姓名、产品名称、型号、购买日期、故障现象(保养需求)、保养和修理对象所在地、联系电话等。	1		
		5.3 语言沟通可以解决的,应及时详细解答、指导,帮助处理;语言沟通解决不了的,应详细记录客户反映信息,反馈给相关部门;	1		
		5.4 责任部门与客户及时沟通,视客户和企业状况,及时组织人员在约定时间内赶到现场或安排进厂维修保养;现场不能满足维修保养作业条件时,可建议进厂维修保养。	1		
		5.5 所有接待客户人员都必须与客户沟通清楚,在维修前必须签订合同。	1		
		5.6 如客户需要在企业等待一段时间,应组织人员对接,安排需要等待的客户休息。	1		
6 检测(检查)服务	4	6.1 维修之前,应根据保养和修理对象技术档案和客户陈述情况对其进行检测。	1		
		6.2 需要拆卸检查或者测试的,应征得客户同意。	1		
		6.3 检测后,应告知客户保养和修理对象故障、维修项目、需要更换的配件(含相应	1		

审查项目	分值	具体内容	分值	现场审查情况简述	实际得分
		支持软件) 等信息。			
		6.4 检测过程中, 应做好相关记录。	1		
7. 签订合同	5	7.1 应根据保养和修理对象检验结果和客户需求, 确定维修保养方案, 报企业进行合同签订前的评审活动, 以确定能够满足客户要求。对于常规维修内容, 可由企业授权现场签订合同。	1		
		7.2 评审活动通过后, 根据确定维修保养方案, 与客户协商签订维修保养合同。	2		
		7.3 应在维修保养合同中注明保养和修理对象基本信息. 维修保养项目、收费标准、费用预算、纠纷的解决方式, 交机时间、地点、方式、质量保证等内容。	1		
		7.4 应严格按照合同约定进行维修保养。需增加维修保养项目时, 应及时与客户沟通, 征得同意后, 签订补充合同。	1		
8. 作业服务	6	8.1 应根据维修保养合同, 按照服务对象对应的技术标准, 以及维修保养作业指导书、维修保养记录单要求进行作业。采用的配件型号、规格、供方等应符合相关技术文件要求, 并与维修合同相一致。对于未明确指定供方的配件(包括顾客自带配件), 维修企业应确保其质量能满足维修作业	3		
		8.2 维修保养完成后, 应及时对维修保养现场进行清理, 清理整机杂物。废油、废液、固体废弃物分类存放, 处置方式应符合国家相关标准。	1.5		
		8.3 无法按规定完成维修(保养)作业时, 应及时与客户进行沟通, 协商处置。	0.5		

审查项目	分值	具体内容	分值	现场审查情况简述	实际得分
		8.4 应据实对维修保养情况进行记录,注明维修保养项目、维修保养部位、包括零配件更换信息、部件维修信息等,及完成时间和注意事项。并及时反馈给客户,	1		
9. 交付服务	6.5	9.1 维修保养作业结束后,应对保养和修理对象进行检查。	1		
		9.2 检查合格的保养和修理对象,通知客户验收接机。现场维修保养的,应由客户试机进行验收;进厂维修保养的,应按照每一类产品的质量规定进行交付确认。	1		
		9.3 应组织人员配合客户对保养和修理对象进行验收,填写验收交接单。	1		
		9.4 验收无异议后,将维修保养作业项目、配件材料使用、检验情况,以及出厂注意事项、质量保证期等内容告知客户,并严格按照公示的工时定额和收费标准等核定费用,开具结算清单、发票,应将相关的费用如检测费、材料费、工时费、加工费及其他费用按合同要求分项在结算清单中列出,由客户签字确认。	1		
		9.5 当客户对验收有异议时,应认真听取意见,做出合理解释。经解释后确有异议的,应与客户协商解决方案,并按照合同规定进行处理。	1		
		9.6 告知客户投诉渠道。	0.5		
		9.7 完成结算手续后,应及时为客户办理交付手续。	1		
10. 服务跟踪	5.5	10.1 建立客户档案,应详细,完整;	1		
		10.2 应采取回访方式对客户进行服务跟踪。可通过客户意见卡、电话、网络或登门等回访客户,征询客户意见,并做好记录。	1		

审查项目	分值	具体内容	分值	现场审查情况简述	实际得分
		对客户的投诉,是否按照公司制度执行?			
		10.3 应严格执行企业返修制度,建立保养和修理对象返修记录,对返修项目进行技术分析。	1		
		10.4 在维修保养质量保证期内,因维修保养质量原因造成保养和修理对象无法正常使用,且不能或无法提供因非维修原因而造成保养和修理对象无法使用的相关证据的,应当优先、无偿返修。	1.5		
		10.5 应定期通知提醒客户开展维修保养。	1		
11. 记录管理	2	11.1 应制定记录管理制度,保存服务管理体系运行过程中的各项记录,包括客户档案。保存期限不得低于质保期限。有条件的,可建立数字化档案。	1		
		11.2 应详细记录资料档案的借出、归还情况。	1		
12. 投诉处理	5	12.1 应建立服务质量监督制度,开通并公布投诉渠道。客户应能够方便获取到投诉渠道;	1		
		12.2 应严格执行客户投诉处理制度,明确受理范围、受理部门或人员、处理部门或人员及其职责、受理时限、处理时限、处理方式等。	1		
		12.3 投诉的处理应体现客户至上和公平、公正、合理的原则。	1		
		12.4 应留存投诉办理的记录,及时进行分析、总结,采取纠正措施。	1		
		12.5 对客户投诉处理后的结果应继续跟踪。将跟踪情况进行记录。	1		

审查项目	分值	具体内容	分值	现场审查情况简述	实际得分
13. 服务评价及改进	5	13.1 可通过内部评价(自评)、客户满意度调查及第三方评价等方式开展服务质量评价。	2		
		a) 内部评价(自评)实施情况及审核有效性, 应能够证实企业有效地实施和保持了服务管理体系。	1		
		b) 顾客满意度调查实施情况, 应监视顾客对其需求和期望已得到满足的程度的感受, 应确定获取、监视和评审该信息的方法。	1		
		13.2 应统计和分析评价结论及改进建议, 及时进行服务改进。	1		
		合计	70		
		备注: 1. 评分标准为: 0~单项分值之间, 0分为特别不满意, 最高分为非常满意。 2. 当企业不存在某一项服务, 而且此项服务不影响顾客对企业的服务评价, 如外包, 则总分值去掉对应的分值项, 最终再按比例折算为70分制。 举例: 本表中 3.3e) 分值为1, 去掉此项分值, 总分值为69。 现场审核时其他项实际得分为总分65, 折算: $65:69=x:70$ , $x=65.9$ , 则, 企业现场审核实际得分为65.9。			

表 2 \*\*\*\*\*公司服务特性审查现场评分表

审查员:                      填表时间:

审查项目	SJ/T 31002-2016 条款号	具体内容	分值	现场审查情况简述	实际得分
维修现场巡视	4.1.1	1) 设备维修操作人员是否严格遵守操作规程, 操作使用设备, 执行设备维护检修制度, 严禁违规操作。 2) 是否经过上岗培训合格后持证上岗操作,	4		
	4.1.2	1) 使用维修设备前, 是否进行检查、润滑, 有否记录? 2) 维修过程中, 是否随时注意维修设备及被修理设备运转情况, 发现异常及时停机检查, 排除隐患? 3) 下班前是否进行清扫、擦拭和注油, 做好交接班记录。	5		
	4.1.3	各滑动导轨和结合处, 无油污、锈迹, 无灰尘和切屑, 无拉毛碰伤。	1		
	4.1.4	维修设备各传动系统是否正常, 变速齐全, 操纵系统灵活、可靠。	1		
	4.1.5	维修设备润滑装置齐全, 油路畅通, 油标醒目, 各油孔位经常保持清洁, 润滑正常。	1		
	4.1.6	1) 维修设备安全防护装置齐全、可靠, 内外清洁? 如有拆除或停用的维修设备安全防火装置, 追查原因。 2) 控制系统整洁, 联接可靠, 工作正常, 接地良好; 测量调控装置应确保完好、可靠。如有拆除或停用, 追查原因。	2		
	4.1.7	动能传输设备的传输管道整齐、清洁, 连接牢固、可靠, 有规范防腐措施。	1		
	4.1.8	维修保养所用的工具、设备等零、部件完整无缺损, 附件齐全、清洁, 保管妥善。	1		
	4.1.9	维修保养所用的工具、设备如机床等内外清洁, 无黄袍、油垢和锈蚀。	1		
	4.1.10	维修操作人员工具箱内工、量、夹具及加工工件存放整齐、合理、不零乱, 不随便放在导轨面等易损伤操作台面上。	1		

审查项目	SJ/T 31002-2016 条款号	具体内容	分值	现场审查情况简述	实际得分
	4.1.11	维修设备如机床等周围工作地清洁、整齐,地面无油污、无垃圾等杂物。	1		
维修人员管理	4.2.1	现场抽查维修操作人员,是否参加岗位培训学习?是否掌握上机操作的设备使用管理制度。	1		
设备管理	4.2.2	询问负责人,日常维护保养设备是否实行专责制。单人操作使用的设备,实行专人专机制;有否二、三班制连续作业或几个人共同使用的设备或机组,是否建立机长负责制。 现场验证关键设备保养责任人。	1		
	4.2.3	针对企业维修、保养的设备、工具,是否制定了保养计划?是否科学合理,执行认真,凭证齐全。	3		
	4.2.4	管理认真、严格,无拼设备现象(带病作业、超负荷、超指标、超保养期限等)发生。	2		
持续改进	4.2.5	企业是否开展日常维护保养周查、月评,评定结果及时公布?并对评定结果进行汇总分析?并对评级连续中、差的,是否制定了改进措施并实施。	2		
	4.2.6	日常维护保养达到优等设备标准的“完好设备”,共占总设备的百分比为多少?日常维护保养未能达到优等设备标准的“不完好设备”有多少?是否制定了改进措施并实施。	2		
合计			30		
备注: 1.评分标准为:0~单项分值之间,0分为特别不满意,最高分为非常满意					

表 3 对\*\*\*公司维修和保养服务的顾客问卷调查表

客户单位名称/被调查人 (盖章或签字盖章):

填表时间:

序号	问题	分值	实际得分
1	服务顾问是否提醒您***公司已经公示了服务项目收费标准?	1	
2	服务顾问是否提醒您***公司已经公示了投诉电话?	1	
3	***公司能否满足紧急救援, 响应是否及时?	1	
4	服务顾问衣着、言行举止是否规范?	1	
5	服务顾问是否热情、耐心?	1	
6	您对休息区的硬件环境满意吗?	1	
7	您对休息区的服务滑意吗?	1	
8	维修前, 服务顾问是否对被维修设备进行检验?是否请您签字确认	2	
9	维修人员是否能准确全面发现设备存在的问题?	4	
10	确定维修方案过程中, 当您询问时, 维修人员是否向您解释故障产生的原因?	4	
11	确定维修方案过程中。当您询问故障或判定依据时, 维修人员的解释能消除您的疑虑?	1	
12	确定维修方案过程中。当您询问时, 维修人员是否向您说明问题可始引起的后果?	3	
13	确定维修方案过程中。当您询问时, 维修人员向您说明问题可始引起的后果是否客观?	1	
14	您认为维修方案是否合理?	4	
15	在您签字之前, 服务顾问是否向您介绍了维修合同中的内容?	3	
16	维修合同中是否包括了维修项目、维修方式、配件材料、费用明细(包括诊断费)、交付时间、质保期限等?	5	
17	当您希望了解是否有其他维修方案时, 维修人员的解释说明是否能消除您的疑问?	1	
18	您能方便地了解为您服务的服务顾问, 维修人员的资质信息吗? .	1	
19	您能方便地了解设备维修进度吗?	2	
20	如果您现场观察了维修人员的操作, 维修人员的操作规范吗?	1	

21	您是否能够通过透明玻璃隔断或现场安全区清晰观察维修过程?	1	
22	当您提出要求时, 配件、材料拆封前维修人员是否向您作了展示?	1	
23	当您提出要求时, 维修人员是否在作业过程中示意作业要求和关键作业?	1	
24	当维修方案变更时, 维修人员是否在事先与您确认变更的内容和费用?	2	
25	如果您观察了维修的检验过程, 检验过程专业、规范吗?:	2	
26	设备是否在约定时间内完成维修?	5	
27	您对设备维修结果是否满意?	10	
28	设备外部是否干净、整洁?	2	
29	维修人员是否逐项对照维修方案引导您验收设备?	5	
30	当您需要时, 维修人员是否采用了必要的检验手段证明设备已经完成相应维修保养项目?	1	
31	服务顾问是否主动向您出具工时费、配件材料费等费用明细?	2	
32	当实际费用与方案中的费用有差异时, 服务顾问是否主动解释差异原因?	1	
33	服务顾问是否告知您出厂后的注意事项, 质保期限、质保范围?	3	
34	服务顾问是否提醒您可以带走剩余的的维修材料或更换下的配件?	1	
35	如果是上门维修, 维修后场地是否清洁?	2	
36	如果是上门维修, 维修后的废油、废液、固体废弃物分类存放, 处置方式应符合国家相关标准。	3	
37	您对本次维修服务的费用是否满意?	5	
38	您是否接到了客服人员的回访, 回访人员是否征询您对维修服务的意见和建议?	1	
39	当您在回访中表达了抱怨时, 客服人员是否向您反馈了后续处理情况?	1	
40	您有否遇到个人信息、维修消息被***公司泄露的情况?	1	
41	服务顾问是否告知您哪些项目是外包方提供的服务?	1	
42	您对***公司的非专业维修人员整体印象评价	3	
43	您对***公司的专业维修人员的专业能力整体印象评价	4	
44	您对***公司的维修工具、设备、公司环境的整体印象评价	3	
总计		100	

备注：

1. 评分标准为：0~单项分值之间，0分为特别不满意，最高分为非常满意。
2. 当企业不存在某一项服务，而且此项服务不影响顾客对企业的服务评价，如外包，则总分值去掉对应的分值项，最终再按比例折算为100分制。  
举例：本表中 41 项分值为 1，去掉此项分值，总分值为 99。  
如实际得分为 85，折算： $85:99=x:100$ ， $x=85.9$ ，本问卷最终得分为 85.9。



附件十三：RB/T 306-2017《汽车维修服务认证技术要求》

附录：应用 RB/T 306-2017《汽车维修服务认证技术要求》进行服务认证评价表

说明：

- 1) 表 1 为审核组现场评分，分值合计总分为 A；
- 2) 表 2 为顾客问卷调查，按如下抽样，最终分值为各调查表总分值的平均数 B；

1 年内提供服务客户数量	最低抽样量
小于 5 家	全部
5~50	≥5
51~100	≥7
101~300	≥10
301~500	≥12
大于 500	≥15

- 3) A 项得分与 B 项得分综合计算，总分为评价该企业服务管理体系得分(Q)：

$$Q = A * 60\% + B * 40\%$$

- 4) 企业保养和修理服务能力等级划分标准：

企业维修服务能力评价综合得分(Q)	维修服务能力等级	企业维修服务能力
70 ≤ Q ≤ 80	★一级	基本满足要求，能够正常开展维修服务
80 < Q ≤ 85	★★二级	满足要求，能够提供较好维修服务
85 < Q ≤ 90	★★★三级	较强，能够提供满意维修服务
90 < Q ≤ 95	★★★★四级	强，能够提供优质维修服务
95 < Q < 100	★★★★★五级	很强，能够提供全面优质维修服务

表 4 \*\*\*\*\*公司现场审核评分表

审查员:

填表时间:

指标大类	分值	指标	分值	分指标	分值	现场审查情况简述	实际得分
第 4 章 服务要求	60	4.2 信息公示	5	4.2.1 公示信息: 是否公示? 公司信息是否全面?	3		
				4.2.2 透明化举措是否公示? 公示内容是否与实际一致?	2		
		4.3 预约与接待	8	4.3.1 预约服务: 是否鼓励顾客预约?	2		
				4.3.2 应急救援服务: 能否提供? 方案是否合理? 能否在规定实际到达?	2		
				4.3.3 接待人员行为: 行为是否规范? 能否耐心解答顾客疑问?	2		
				4.3.4 休息环境: 是否干净卫生、舒适?	2		
		4.4 车况服务	4	4.4.1 车况检查: 检测是否准确全面? 有否记录? 顾客是否确认?	2		
				4.4.2 判断依据说明: 是否准确?	1		
				4.4.3 故障可能引起的后果 是否给顾客说明? 是否能够提供顾客查阅?	1		
		4.5 确定维修方案	5	4.5.1 维修方案制定依据: 维修方案是否合理?	1		
				4.5.2 维修方案内容: 包含项目是否全面?	1		
				4.5.3 维修方案选择说明与沟通: 是否提供多种方案供顾客选择? 是否向顾客说明依据?	1		
4.5.4 提醒: 是否主动提	1						

			醒顾客可享受的免费或优惠项目？				
			4.5.5 合同文本：针对特殊项目维修，是否能够提供主管部门推荐的示范文本？	1			
	4.6 维修作业	10	4.6.1 公示维修人员信息：是否有公示？是否清晰？	2			
				4.6.2 告知客户进度：通过何种渠道告知顾客维修实时进度？	2		
				4.6.3 维修作业：是否正确使用专业设备？是否符合作业标准？	2		
				4.6.4 作业操作示意和拆封：如顾客需要，能否提供作业过程示意，向顾客展示拆封前配件状态、信息？	2		
				4.6.5 合同变更：是否征得顾客同意再变更？是否签订补充合同？	2		
	4.7 维修检验	6	检验活动：是否对照维修标准/方案进行检验？	2			
				检测设备：检测设备是否齐全？检测仪器是否经过校准/检定并在有效期内？	1		
				合同：维修结果是否满足合同要求？	2		
				检验记录：是否按要求记录？并保存？	1		
	4.8 结算交车	14	4.8.1 完工时间：是否符合维修计划？	3			
				4.8.2 维修结果状况：是否达到合同要求？	2		
				4.8.3 车辆清洗：车辆是否清洁？	2		
				4.8.4 维修结果告知：是否对照维修方案告知顾客？如顾客需要，是否能够检验相应的作业？	2		
				4.8.5 费用明细出示：是否主动出示？	2		
				4.8.6 费用差异解释：是	1		

			否产生差异？是否给予解释？					
			4.8.7 出厂注意事项告知：是否告知？内容是否全面？剩余材料如何处理？	2				
			4.9 跟踪服务	6	4.9.1 回访：是否回访？回访内容？	3		
					4.9.2 返修和投诉的跟踪：是否跟踪？处理结果？	2		
					4.9.3 顾客个人信息保护：有否泄露？	1		
					4.10 服务外包	2	4.10.1 外包过程向客户确认：有否外包？是否主动向顾客提前确认？	1
		第5章 服务保障能力要求	40	5.2 人力资源	4.10.2 外包业务质量承诺：是否向顾客明示？	1		
					5.2.1 管理层岗位职责明确：有否明确规定并有效落实？	1		
					5.2.2 各类人员岗位职责：有否明确规定并有效落实？人员能力是否满足要求？	2		
				5.3 设施和设备	6	5.2.3 人员资格、培训和考评：是否按计划培训并考核？	3	
5.3.1 维修和检测设备：是否与维修工艺相适应？	2							
5.3.2 设施和设备管理：布局是否合理？有否定期维护、校准？有否记录？	2							
5.4 配件及外包管理	10			5.3.3 顾客可观察车联维修设置：有否设置透明观察窗口或安全距离观察位置？	2			
				5.4.1 配件供方管理：有否供方管理的选择、评价制度并落实？	3			
				5.4.2 配件使用正确性：维修使用的配件是否与合同一致？	2			
					5.4.3 未提出要求的配	2		

			件质量; 怎样确保自采配件质量?			
			5.4.4 维修流程控制和信息追溯: 能否实现全流程可追溯?	1		
			5.4.5 外包方控制: 对外包方管理制度是否制定并落实?	2		
	5.5 安全和环境	10	5.5.1 安全生产责任制和安全设施配置: 是否制定/配置并落实?	5		
5.5.2 危化品和危废管理: 有否危化品? 是否满足安全标准要求? 固废/危废如何处置? 是否满足国家规定标准?			2			
5.5.3 顾客活动区的安全: 是否有安全标识?			3			
	5.6 服务理念	8	5.6.1 服务理念: 是什么? 如何落实?	2		
5.6.2 维修服务规章制度: 有哪些规章制度? 是否覆盖标准要求? 是否落实?			3			
5.6.3 档案/记录保管: 有否规定? 能否快速查询? 是否完整?			3			
备注: 1.评分标准为: 0~单项分值之间, 0分为特别不满意, 最高分为非常满意						

表 5 \*\*\*\*\*公司顾客问卷表

审查员：

填表时间：

问题序号	问卷问题	对应标准条款号	评分标准（评分系数 $\alpha$ ）	实际评分	备注
Q01	服务顾问是否提醒您维修店已经公示了服务承诺？	4.2.1.a)	“是” $\alpha = 5$ ；“否” $\alpha = 0$		
Q02	服务顾问是否提醒您维修店已经公示了服务项目收费标准？	4.2.2.b)	“是” $\alpha = 5$ ；“否” $\alpha = 0$		
Q03	服务顾问是否提醒您维修店已经公示了投诉电话？	4.2.3.C)	“是” $\alpha = 5$ ；“否” $\alpha = 0$		
Q04	服务顾问是否提醒您维修店内已经有如下透明化举措：可以查阅维修项目相关作此指导书、检验标准，可以通过看板了解维修进度，可以在安全区域观察维修过程。	4.2.2	非常肯定 $\alpha = 5$ ；非常否定 $\alpha = 1$ ；两者之间 $\alpha = 4$ 或 $3$ 或 $2$		
Q5	服务顾问是否提醒您预约服务可以节约时间？	4.3.1	“是” $\alpha = 5$ ；“否” $\alpha = 0$		
Q6	服务顾问是否提醒您预约服务可以享受优惠？	4.3.1	“是” $\alpha = 5$ ；“否” $\alpha = 0$		
Q7	维修店紧急救援响应是否及时？	4.3.2	“是” $\alpha = 5$ ；“否” $\alpha = 0$		
Q8	服务顾问衣者、言行举止是否规范？	4.3.3	非常肯定 $\alpha = 5$ ；非常否定 $\alpha = 1$ 两者之间 $\alpha = 4$ 或 $3$ 或 $2$		
Q9	服务顾问是否热情、耐心？	4.3.3	非常肯定 $\alpha = 5$ ；非常否定 $\alpha = 1$ 两者之间 $\alpha = 4$ 或 $3$ 或 $2$		
Q10	您对休息区的*件环境满意吗？	4.3.4	非常肯定 $\alpha = 5$ ；非常否定 $\alpha = 1$ 两者之间 $\alpha = 4$ 或 $3$ 或 $2$		
Q11	您对休息区的服务满意吗？	4.3.4	非常肯定 $\alpha = 5$ ；非常否定 $\alpha = 1$ 两者之间 $\alpha = 4$ 或 $3$ 或 $2$		

问题序号	问卷问题	对应标准条款号	评分标准（评分系数 $\alpha$ ）	实际评分	备注
Q12	进店时，服务顾问是否逐一对照接车表中的项目验车？	4.4.1	非常肯定 $\alpha = 5$ ；非常否定 $\alpha = 1$ 两者之间 $\alpha = 4$ 或3或2		
Q13	接车单记录是否当场请您签字确认？	4.4.1	“是” $\alpha = 5$ ；“否” $\alpha = 0$		
Q14	维修人员是否能准确全面发现车辆存在的问题？	4.4.1	非常肯定 $\alpha = 5$ ；非常否定 $\alpha = 1$ 两者之间 $\alpha = 4$ 或3或2；		
Q15	确定维修方案过程中，当您询问时，维修店是否向您解释故障产生的原因？	4.4.2	非常肯定 $\alpha = 5$ ；非常否定 $\alpha = 1$ 两者之间 $\alpha = 4$ 或3或2； 未询问，该题结果无效		
Q16	确定维修方案过程中，当您询问故障或车况的判定依据时，维修店的解释能否消除您的疑虑？	4.4.2	非常肯定 $\alpha = 5$ ；非常否定 $\alpha = 1$ 两者之间 $\alpha = 4$ 或3或2； 未询问，该题结果无效		
Q17	确定维修方案过程中，当您询问时，维修店是否能向您说明问题可能引起的后果，需要时提供资料供您查阅？	4.4.3	非常肯定 $\alpha = 5$ ；非常否定 $\alpha = 1$ 两者之间 $\alpha = 4$ 或3或2； 未询问，该题结果无效		
Q18	确定维修方案过程中，当您询问时，维修店针对车辆问题可能引起后果的说明是否客观？	4.4.3	非常肯定 $\alpha = 5$ ；非常否定 $\alpha = 1$ 两者之间 $\alpha = 4$ 或3或2； 未询问，该题结果无效		
Q19	您认为维修方案是否合理？	4.5.1	非常肯定 $\alpha = 5$ ；非常否定 $\alpha = 1$ ； 两者之间 $\alpha = 4$ 或3或2；		
Q20	维修店是否结合车况向您介绍了维修方案？	4.5.1	非常肯定 $\alpha = 5$ ；非常否定 $\alpha = 1$ ； 两者之间 $\alpha = 4$ 或3或2；		
Q21	在您签字之前，服务顾问是否向您介绍了维修合同中的内容？	4.5.2	非常肯定 $\alpha = 5$ ；非常否定 $\alpha = 1$ ； 两者之间 $\alpha = 4$ 或3或2；		
Q22	维修合同中是否包括了维修项目、维修方式、配件材料、费用明细（包括诊断费）、交车时间、质保期限等？	4.5.2	非常肯定 $\alpha = 5$ ；非常否定 $\alpha = 1$ ； 两者之间 $\alpha = 4$ 或3或2；		

问题序号	问卷问题	对应标准条款号	评分标准（评分系数 $\alpha$ ）	实际评分	备注
Q23	当您希望了解是否有其他维修方案时，维修店的解释说明是否能消除您的疑问？	4.5.3	非常肯定 $\alpha = 5$ ；非常否定 $\alpha = 1$ ；两者之间 $\alpha = 4$ 或 3 或 2；		
Q24	服务顾问是否主动提醒您可以享受的优惠服务？	4.5.4	“是” $\alpha = 5$ ；“否” $\alpha = 0$		
Q25	您的维修费用较高，维修企业是否明示了所使用的合同文本是否为主管部门推荐的示范本？	4.5.5	“是” $\alpha = 5$ ；“否” $\alpha = 0$		
Q26	您能方便地了解为您服务的服务顾问、维修人员的资质信息吗？	4.6.1	非常肯定 $\alpha = 5$ ；非常否定 $\alpha = 1$ ；两者之间 $\alpha = 4$ 或 3 或 2；未关注，该题结果无效		
Q27	您能方便地了解车辆维修进度吗？	4.6.2	非常肯定 $\alpha = 5$ ；非常否定 $\alpha = 1$ ；两者之间 $\alpha = 4$ 或 3 或 2；未关注，该题结果无效		
Q28	如果您现场观察了维修人员的操作，维修人员的操作规范吗？	4.6.3	非常肯定 $\alpha = 5$ ；非常否定 $\alpha = 1$ ；两者之间 $\alpha = 4$ 或 3 或 2；未关注，该题结果无效		
Q29	您是否能通过透明玻璃隔断或现场安全区域清晰观察维修过程？	4.6.4	非常肯定 $\alpha = 5$ ；非常否定 $\alpha = 1$ ；两者之间 $\alpha = 4$ 或 3 或 2；未关注，该题结果无效		
Q30	当您提出要求时，配件、材料拆封前维修人员是否向您作了展示？	4.6.4	非常肯定 $\alpha = 5$ ；非常否定 $\alpha = 1$ ；两者之间 $\alpha = 4$ 或 3 或 2；未关注，该题结果无效		
Q31	当您提出要求时，维修人员是否在作业过程中示意作业要求和关键作业？	4.6.4	非常肯定 $\alpha = 5$ ；非常否定 $\alpha = 1$ ；两者之间 $\alpha = 4$ 或 3 或 2；未关注，该题结果无效		
Q32	当维修方案变更时，维修店是否在事先与您确认变更的内容和费用？	4.6.5	“是” $\alpha = 5$ ；“否” $\alpha = 0$		
Q33	如果您现察了维修店的检验过程，检验过程规范吗？	4.7	非常肯定 $\alpha = 5$ ；非常否定 $\alpha = 1$ ；两者之间 $\alpha = 4$ 或 3 或 2；未关注，该题结果无效		

问题序号	问卷问题	对应标准条款号	评分标准 (评分系数 $\alpha$ )	实际评分	备注
Q34	如果您观察了检验人员的检验过程, 检验过程专业吗?	4.7	非常肯定 $\alpha = 5$ ; 非常否定 $\alpha = 1$ ; 两者之间 $\alpha = 4$ 或 3 或 2; 未关注, 该题结果无效		
Q35	车辆是否在约定时间内完成维修?	4.8.1	非常肯定 $\alpha = 5$ ; 非常否定 $\alpha = 1$ ; 两者之间 $\alpha = 4$ 或 3 或 2;		
Q36	您对车辆维修结果是否满意?	4.8.2	非常肯定 $\alpha = 5$ ; 非常否定 $\alpha = 1$ ; 两者之间 $\alpha = 4$ 或 3 或 2;		
Q37	车辆清洗是否干净?	4.8.3	非常肯定 $\alpha = 5$ ; 非常否定 $\alpha = 1$ ; 两者之间 $\alpha = 4$ 或 3 或 2;		
Q38	维修店是否逐项对照维修方案引导您验收车辆?	4.8.4	非常肯定 $\alpha = 5$ ; 非常否定 $\alpha = 1$ ; 两者之间 $\alpha = 4$ 或 3 或 2;		
Q39	当您需要时, 维修人员是否采用了必要的检验手段证明车辆已经完成相应维修项目?	4.8.4	非常肯定 $\alpha = 5$ ; 非常否定 $\alpha = 1$ ; 两者之间 $\alpha = 4$ 或 3 或 2; 未关注, 该题结果无效		
Q40	维修店是否主动向您出具工时费、配件材料费等费用明细?	4.8.5	“是” $\alpha = 5$ ; “否” $\alpha = 0$		
Q41	当实际费用与方案中的费用有差异时, 维修店是否主动解释差异原因?	4.8.6	“是” $\alpha = 5$ ; “否” $\alpha = 0$ ; “未发生该种情况”该题结果无效		
Q42	维修店是否告知您出厂后的注意事项、质保期限、质保范围?	4.8.7	“是” $\alpha = 5$ ; “否” $\alpha = 0$		
Q43	维修店是否提醒您可以带走剩余的维修材料或更换下的配件?	4.8.7	“是” $\alpha = 5$ ; “否” $\alpha = 0$		
Q44	您对本次维修服务的费用是否满意?	4.8.7	非常肯定 $\alpha = 5$ ; 非常否定 $\alpha = 1$ ; 两者之间 $\alpha = 4$ 或 3 或 2;		

问题序号	问卷问题	对应标准条款号	评分标准（评分系数 $\alpha$ ）	实际评分	备注
Q45	您是否接到了维修店的回访，回访人员是否征询您对维修服务的意见和建议？	4.9	“是” $\alpha = 5$ ；“否” $\alpha = 0$		
Q46	当您在回访中表达了抱怨时，维修店是否向您反馈了后续处理情况？	4.9	“是” $\alpha = 5$ ；“否” $\alpha = 0$		
Q47	您有否遇到个人信息、维修信息被维修店泄露的情况？	4.9	“是” $\alpha = 5$ ；“否” $\alpha = 0$		
Q48	维修店是否告知您***项目是外包方提供的服务？	4.10.1	“是” $\alpha = 5$ ；“否” $\alpha = 0$		
Q49	维修店是否告知您***项目的质保承诺？	4.10.1	“是” $\alpha = 5$ ；“否” $\alpha = 0$		



## 附件十四：GB/T 38221-2019 《环境保护设施运营组织服务评价技术要求》

表 1 组织的基本要求

要求	审核记录	标准分	评分
环境保护设施运营组织应具有独立承担法律责任的能力。	审核提示（营业执照、资质、营业范围、法人等）： <b>注：此项为否决项，如此项不满足要求，则不予评价！</b>	5 分	
环境保护设施运营组织应具有良好的财务管理系统。	审核提示（岗位设立及职责、财务制度、财务流程、财务软件、财务核算方法等）：	10 分	
环境保护设施运营组织应具备运营的管理能力，通过质量管理体系认证、环境管理体系认证和职业健康安全管理体系认证，保存完整有效的运营活动相关记录。	审核提示（1）从组织的策划、实施、检查、处置、持续改进、风险分析及控制等方面对组织的运营管理能力及对产品质量控制、环境控制、职业健康安全控制等方面进行描述；2）组织获得了哪些体系认证？对认证机构、证书有效期，认证范围等进行描述；3）绩效评价（内部审核、管理评审时间或其他方式、顾客满意度评价、主管部门监督等）相应内容简介；4）运营活动记录要求、保存与控制等） <b>为服务认证管理体系审核主要内容：</b>	38 分。 分值分配如下： 1）第一项占分 20 分； 2）第二项占分 6 分，获得 Q、E、S 任一项管理体系认证得 2 分/项； 3）第三项占分 5 分 4）第四项占分 7 分	
环境保护设施运营组织应具有针对突发环境事件的应急和响应的能力，具有可操作的应急响应预案，并在运营服务过程中有效实施。	审核提示（1）识别的可能发生的突发环境事件有哪些？2）是否有可操作的应急响应预案？对应急响应预案的评价，对应急预案的定期试验？对应急响应人员进行培训？关键人员等？等）：	12 分	

<p>环境保护设施运营组织应具备一定数量和要求的技术人员和现场操作人员，且专业技术人员的专业和能力和技术人员的数量应能有效覆盖环境保护设施正常有效运营的各个方面。运行现场操作人员应经过相应的业务培训并取得合格证书，具备正常运行、维护相应环境保护设施的能力，并具备处理和解决紧急情况的能力。</p>	<p>审核提示（1）专业技术人员包括的工种、人数；2）现场操作人员包括的工种、人数；3）上述人员能否有效保证环境保护设施正常有效运营；4）现场操作人员业务培训及考核等）：</p>	<p>15 分</p>	
<p>环境保护设施运营组织应具备自有实验室，计量检测仪器的配置可满足运行服务范围内常规、主要污染物的检测需求，检测人员具有相关的资质，掌握检测方法、标准和操作规程。</p>	<p>审核提示（实验室简介、设备配置、计量器具校准情况、检测人员及能力等）：</p> <p>注：如检测外包或不需要设置实验室，需详细说明理由。</p>	<p>10 分</p>	
<p>环境保护设施运营组织应确保所运营服务的设施运行效果满足国家、地方排放标准，达到合同要求以及排污许可证相关要求，应向社会公开其环境保护设施运营服务的相关情况和信息。</p>	<p>审核提示（1）运行效果满足的国家、地方排放标准情况；2）排污许可证及要求、排放检测情况；3）通过何种方式向社会公开其环境保护设施运营服务的相关情况和信息等）：</p>	<p>10 分</p>	
<p>分值合计（X）：</p>			

表 2 环境保护设施运营组织服务评价指标要求

类别	一级指标	二级指标	二级指标及评价方法	审核记录	评分
组织基本能力 (30分)	人力资源及研发能力 (10分)	基本管理制度 (3分)	基本管理制度评价分级为： A级：设施运营和维护管理等基本管理制度完善，且执行到位； B级：设施运营和维护管理等基本管理制度较为完善，但执行不够； C级：设施运营和维护管理等基本管理制度不健全。 <b>基本管理制度评价得分为：A级为3分、B级为1.5分、C级为0分</b>		
		专业人员比例 (3分)	专业人员比例评价分级为： A级： $\geq 80\%$ ； B级： $\geq 30\%$ ，且 $< 80\%$ ； C级： $\geq 10\%$ ，且 $< 30\%$ 。 <b>专业人员比例评价得分为：A级为3分、B级为1.5分、C级为0分</b> 注：专业人员包括工艺、机电和化验等人员： 专业人员比例=工艺、机电和化验人员数 / 运营组织总人数。		
		研发投入与成果转化 (2分)	研发投入与成果转化评价分级为： A级：有相关授权专利或成果鉴定； B级：有相关经验并取得用户证明； C级：无相关经验，也无相关研发成果证明。 <b>研发投入与成果转化评价得分为：A级为2分、B级为1分、C级为0分</b>		
		激励机制 (2分)	激励机制评价分级为： A级：激励机制完善，且执行到位； B级：激励机制较为完善，但执行不够； C级：没有激励机制。 <b>激励机制评价得分为：A级为2分、B级为1分、C级为0分</b>		
	√ 污染物检测能力 (10分)	污染物检测范围 (4分)	污染物检测范围评价分级为： A级：除能够按照规定的项目和规定的频次完成检测外，还能够对一些非常规污染物进行检测； B级：能够按照规定的项目和规定的频次完成检测； C级：不能按照规定的项目和规定的频次完成检测，有缺项。 <b>污染物检测范围评价得分为：A级为4分、B级为2分、C级为0分</b>		

	检测硬件条件 (3分)	<p>检测硬件条件评价分级为：                      A级：配置了相应的检测仪器，并全部定期予以检查、校准、核验；                      B级：配置了相应的检测仪器，但部分未定期予以检查、校准、核验；                      C级：未配置相应的检测仪器。  <b>检测硬件条件评价得分为：A级为3分、B级为1.5分、C级为0分</b></p>		
	检测人员能力 (3分)	<p>检测人员能力评价分级为：                      A级：所有检测人员均熟悉岗位操作规程和技能，经培训后持证上岗，并定期进行培训及考核；                      B级：所有检测人员均熟悉岗位操作规程和技能，经培训后持证上岗，但未进行定期培训及考核；                      C级：检测人员不熟悉岗位操作规程和技能，或未经培训、未持证上岗、未定期进行培训及考核。  <b>检测人员能力评价得分为：A级为3分、B级为1.5分、C级为0分</b></p>		
质量、环境和安全管理能力 (10分)	突发环境事件应急响应 (3分)	<p>突发环境事件应急和响应评价分级为：                      A级：有专门的突发环境事件应急响应程序、预案，有培训计划、记录和演习记录；既有的突发环境事件得到及时合理的应急处理。                      B级：有专门的突发环境事件应急响应程序、预案，但无培训计划、记录和演习记录；既有的突发环境事件得到应急处理。                      C级：无专门的突发环境事件应急响应程序、预案，也无培训计划、记录和演习记录；既有的突发环境事件未得到应急处理。  <b>突发环境事件应急和响应评价得分为：A级为3分、B级为1.5分、C级为0分</b></p>		
	相关方满意度 (2分)	<p>相关方满意度评价分级为：                      A级：用户满意度80%（含80%）以上；                      B级：用户满意度为60%~80%；                      C级：用户满意度为60%（含60%）以下。  <b>相关方满意度评价得分为：A级为2分、B级为1分、C级为0分；</b>                      注：相关方满意度=达到满意的相关方数量 / 相关方总数量</p>		
	群众投诉	群众投诉评价分级为：		

		(2分)	<p>A 级: 无经查属实的环境信访、投诉;</p> <p>B 级: 有 3 次以下 (含 3 次) 经查属实的环境信访、投诉, 但能及时解决;</p> <p>C 级: 有 3 次以上经查属实的环境信访、投诉; 或有经查属实的环境信访、投诉, 且拒不采取有效措施, 造成负面社会影响。</p> <p><b>群众投诉评价得分为: A 级为 2 分、B 级为 1 分、C 级为 0 分</b></p>		
		消防及劳动安全 (3分)	<p>消防及劳动安全评价分级为:</p> <p>A 级: 消防及劳动安全措施完备, 有相应的消防及劳动安全管理组织机构、有培训计划和记录; 特种设备的安装、使用、检修、检测及鉴定, 符合国家现行有关标准规定; 易燃易爆、有毒有害气体检测仪、消防器材等定期进行检查、校验, 并按国家有关规定进行强制检定; 岗位操作人员劳动安全防护工作到位。</p> <p>B 级: 消防及劳动安全措施较完备, 有相应的消防及劳动安全管理组织机构, 但无培训计划和记录; 或特种设备及强检项目管理存在漏洞; 或岗位操作人员劳动安全防护工作存在漏洞。</p> <p>C 级: 消防及劳动安全措施不完备, 无相应的消防及劳动安全管理组织机构, 无培训计划和记录。或特种设备及强检项目管理未能符合国家有关规定; 或岗位操作人员未做劳动安全防护。</p> <p><b>消防及劳动安全评价得分为: A 级为 3 分、B 级为 1.5 分、C 级为 0 分</b></p>		
设施运行效果 (35分)	√ 环保性能 (20分)	年均污染物达标情况 (10分)	<p>年均污染物达标情况评价分级为:</p> <p>A 级: 全年所有正常运行日组织内监测指标和环保部门定期监测指标均全部达标;</p> <p>B 级: 全年所有正常运行日组织内监测指标有不达标, 或环保部门定期监测指标有不达标;</p> <p>C 级: 全年所有正常运行日组织内监测指标和环保部门定期监测指标均有不达标。</p> <p><b>年均污染物达标率得分为: A 级为 10 分、B 级为 5 分、C 级为 0 分</b></p>		
		二次污染控制 (10分)	<p>二次污染控制评价分级为:</p> <p>A 级: 全部达标排放, 不造成二次污染;</p> <p>B 级: 部分未达标, 有轻微二次污染;</p> <p>C 级: 全不达标, 严重二次污染。</p> <p><b>二次污染控制评价得分为: A 级为 10 分、B 级为 5 分、C 级为 0 分</b></p>		

			<p><b>0分</b></p> <p>年均单位污染物处理电耗评价分级为:                  A 级: 运营过程中的电耗进行准确计量、优化节电措施完善、落实到位、电耗节约明显, 实际电耗&lt;理论值的90%;                  B 级: ≥运营过程中的电耗进行准确计量、节电措施欠缺, 实际电耗&gt;理论值的90%, 且≤理论值的110%;                  C 级: 未对运营过程中的电耗进行准确计量, 实际电耗&gt;理论值的110%。  <b>单位污染物处理电耗评价得分为: A 级为5分、B级为2.5分、C 级为0分;</b>                  年均单位污染物处理电耗=年实际总电耗 / 年污染物处理量</p>		
	资源能源消耗 (15分)	年均单位污染物处理电耗 (5分)			
		年均单位污染物处理水耗 (5分)	<p>年均单位污染物处理水耗评价分级为:                  A 级: 运营过程中的水耗进行准确计量、优化节水措施完善、落实到位、水耗节约明显, 实际水耗&lt;理论值的90%;                  B 级: ≥运营过程中的水耗进行准确计量、节水措施欠缺, 实际水耗&gt;理论值的90%, 且≤理论值的110%;                  C 级: 未对运营过程中的水耗进行准确计量, 实际水耗&gt;理论值的110%。  <b>单位污染物处理水耗评价得分为: A 级为5分、B级为2.5分、C 级为0分;</b>                  年均单位污染物处理水耗=年均单位污染物处理量水耗 / 年污染物处理量</p>		
		年均单位污染物处理药剂消耗 (5分)	<p>年均单位污染物处理药剂消耗评价分级为:                  A 级: 运营过程中的药耗进行准确计量、优化节约措施完善、落实到位、药耗节约明显, 实际药耗&lt;理论值的90%;                  B 级: ≥运营过程中的药耗进行准确计量、节约措施欠缺, 实际药耗&gt;理论值的90%, 且≤理论值的110%;                  C 级: 未对运营过程中的药耗进行准确计量, 实际药耗&gt;理论值的110%。  <b>单位污染物处理药剂消耗评价得分为: A 级为5分、B 级为2.5分、C 级为0分;</b>                  年均单位污染物处理药剂消耗=年药剂实际总耗量 / 年污染物处理量</p>		

设施运行效果 (35分)	技术经济性 能 (15分)	维护年费用 (不含人工) (4分)	维护年费用评价分级为: A级: 合理, <固定资产原值×检修维护费率0.25%; B级: 较合理, <固定资产原值×检修维护费率0.5%; C级: 不合理, ≥固定资产原值×检修维护费率0.5%。 <b>维护年费用评价得分为: A级为4分、B级为2分、C级为0分</b> 维护年费用=固定资产原值×检修维护费率		
		人工年费用 (4分)	人工年费用评价分级为: A级: 人工效益指数≤行业平均水平的10%; B级: 人工效益指数≤行业平均水平的5%; C级: >行业平均水平。 <b>人工年费用评价得分为: A级为4分、B级为2分、C级为0分</b> 人工效益指数=年营业收入/职工总人数		
		副产物利用率 (4分)	副产物利用率评价分级为: A级: ≥60%; B级: ≥20%, 且<60%; C级: <20%。 <b>副产物利用率评价得分为: A级为4分、B级为2分、C级为0分;</b> 副产物利用率=副产物利用量/副产物总量		
		单位产品产量的处理费用 (3分)	单位产品产量的处理费用评价分级为: A级: <综合平均处理费用的10%; B级: <行业平均水平; C级: ≥行业平均水平。 <b>单位产品产量的处理费用评价得分为: A级为3分、B级为1.5分、C级为0分</b>		
	√运行管理 (10分)	记录(运行、检测、监测、维修) (5分)	记录(运行、检测、监测、维修)评价分级为: A级: 运行记录、检测分析报告、监测记录和报告、维修记录完整、齐全、详细; B级: 运行记录、检测分析报告、监测记录和报告、维修记录不够完整、齐全、详细; C级: 没有运行记录、检测分析报告、监测记录和报告、维修记录。 <b>记录(运行、检测、监测、维修)评价得分为: A级为5分、B级为2.5分、C级为0分</b>		

	运行一致性 (5分)	<p>运行一致性评价分级为：</p> <p>A 级：运行一致性良好；即运行组织对所有运行项目的质量控制一致，对项目运行关键资源和活动建立了变更控制程序并有效实施。</p> <p>B 级：运行一致性一般；即运行组织对所有运行项目的质量控制存在不一致，对项目运行关键资源和活动建立了变更控制程序但未有效实施。</p> <p>C 级：运行一致性较差。即运行组织对所有运行项目的质量控制存在不一致，未建立项目运行关键资源和活动变更控制程序。</p> <p><b>运行一致性评价得分为：A 级为 5 分、B 级为 2.5 分、C 级为 0 分</b></p>		
设备状况 (10分)	装备完好率 (3分)	<p>装备完好率评价分级为：</p> <p>A 级：≥ 95%；</p> <p>B 级：≥ 90%，且 &lt; 95%；</p> <p>C 级：&lt; 90%。</p> <p><b>装备完好率评价得分为：A 级为 3 分、B 级为 1.5 分、C 级为 0 分；</b></p> <p>装备完好率 = 完好装备数 / 实有装备数</p>		
	装备投运率 (3分)	<p>装备投运率（不含备用装备）评价分级为：</p> <p>A 级：≥ 98%；</p> <p>B 级：≥ 95%，且 &lt; 98%；</p> <p>C 级：&lt; 95%。</p> <p><b>装备投运率（不含备用装备）评价得分为：A 级为 3 分、B 级为 1.5 分、C 级为 0 分；</b></p> <p>装备投运率 = 装备实际运行天数 / 装备设计运行天数</p>		
	设施正常运行天数 (2分)	<p>设施正常运行天数评价分级为：</p> <p>A 级：全年正常；</p> <p>B 级：≥ 330；</p> <p>C 级：&lt; 330。</p> <p><b>设施正常运行天数评价得分为：A 级为 2 分、B 级为 1 分、C 级为 0 分</b></p>		
	子系统正常运行天数 (2分)	<p>子系统正常运行天数评价分级为：</p> <p>A 级：所有子系统全年正常；</p> <p>B 级：≥ 90% 子系统全年正常；</p>		

		<p>C 级：≥ 80%子系统全年正常。 子系统正常运行天数评价得分为：A 级为 2 分、B 级为 1 分、C 级为 0 分</p>		
分值合计 (Y)：				

注 1：表中打“√”的评价项目，由服务认证专业审查员进行评价。

注 2：专业审核员的专业评价同环境管理体系审核员专业能力评价，且相同技术组内可扩展。



表 3 环境保护设施运营组织综合分值

表 1 分值合计	X 为： 分	所占权重 30%
表 2 分值合计	Y 为： 分	所占权重 70%
组织综合分值	P 为： 分；达到 级	计算公式： $P=X*30\%+Y*70\%$
环境保护设施运营组织服务评价可分为以下三级： a) 90 分 $\leq$ P，一级； b) 75 分 $\leq$ P<90 分，二级； c) 60 分 $\leq$ P<75 分，三级； d) P<60 分，评价不合格。		



## 附件十五: CJJ/T102-2004《城市生活垃圾分类及其评价标准》或 GB/T 19095-2019《生活垃圾分类标志》

## 附录: 评价标准及评价要求

## 评价说明:

- 1) 城市生活垃圾分类服务能力评价标准采用 CJJ\_T102-2004《城市生活垃圾分类及其评价标准》进行评价, 其中城市生活垃圾分类标志采用 GB/T 19095《城市生活垃圾分类标志》标准; 垃圾分类收集容器设置采用 CJJ27《城市环境卫生设施设置标准》的要求。
- 2) KBRZ 采用基本要求和评价指标要求相结合的原则, 结合当前形势, 对基本要求和评价指标要求给予了赋值和权重分配, 其中表 1 分值满分为 100 分, 监督审核时表 1 的最终得分按表 1 的“注”折算为百分制, 表 1 所占权重 60%; 表 2 分值满分为 100 分, 监督审核时同初审一样全部审核, 所占权重 40%;
- 3) 按表 3 评分原则对各项指标进行评分; 按表 4 计算最终评分, 并进行评级。
- 4) 所有具备服务审查员资格、并通过 KBRZ 专业培训测试的, 均具备该专业能力。

表 1 基本要求

一级指标	二级指标	分值	监一	监二	简要记录 (如需要, 可另附记录页)	评分
神秘顾客感知	根据服务内容, 虚拟某类事情, 以顾客身份, 通过电话或现场询问、体验等方式, 感知服务人员的接待水平; 解决、处理问题能力等。不另设分值, 可结合服务管理或服务指标的评价预先策划进行, 根据感知结果并结合现场体验在相应条款处评分。	/	★	★		
垃圾分类收集实施方案 53 分	营业执照、资质是否有效; 营业范围是否覆盖审核范围。 注: 此项为否决项, 如此项不满足要求, 则不予评价!	1	★	★		
	组织及人员: . 建立垃圾分类组织机构, 明确生活垃圾分类管理主体责任, 有专门负责巡查、监督和指导的相关人员配置。	5	★			
	方针和目标: 制定有垃圾分类服务方针和目标, 任务分解, 保障措施等。	4	★	★		

	管理制度：垃圾分类建设的管理制度，应包括分类投放、分类收集、设施运维、宣传指导、考核评价等方面的内容；有保障生活垃圾分类工作的经费投入规定；有应对公共卫生等突发事件的预案。	10	★		
	运营管理：环境卫生管理；收集转运过程无洒落、无污水滴漏；垃圾分类收集作业完成后，对转运场地进行清洗，作业车辆、工具等要摆放整齐有序，并对转运场地、作业车辆和工具等进行日常消杀；生活垃圾分类集置点、大件垃圾投放点、回收点等应采取必要的防火措施；有害垃圾有台账记录；生活垃圾分类运输作业模式、生活垃圾分类运输车辆装运点位、运输频次、时间范围、作业单位信息及联系方式等公示信息；相关作业人员在作业时采取劳动保护措施，配戴防护器具等	18	★	★	
	监督检查： 1. 日常巡查：定期或不定期巡查生活垃圾分类工作情况，对不规范行为进行指导，劝导与监督，并进行记录； 2. 自我评价（内审）：根据标准要求按照策划的时间间隔进行自我评价，发现不符合并纠正，实施纠正措施； 3. 管理评审：最高管理者应按照策划的时间间隔对组织垃圾分类服务能力进行评审，提出改进机会； 4. 上级主管部门检查、群众监督曝光、投诉等	10	★	★	
	统计：至少对标准要求的八个评价指标、目标指标及其他组织制定的指标进行统计、分析。	5		★	
信息化管理 5分	1. 加入当地政府的垃圾分类信息化管理系统； 2. 组织建立自己的垃圾分类收集信息化管理系统。	5		★	

分类指 标 12分	2.2.1 垃圾分类应根据城市环境卫生专业规划要求, 结合本地区垃圾的特性和处理方式选择垃圾分类方法。 1 采用焚烧处理垃圾的区域, 宜按可回收物、可燃垃圾、有害垃圾、大件垃圾和其他垃圾进行分类。 2 采用卫生填埋处理垃圾的区域, 宜按可回收物、有害垃圾、大件垃圾和其他垃圾进行分类。 3 采用堆肥处理垃圾的区域, 宜按可回收物、可堆肥垃圾、有害垃圾、大件垃圾和其他垃圾进行分类。	2	★	★		
	2.2.2 应根据已确定的分类方法制定本地区的垃圾分类指南。	5		★		
	2.2.3 已分类的垃圾, 应分类投放、分类收集、分类运输、分类处理。	5	★	★		
分类操 作 30分	2.3.1 垃圾分类应按本地区垃圾分类指南进行操作。	3	★	★		
	2.3.2 分类垃圾应按规定投放到指定的分类收集容器或地点, 由垃圾收集部门定时收集, 或交废品回收站回收。	3	★	★		
	2.3.3 垃圾分类应按国家现行标准《城市环境卫生设施设置标准》CJJ27 的要求设置垃圾分类收集容器。	3	★	★		
	2.3.4 垃圾分类收集容器应美观适用, 与周围环境协调; 容器表面应有明显标志, 标志应符合现行国家标准《城市生活垃圾分类标志》GB/T 19095 的规定。	4	★	★		
	2.3.5 分类垃圾收集作业应在本地区环卫作业规范要求的时间内完成。	6	★	★		
	2.3.6 分类垃圾的收集频率, 宜根据分类垃圾的性质和排放量确定。	5	★	★		
	2.3.7 大件垃圾应按指定地点投放, 定时清运, 或预约收集清运。	3	★	★		



	2.3.8 有害垃圾的收集、清运和处理,应遵守城市环境保护主管部门的规定。	3	★	★		
分值合计 (X)		100	85	85		

注: 监一、监二“基本要求”最终得分计算:

$$\frac{\text{监一(监二)评分合计}}{85} * 100$$

表 2 垃圾分类评价指标要求

指标	指标及评价方法	审核记录	评分
知晓率 10分	<p>指评价范围内居民知晓垃圾分类的人数(或户数)占总人数(或总户数)的百分数。</p> <p>注: 知晓率公式:</p> $\gamma_c = \frac{R_i}{R} * 100\%$ <p>公式 3.0.3-1</p> <p>式中 <math>\gamma_c</math> --- 知晓率(%);</p> <p><math>R_i</math> --- 居民知晓垃圾分类收集的人口数(或户数);</p> <p>R --- 评价范围内居民总人口数(或总户数)。</p>		
参与率 10分	<p>指评价范围内参加垃圾分类的人数(或户数)占总人数(或总户数)的百分数。</p> <p>注: 参与率公式:</p> $\gamma_p = \frac{R_j}{R} * 100\%$ <p>公式 3.0.3-2</p> <p>式中 <math>\gamma_p</math> --- 参与率(%);</p> <p><math>R_j</math> --- 居民参与垃圾分类的人口数(或户数);</p> <p>R --- 评价范围内居民总人口数(或总户数)。</p>		
容器配置率 10分	<p>指垃圾分类收集实际配置容器数占应配置容器数的百分数。</p> <p>注: 容器配置率公式:</p> $\gamma_{ed} = \frac{N_i}{N} * 100\%$ <p>公式 3.0.3-3</p> <p>式中 <math>\gamma_{ed}</math> --- 容器配置率(%);</p> <p><math>N_i</math> --- 实际容器数;</p> <p>N --- 应配置容器数。</p> <p>应配置容器数的计算宜符合以下的规定。容器配置率应在 100% ± 10% 范围内。</p> <p>A.0.1 应配置容器数量计算公式:</p>		

	$N = \frac{RCA_1A_2 * A_4}{DA_3 EB} \quad \text{公式 A. 0. 1}$ <p>式中</p> <p>N---应配置的垃圾容器数量;                  R---收集范围内居住人口数量(人);                  C---人均日排出垃圾量(t/人·d);                  A<sub>1</sub>---人均日排出垃圾量变动系数, A<sub>1</sub>=1.1~1.5;                  A<sub>2</sub>---居住人口变动系数, A<sub>2</sub>=1.02~1.05;                  D---垃圾平均密度(t/m<sup>3</sup>);                  A<sub>3</sub>---垃圾平均密度变动系数, A<sub>3</sub>=0.7~0.9;                  A<sub>4</sub>---垃圾清除周期(d/次); 当每天清除1次时, A<sub>4</sub>=1;                  每日清除2次时, A<sub>4</sub>=0.5; 当每2日清除1次时,                  A<sub>4</sub>=2, 以此类推;                  E---单只垃圾容器的容积(m<sup>3</sup>/只);                  B---垃圾容器填充系数, B=0.75~0.9。</p>		
容 器 完 好 率 10 分	<p>指标志清晰、外观无缺损的容器数占实际容器数的百分数。</p> <p>容器完好率计算公式:</p> $\gamma_{id} = \frac{N_j}{N_i} \times 100\% \quad \text{公式 3. 0. 3-4}$ <p>式中 <math>\gamma_{id}</math>-容器完好率(%) ;  <math>N_j</math>-容器完好数;  <math>N_i</math>-实际容器数。                  容器完好率不应低于 98%。</p>		
车 辆 配 置 率 10 分	<p>指分类收集实际车辆数占应配置车辆数量的百分数。</p> <p>车辆配置率计算公式:</p> $\gamma_{ev} = \frac{P_i}{P} \times 100\% \quad \text{公式 3. 0. 3-5}$ <p>式中 <math>\gamma_{ev}</math>-车辆配置率(%) ;  <math>P_i</math>-实际车辆数;  <math>P</math>-应配置车辆数。</p>		

	<p>应配置车辆数的计算宜符合以下的规定。</p> <p>A.0.2 应配置车辆数量应按下式计算, 根据各区垃圾产量的测值以及每辆垃圾车的日均垃圾清运量, 确定垃圾收集车的配规划。</p> $P = \frac{W_p}{Q \times F \times K \times T \times \delta} \quad \text{公式 A.0.2}$ <p>式中 P-应配置车辆数;</p> <p><math>W_p</math>-垃圾排放总质量预测值 (t);</p> <p>Q-每辆车载重量 (t);</p> <p>F-每辆车载重利用率;</p> <p>K-每辆车每班运输次数;</p> <p>T-每日班次;</p> <p><math>\delta</math>-车辆使用率。</p> <p>注: 参数 F、K、<math>\delta</math>一般根据各地的实际采用经验值。</p>		
<p>分 类 收 集 率 20 分</p>	<p>指垃圾分类投放后, 分类收集的垃圾质量占垃圾排放总质量的百分数。</p> <p>分类收集率计算公式:</p> $\gamma_s = \frac{w_s}{W} \times 100\% \quad (3.0.3-6)$ <p>式中 <math>\gamma_s</math>-分类收集率 (%);</p> <p><math>w_s</math>-分类收集的垃圾质量 (t);</p> <p>W-垃圾排放总质量 (t)。</p> <p>垃圾排放总质量的计算宜符合以下的规定。</p> <p>A.0.3 垃圾排放总质量按下式计算:</p> $W = w_1 + w_2 + w_3 \quad (A.0.3)$ <p>式中 W-垃圾排放总质量 (t);</p> <p><math>w_1</math>-已回收的可回收物质量 (t);</p> <p><math>w_2</math>-填埋处理的垃圾质量 (t);</p> <p><math>w_3</math>-采用综合处理、堆肥或焚烧等方法处理的垃圾质量</p>		

	(t)。		
资源回收率 10分	<p>指已回收的可回收物的质量占垃圾排放总质量的百分数。 资源回收率按下式计算:</p> $\gamma_r = \frac{w_1}{W} \times 100\% \quad (3.0.3-7)$ <p>式中<math>\gamma_r</math>-资源回收率(%) ; <math>w_1</math>-已回收的可回收物的质量(t) ; <math>W</math>-垃圾排放总质量(t)。</p>		
末端处理率 20分	<p>指进入卫生处理系统的垃圾质量占垃圾排放总质量的百分数。 末端处理率按以下公式计算:</p> $\gamma_i = \frac{w_2}{W} \times 100\% \quad (3.0.3-8)$ <p>式中<math>\gamma_i</math>-末端处理率(%) ; <math>w_2</math>-填埋处理的垃圾质量(t) ; <math>W</math>-垃圾排放总质量(t)。</p>		

注:应用分类收集率(公式3.0.3-6)、资源回收率(公式3.0.3-7)、末端处理率(公式3.0.3-8)等公式时应注意分子分母取值的一致性。以分类收集率(公式3.0.3-6)为例,评价时间段为一年,则分子表示一年分类收集的垃圾质量,分母表示一年垃圾排放的总质量;评价时间段为一个季度,则分子表示一季度的分类收集的垃圾质量,分母表示一季度垃圾排放的总质量。余类推。

### 表 3 评分原则

a) 以评价过程中发现的不符合评价指标的情况为扣分依据, 一般均为定性指标, 不符合则扣除全部分值。

b) 遇到需要抽取多个同类型样本验证评分的指标时 (例如: 人员资质、能力、服务记录等), 可按其符合/不符合的比例计算分值:

评分比例	要点
0%-20%	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 在该评分项要求中水平很差, 或没有描述结果, 或结果很差</li> <li>■ 在该评分项要求中没有或极少显示趋势的数据, 或显示了总体不良的趋势</li> <li>■ 在该评分项要求中没有或极少的相关数据信息, 或对比性信息</li> </ul>
20%-40%	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 在该评分项要求中结果很少, 或在少数方面有一些改进和 (或) 处于初期绩效水平</li> <li>■ 在该评分项要求中有少量显示趋势的数据, 或处于较低水平</li> <li>■ 在该评分项要求中有少量相关数据信息, 或对比性信息</li> </ul>
40%-60%	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 在该评分项要求的多数方面有改进和 (或) 良好水平</li> <li>■ 在该评分项要求的多数方面处于取得良好趋势的初期阶段, 或处于一般水平</li> <li>■ 在该评分项要求中能够获得相关数据, 或对比性信息</li> </ul>
60%-80%	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 在该评分项要求的大多数方面有改进趋势和 (或) 良好水平</li> <li>■ 与该评分项要求中一些趋势和 (或) 当前显示了良好到优秀的水平</li> <li>■ 在该评分项要求中处于获得大量相关数据, 或对比性信息。</li> </ul>
80%-100%	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 在该评分项要求重要的大多数方面, 当前结果/水平/绩效达到优良水平</li> <li>■ 与该评分项要求中大多数的趋势显示了领先和优秀的水平</li> <li>■ 在该评分项要求中能够获得充分相关数据, 或对比性信息</li> </ul>

表 4 评级原则

表 1 分值合计	X 为: 分	所占权重 60%
表 2 分值合计	Y 为: 分	所占权重 40%
组织综合分值	P 为: 分; 达到 级	计算公式: $P=X*60\%+Y*40\%$
城市生活垃圾分类组织服务评价可分为以下 12 级:		
分值 $\geq 60$	★ 一级, 一星级城市生活垃圾分类服务能力	
分值 $\geq 65$	★★★ 三级, 三星级城市生活垃圾分类服务能力	
分值 $\geq 68$	★★★★ 四级, 四星级城市生活垃圾分类服务能力	
分值 $\geq 70$	★★★★★ 五级, 五星级城市生活垃圾分类服务能力	
分值 $\geq 75$	★★★★★★ 六级, 六星级城市生活垃圾分类服务能力	
分值 $\geq 78$	★★★★★★★ 七级, 七星级城市生活垃圾分类服务能力	
分值 $\geq 80$	★★★★★★★ 八级, 八星级城市生活垃圾分类服务能力	
分值 $\geq 84$	★★★★★★★★★ 九级, 九星级城市生活垃圾分类服务能力	
分值 $\geq 86$	★★★★★★★★★★ 十级, 十星级城市生活垃圾分类服务能力	
分值 $\geq 88$	★★★★★★★★★★★ 十一级, 十一星级城市生活垃圾分类服务能力	
分值 $\geq 90$	★★★★★★★★★★★ 十二级, 十二星级城市生活垃圾分类服务能力	

## 附件十六：GB/T 19095-2019《生活垃圾分类标志》

### 1 总体要求

生活垃圾分类标志的设置应符合GB/T 15566.1的规定,满足规范性、系统性、醒目性、清晰性、协调性和安全性的要求,且不应影响其他公共信息图形标志的信息传递及设置。

### 2 位置要求

2.1生活垃圾分类收集容器上设置生活垃圾分类标志时,应设置在生活垃圾分类收集容器的正面。

2.2生活垃圾分类运输车辆和生活垃圾处理设施设置生活垃圾分类标志时,应设置在显著位置。生活垃圾分类运输车辆的标志设置。

### 3 规格要求

3.1标志 的最大观察距离应根据标志设置的位置、标志设置区域大小及标志所要传递信息的视距要求确定。

3.2标志尺寸应根据确定的最大观察距离和选定的标志配色方案,从表3所示的尺寸系列中选择,并按照标准表4~表6、表10~表12中对应的标志进行等比例放大。

### 4 安装要求

生活垃圾分类标志应根据使用的实际情况和特点选择下列安装方式,并应符合下列要求:

- a) 附着式:标志直接固定在生活垃圾分类收集容器、运输车辆、设施和包装物上;
- b) 印刷式:标志直接印刷至生活垃圾分类收集容器、运输车辆、设施和包装物上。

### 5 材料及维护

5.1生活垃圾分类标志的制作材料应选用环保、安全、耐用、阻燃、防腐蚀、易于维护的材料。

5.2在生活垃圾分类标志的使用期间,标志材料不应变形和褪色。

5.3生活垃圾分类标志宜采用夜光型材料,以便于夜间识别。

5.4应对生活垃圾分类标志进行定期检查和维护,如标志出现缺失、损坏和材料老化等情况应及时进行更换,并应及时清洁标志外表,保持标志外观的整洁。

## 6 打分表

指标	指标及评价方法	审核记录	评分
总体要求	规范性		
	系统性		
	醒目性		
	清晰性		
	协调性		
	安全性		
位置要求	收集容器上设置		
	垃圾分类运输车辆		
	生活垃圾处理设施		
规格要求	符合视距要求		
	符合颜色要求		
安装要求	符合附着式要求		
	符合安装式要求		
材料及维护	材料选择符合要求		

	不应变形和褪色		
	便于夜间识别		
	定期检查和维护		

## 7 评分原则

a) 以评价过程中发现的不符合评价指标的情况为扣分依据, 一般均为定性指标, 不符合则扣除全部分值。

b) 遇到需要抽取多个同类型样本验证评分的指标时(例如: 人员资质、能力、服务记录等), 可按其符合/不符合的比例计算分值:

评分比例	要点
0%-20%	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 在该评分项要求中水平很差, 或没有描述结果, 或结果很差</li> <li>■ 在该评分项要求中没有或极少显示趋势的数据, 或显示了总体不良的趋势</li> <li>■ 在该评分项要求中没有或极少的相关数据信息, 或对比性信息</li> </ul>
20%-40%	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 在该评分项要求中结果很少, 或在少数方面有一些改进和(或)处于初期绩效水平</li> <li>■ 在该评分项要求中有少量显示趋势的数据, 或处于较低水平</li> <li>■ 在该评分项要求中有少量相关数据信息, 或对比性信息</li> </ul>
40%-60%	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 在该评分项要求的多数方面有改进和(或)良好水平</li> <li>■ 在该评分项要求的多数方面处于取得良好趋势的初期阶段, 或处于一般水平</li> <li>■ 在该评分项要求中能够获得相关数据, 或对比性信息</li> </ul>
60%-80%	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 在该评分项要求的大多数方面有改进趋势和(或)良好水平</li> <li>■ 与该评分项要求中一些趋势和(或)当前显示了良好到优秀的水平</li> <li>■ 在该评分项要求中处于获得大量相关数据, 或对比性信息。</li> </ul>

80%-100%	<ul style="list-style-type: none"><li>■ 在该评分项要求重要的大多数方面，当前结果/水平/绩效达到优良水平</li><li>■ 与该评分项要求中大多数的趋势显示了领先和优秀的水平</li><li>■ 在该评分项要求中能够获得充分相关数据，或对比性信息</li></ul>
----------	--

## 8 评级原则

表1 分值合计	X为: 分	所占权重 60%
表2 分值合计	Y为: 分	所占权重 40%
组织综合分值	P为: 分; 达到 级	计算公式: $P=X*60\%+Y*40\%$
城市生活垃圾分类组织服务评价可分为以下 12 级:		
分值 $\geq$ 60	★ 一级, 一星级城市生活垃圾分类服务能力	
分值 $\geq$ 65	★★★ 三级, 三星级城市生活垃圾分类服务能力	
分值 $\geq$ 68	★★★★ 四级, 四星级城市生活垃圾分类服务能力	
分值 $\geq$ 70	★★★★★ 五级, 五星级城市生活垃圾分类服务能力	
分值 $\geq$ 75	★★★★★★ 六级, 六星级城市生活垃圾分类服务能力	
分值 $\geq$ 78	★★★★★★★ 七级, 七星级城市生活垃圾分类服务能力	
分值 $\geq$ 80	★★★★★★★ 八级, 八星级城市生活垃圾分类服务能力	
分值 $\geq$ 84	★★★★★★★★ 九级, 九星级城市生活垃圾分类服务能力	
分值 $\geq$ 86	★★★★★★★★★ 十级, 十星级城市生活垃圾分类服务能力	
分值 $\geq$ 88	★★★★★★★★★ 十一级, 十一星级城市生活垃圾分类服务能力	
分值 $\geq$ 90	★★★★★★★★★ 十二级, 十二星级城市生活垃圾分类服务能力	