

QB

国衡华信（北京）认证有限公司标准

CTS GHX-CC-021-2024 (02)

专业技术服务机构 要求及评价技术规范

2024-12-10 发布

2024-12-10 实施

国衡华信（北京）认证有限公司 发布

引言

本规范结合专业技术服务机构的实际情况，引导组织运用多种质量管理方法，通过对服务体系运行成熟度和服务绩效进行量化评价。

本规范规定了专业技术服务机构认证要求及评价技术规范。

本规范的应用有利于组织提升质量，增强顾客和相关方的满意，促进组织提升整体绩效。

本规范树立与提升国衡华信（北京）认证有限公司良好的信誉和品牌形象，提升服务能力，增强消费者的信任度。

目 录

引言	2
文件修定发布记录	错误!未定义书签。
1. 范围	4
2. 规范性引用文件	4
3. 术语和定义	4
4 基本要求	4
4.1 专业人员	4
4.2 行为规范	4
4.3 培训	5
4.4 服务能力	5
4.5 质量保障能力	5
5 业务策划	5
5.1 业务洽谈	5
5.2 信息收集和获取	6
5.3 服务方案编制	6
6 业务提供	7
6.1 提供条件	7
6.2 项目总结	7
7 顾客服务	7
7.1 顾客关系	7
7.2 投诉处理	7
7.3 调查回访	8
8 服务评价与改进	8
8.1 服务评价	8
8.2 服务改进	8
9 评价技术	8
9.1 服务管理审核（模式 I）评价结构和评价指标	8
9.2 服务设计审核（模式 H）评价结构和评价指标	9
9.3 服务能力验证或确认（模式 G）特性测评结构和测评指标	9
9.4 顾客调查（模式 E）服务特性测评结构和测评指标	10
9.5 评价方法	11
9.6 评价结果	11
9.7 评价（测评）结论	11
9.8 其他合格评定结果的可接受性	12
10 星级表示	12
附件一	13
专业技术服务机构服务管理审核（模式 I）评价标准	13
附件二	16
专业技术服务机构服务设计审核（模式 H）评价标准	16
附件三	17
专业技术服务机构服务能力验证或确认（模式 G）测评标准	17
附件四	20
顾客调查（模式 E）服务特性测评评价标准	20

1. 范围

本规范适用于国衡华信（北京）认证有限公司（简称“GHXX”）在“科学研究技术服务”领域内实施的认证评价过程。

2. 规范性引用文件

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。

- 1) GB/T 19001 《质量管理体系 要求》
- 2) GB/T 19000 《质量管理体系 基础和术语》
- 3) GB/T 27000 《合格评定 词汇和通用原则》
- 4) GB/T 19000 《质量管理体系 基础和术语》
- 5) GB/T 19004 《追求组织的持续成功 质量管理方法》

3. 术语和定义

GB/T 19000-2016 质量管理体系 基础和术语

4 基本要求

4.1 专业人员

4.1.1 专业技术服务机构应具备满足专业技术服务需求的专业技术资格人员、专业技术服务人员或相关领域的资深专家。

4.1.2 专业技术人员应遵守职业守则，具备专业技术工作基础知识和相关专业领域的专业知识，取得相关资质。

4.2 行为规范

4.2.1 专业技术服务机构应制定并实施基于核心价值观的专业技术服务人员行为规范并形成文件，作为服务承诺的一部分，并可为相关方所获取。

4.2.2 专业技术人员行为规范应包括与组织专业技术业务运行活动有关的行为规范；职业道德的行为规范，以及有关保密的行为规范。

4.3 培训

专业技术服务机构应识别培训需求，制定员工培训计划，对培训的对象、内容、方式及时间作出安排。并对培训效果进行评价和保存记录。

专业技术服务机构对员工的培训应包括服务质量方针、服务目标及服务意识，相关专业领域法律法规和国家现行标准，相应领域专业知识和专业技术标准。

4.4 服务能力

专业技术服务机构应具备分析和解决管理问题的能力，并具备较完整的内部管理体系，主要包括但不限于：

- a) 与顾客期望和需求相适应的需求分析、方案策划和实施能力；
- b) 专业技术服务人员的行为规范；
- c) 具备信息技术的支持能力，包括内部运用与专业技术服务的配套；
- d) 具备业务、行政支持、专业服务明确的职能分工；
- e) 具有满足要求的顾客投诉处理机制；
- f) 建立关于遵循法律法规要求、保密承诺和顾客知识产权保护等方面的规定。

4.5 质量保障能力

专业技术服务机构应具备专业技术服务质量的保障能力，主要包括但不限于：

- a) 建立完善的质量管理体系，包括相应的制度、流程、评价措施等，建立服务质量保障措施，并配置所需的资源，如资金、人员、设备等和相应的制度；
- b) 在专业技术项目实施的关键节点设定评审措施，确认服务过程与要求的符合程度；
- c) 明确专业技术项目实施过程中需要保留的记录；
- d) 制定与顾客相关人员的联络与沟通规则；

5 业务策划

5.1 业务洽谈

5.1.1 专业技术服务机构应通过各种市场开发的方法，获取意向信息，确定对专业技术服务需求的顾客并展开洽谈。业务洽谈包括：

- a) 对顾客的基本情况和需求做初步评价，包括访谈、问卷和现场观察；
- b) 向顾客提供专业技术服务项目建议和其他附加需求说明材料；
- c) 通过沟通研讨，确定专业技术服务需求的深度和范围，并据此提供专业技术服务合同；
- f) 通过招投标方式采购专业技术服务项目的，专业技术服务机构应按招投标流程组织实施。

5.1.2 专业技术服务机构应与客户签订正式的技术服务合同或协议，内容应包含服务目标、服务范围、技术标准、验收要求、服务期限、责任、权利、争议解决方式等。

5.2 信息收集和获取

5.2.1 确定专业技术服务要求和项目启动条件后，专业技术服务机构应策划信息收集和获取计划，配置专业技术项目团队，按计划展开信息收集和获取，包括：

- a) 与适用的法律法规及相应领域专业技术标准、规范有关的信息；
- b) 与专业技术服务成果及阶段性成果输入需求有关的信息；
- c) 顾客提供的支持专业技术服务提供所需的有关信息；
- d) 额外需要配备的资源相关信息。

5.3 服务方案编制

5.3.1 专业技术服务机构应基于收集和获取的信息、相应领域专业技术要求、顾客期望等信息，编制专业技术服务方案和提供附加服务。内容应包括：

- a) 项目背景、项目目标和使用范围；
- b) 资源配置，如人力资源、设备资源、技术资源、资金资源等；
- c) 相关职责和权限分配，并规定项目负责人。
- d) 进度计划、期限或关键节点周期控制；
- e) 相关法律法规、行业规范或顾客要求；
- f) 技术实施方案，技术架构、技术实现细节；
- g) 项目成果评估方法、质量验收标准；
- h) 成果展示，包括成果清单或成果演示、案例。

5.3.2 专业技术服务方案和提供附加服务应经过评审。适用时，应经过顾客批准。

6 业务提供

6.1 提供条件

项目团队应按专业技术服务方案的内容、方法和进程，提供专业技术服务，包括但不限于：

- a) 确保配置资源的可持续获得性；
- c) 相关职责和权限得到实施；
- d) 满足相关法律法规、行业规范或顾客要求；
- e) 按照拟定进度计划、期限或关键节点进行控制；
- f) 达到拟定的专业技术成果（包括阶段性成果）目标或期望。
- g) 形成可追溯性的成果信息。

6.2 成文信息

专业技术服务成果应在内部得到评审和批准，并保留相关记录。

6.2 项目总结

6.5.1 专业技术项目结束后，专业技术服务机构应组织相关人员进行总结。项目总结包括：

- a) 基于专业技术项目的策划、实施、评估等资料，进行综合总结；
- b) 对顾客反馈、技术要求准确性、方案修订、实施偏差及修正、实施过程中专业技术人员的表现等信息进行综合整理，编制总结报告；
- c) 总结报告应通过内部评审；

7 顾客服务

7.1 顾客关系

7.1.1 设立有预约、咨询、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。

7.1.2 设立网站，包含专业技术服务的页面和内容，能够提供在线服务功能

7.1.3 建立顾客信息档案，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。

7.2 投诉处理

7.2.1 记录顾客投诉，建立完整的投诉档案。

7.2.2 及时反馈和处理顾客投诉,有效解决顾客投诉。

7.2.3 对突发事件进行及时处理、对服务失误进行补救的措施。

7.3 调查回访

专业技术服务机构应策划并实施顾客满意程度的调查和回访,正确使用客户满意度和客户满意率的测评工具和方法,对客服满意情况进行评价分析,持续改进。

8 服务评价与改进

8.1 服务评价

专业技术服务机构应建立服务评价制度,对专业技术服务质量、进度、专业技术能力与水平、专业技术服务能力等进行定期自我评价,并对评价结果进行统计分析。评价内容主要包括:

a) 专业技术服务成果符合有关法律法规规定及与相应领域专业技术要求相匹配的程度的情况;

b) 满足与顾客约定要求的程度;

c) 专业技术服务成果达到拟设定的预期目标情况;

d) 专业技术人员的专业技术能力和职业道德素质水平;

e) 专业技术人员的服务态度、服务工作质量和处理问题的能力等

8.2 服务改进

专业技术服务机构应结合自我评价和外部评价的结果完善专业技术服务质量,识别存在的不足和缺陷,提出改进服务管理的措施,持续提高专业技术服务质量。服务改进应从以下 3 个方面实施:

a) 定期评审服务质量方针、目标;

b) 对服务中出现的不合格现象,采取纠正、预防措施;

c) 定期召开评审会议,对服务质量管理要求的适宜性、充分性及有效性进行评审。

9 评价技术

9.1 服务管理审核(模式 I)评价结构和评价指标

评价项目	权重分配	评价指标	标准分值
------	------	------	------

基本要求	20%	专业人员	2 分
		行为规范	5 分
		培训	3 分
		服务能力	6 分
		质量保障能力	4 分
业务策划	30%	业务洽谈	6 分
		信息收集和获取	4 分
		服务方案编制	20 分
业务提供	20%	提供条件	14 分
		项目总结	6 分
顾客服务	15%	顾客关系	5 分
		投诉处理	6 分
		调查回访	4 分
服务评价与改进	15%	服务评价	10 分
		服务改进	5 分

服务管理审核（模式 I）评价指标标准见本规范附件一（专业技术服务机构服务管理审核（模式 I）评价标准）。

9.2 服务设计审核（模式 H）评价结构和评价指标

评价项目	权重分配
制度建设	10%
设计策划	15%
设计输入	15%
设计输出	20%
设计验证	15%
设计确认	15%
设计更改	10%

9.3 服务能力验证或确认（模式 G）特性测评结构和测评指标

测评项目	权重分配	测评指标	测评标准分值
企业信用	20%	信用记录	5 分

		诉讼及纠纷	5 分
		信用评级	5 分
		社会信用	5 分
企业文化	10%	企业价值观践行	5 分
		企业文化传播	5 分
体系建设	5%	体系建设	5 分
资源配置	20%	人员配置	10 分
		服务设施配置	10 分
合同能力	15%	合同文本	5 分
		工期履约	5 分
		质量履约	5 分
项目策划	10%	项目目标规划完整	5 分
		项目方案设计完整	5 分
服务响应	10%	响应时间	5 分
		信息反馈	5 分
信息化技术建设	5%	信息化技术建设	5 分
技术创新	5%	技术创新成果	5 分

服务能力验证或确认（模式 G）测评指标标准见本规范附件二（专业技术服务机构服务能力验证或确认（模式 G）测评标准）。

9.4 顾客调查（模式 E）服务特性测评结构和测评指标

测评项目	权重分配	测评指标	测评标准分值
服务专业性	30%	技术能力	10 分
		行业经验	10 分
		技术更新	10 分
服务质量	40%	服务响应速度	10 分
		服务准确性	10 分
		服务完整性	10 分
		售后服务	10 分
服务态度	30%	服务热情度	10 分
		沟通能力	10 分
		耐心程度	10 分
服务可靠性	30%	服务承诺兑现	10 分
		服务稳定性	10 分
		服务安全性	10 分

服务价值	30%	性价比	10 分
		增值服务	10 分
		服务效果	10 分

顾客调查（模式 E）服务特性测评指标标准见本规范附件四（专业技术服务机构顾客调查（模式 E）服务特性测评标准）。

9.5 评价方法

基于相关法律法规及相应认证模式评价（测评）指标进行评价（测评），评价（测评）方法具体如下：

- 审核证据获取；
- 对照评价/测评标准；
- 实施指标评价；
- 得出评价结果；
- 得出评分级别。

9.6 评价结果

不同服务认证模式评价得分结果：

评价得分	评价结论
评分得分率低于 60 分	不达标
达到 60 分以上（含 60 分）	三星级服务
达到 75 分以上（含 75 分）	四星级服务
达到 85 分以上（含 85 分）	五星级服务
计算方法 实际评价（测评）得分=实际评价（测评）得分/评价（测评）标准分值*100%	
特别说明 1. 发生事故或曝光、投诉、资质失效的情况以及证书和标志的使用、上次不符合项验证不满足要求的，在总得分基础上，附加扣除 3 分 2. 涉及严重/重大事故的，直接评价为不达标 5. 评价总得分执行四舍五入法，最多保留一位小数	

9.7 评价（测评）结论

当存在多个认证模式且独立评价时，以评价结论为最低星级作为最终评价结论。

当存在一个认证模式中涉及多个独立的审核/测评场所时,取最低评价得分场所结果作为该模式的最终评价结论。

9.8 其他合格评定结果的可接受性

若申请组织提供者在申请认证前,已经获得合格评定结果,此合格评定结果可能不是来自认证机构签约控制的资源,公司在以下条件下可以接受该合格评定结果。

- 合格评定策划的有明确的的准则;
- 申请组织能够提供正式的结论性合格评定报告。

10 星级表示

评价服务等级	服务星级表示
三星级服务	★★★
四星级服务	★★★★
五星级服务	★★★★★

附件一

专业技术服务机构服务管理审核（模式 I）评价标准

测评项目	测评指标	指标分解	标准分值
基本要求	专业人员	具备满足专业技术服务需求的专业技术资格人员、专业技术服务人员或相关领域的资深专家。（1 分）	1 分
		遵守职业守则，经过岗位培训，具备专业技术工作基础知识和相关专业领域的专业知识，取得相关资质。（1 分）	1 分
	行为规范	制定并实施基于核心价值观的专业技术服务人员行为规范并形成文件，作为服务承诺的一部分。（1 分）	1 分
		行为规范可为相关方所获取。（1 分）	1 分
		专业技术人员行为规范应包括： 与组织专业技术业务运行活动有关的行为规范；（1 分） 职业道德的行为规范；（1 分） 有关保密的行为规范。（1 分）	3 分
	培训	识别培训需求，制定员工培训计划，对培训的对象、内容、方式及时间作出安排。（1 分）	1 分
		对员工的培训应包括服务质量方针、服务目标及服务意识，相关专业领域法律法规和国家现行标准，相应领域专业知识和专业技术标准。（1 分）	1 分
		对培训效果进行评价和保存记录。（1 分）	1 分
	服务能力	服务机构应具备分析和解决管理问题的能力，并具备较完整的内部管理体系，主要包括但不限于： a)与顾客期望和需求相适应的需求分析、方案策划和实施能力；（1 分） b)专业技术服务人员的行为规范；（1 分） c)具备信息技术的支持能力，包括内部运用与专业技术服务的配套；（1 分） d)具备业务、行政支持、专业服务明确的职能分工；（1 分） e)具有满足要求的顾客投诉处理机制；（1 分） f)建立关于遵循法律法规要求、保密承诺和顾客知识产权保护等方面的规定。（1 分）	6 分
	质量保障能力	服务机构应具备专业技术服务质量的保障能力，包括但不限于： a)建立完善的质量管理体系，包括相应的制度、流程、评价措施等，建立服务质量保障措施，并配置所需的资源，如资金、人员、设备等和相应的制度；（1 分） b)在专业技术项目实施的关键节点设定评审措施，确认服务过程与要求的符合程度；（1 分） c)明确专业技术项目实施过程中需要保留的记录；（1 分） d)制定与顾客相关人员的联络与沟通规则；（1 分）	4 分
业务策划	业务洽谈	通过各种市场开发的方法，获取意向信息，确定对专业技术服务需求的顾客并展开洽谈。业务洽谈包括： a)对顾客的基本情况和需求做初步评价，包括访谈、问卷和现场观察；（1 分） b)向顾客提供专业技术服务项目建议和其他附加需求说明材料；（1 分） c)通过沟通研讨，确定专业技术服务需求的深度和范围，并据此提供专业技术服务合同；（1 分） f)通过招投标方式采购专业技术服务项目的，专业技术服务机构应按招投标流程组织实施。（1 分）	4 分

		与客户签订正式的技术服务合同或协议，内容包含服务目标、服务范围、技术标准、验收要求、服务期限、责任、权利、争议解决方式等。（2分）	2分
	信息收集和获取	策划信息收集和获取计划，配置专业技术项目团队，按计划展开信息收集和获取，包括： a)与适用的法律法规及相应领域专业技术标准、规范有关的信息；（1分） b)与专业技术服务成果及阶段性成果输入需求有关的信息；（1分） c)顾客提供的支持专业技术服务提供所需的有关信息；（1分） d)额外需要配备的资源相关信息。（1分）	4分
	服务方案编制	基于收集和获取的信息、相应领域专业技术要求、顾客期望等信息，编制专业技术服务方案和提供附加服务。（2分）	2分
		方案编制内容应包括： a)项目背景、项目目标和使用范围；（2分） b)资源配置，如人力资源、设备资源、技术资源、资金资源等；（2分） c)相关职责和权限分配，并规定项目负责人。（2分） d)进度计划、期限或关键节点周期控制；（2分） e)相关法律法规、行业规范或顾客要求；（2分） f)技术实施方案，技术架构、技术实现细节；（2分） g)项目成果评估方法、质量验收标准；（2分） h)成果展示，包括成果清单或成果演示、案例。（2分）	16分
		专业技术服务方案和提供附加服务应经过评审。适用时，应经过顾客批准。（2分）	2分
业务提供	提供条件	项目团队应按专业技术服务方案的内容、方法和进程，提供专业技术服务，包括但不限于： a)确保配置资源的可持续获得性；（2分） c)相关职责和权限得到实施；（2分） d)满足相关法律法规、行业规范或顾客要求；（2分） e)按照拟定进度计划、期限或关键节点进行控制；（2分） f)达到拟定的专业技术成果（包括阶段性成果）目标或期望。（2分） g)形成可追溯性的成果信息。（2分）	12分
		专业技术服务成果应在内部得到评审和批准，并保留相关记录。（2分）	2分
	项目总结	专业技术项目结束后，专业技术服务机构应组织相关人员进行总结。项目总结包括： a)基于专业技术项目的策划、实施、评估等资料，进行综合总结；（2分） b)对顾客反馈、技术要求准确性、方案修订、实施偏差及修正、实施过程中专业技术人员的表现等信息进行综合整理，编制总结报告；（2分） c)总结报告应通过内部评审；（2分）	6分
顾客服务	顾客关系	设立有预约、咨询、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。（2分）	2分
		设立网站，包含专业技术服务的页面和内容,能够提供在线服务功能。（1分）	1分
		建立顾客信息档案，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分）	2分
	投诉处理	记录顾客投诉,建立完整的投诉档案。（2分）	2分
		及时反馈和处理顾客投诉,有效解决顾客投诉。（2分）	2分
		对突发事件进行及时处理、对服务失误进行补救的措施。（2分）	2分
	调查回访	策划并实施顾客满意程度的调查和回访。（2分）	2分
		正确使用客户满意度和客户满意率的测评工具和方法，对客服满意情况进行评价分析，持续改进。（2分）	2分
服务评价	服务评价	建立服务评价制度。（2分）	2分

与改进		对专业技术服务质量、进度、专业技术能力与水平、专业技术服务能力等进行定期自我评价。（2分）	2分
		对评价结果进行统计分析。（1分）	1分
		评价内容应主要包括： a)专业技术服务成果符合有关法律法规规定及与相应领域专业技术要求相匹配的程度的情况；（1分） b)满足与顾客约定要求的程度；（1分） c)专业技术服务成果达到拟设定的预期目标情况；（1分） d)专业技术人员的专业技术能力和职业道德素质水平；（1分） e)专业技术人员的服务态度、服务工作质量和处理问题的能力等。（1分）	5分
	服务改进	结合自我评价和外部评价的结果完善专业技术服务质量,识别存在的不足和缺陷,提出改进服务管理的措施,持续提高专业技术服务质量。（2分）	2分
		服务改进应从以下3个方面实施： a)定期评审服务质量方针、目标；（1分） b)对服务中出现的不合格现象，采取纠正、预防措施；（1分） c)定期召开评审会议，对服务质量管理要求的适宜性、充分性及有效性进行评审。（1分）	3分

附件二

专业技术服务机构服务设计审核（模式H）评价标准

指标	指标分解
制度建设	1.建立了设计活动的控制文件（2分）
	2.文件明确设计的阶段，如概念设计、方案设计、详细设计、样机制作等。（2分）
	3.规定了每个阶段的输入和输出要求，如输入的设计要求文件、输出的设计图纸等。（3分）
	4.明确了参与设计的各部门和人员的职责和权限，如设计部门、工程部门、质量部门等的职责（3分）
设计策划	5.根据自身需要或用户需求，确定设计要达成的具体目标（5分）
	6.识别服务接触点，针对服务接触点详细策划，如有关的人员要素、物理环境要素、信息要素、流程要素、技术要素等（5分）
	7.制定合理的设计开发进度计划或方案，明确各阶段的时间节点和里程碑，对进度进行监控和调整，当出现偏差时采取了有效的措施。（5分）
设计输入	8.包含了产品或服务的功能和性能要求，如产品的技术参数、服务的标准等。（5分）
	9.考虑了适用的法律法规和标准要求，如行业规范、安全标准等。（5分）
	10.对输入信息进行了评审，以确保其充分性和适宜性。评审过程中识别的问题采取了相应的措施解决。（5分）
设计输出	11.输出满足输入要求，如设计图纸符合设计要求文件中的功能和性能规定，如设计方案满足产品和服务设计要求的功能、性能、参数规定（5分）
	12.输出包含了产品或服务正常使用所必需的信息，如产品的使用说明书、维护手册、安装图纸、操作规程等。（5分）
	13.输出包含了产品或服务的质量特性和验收准则，如产品的检验标准、性能指标的验收要求等。（5分）
	14.输出包含了其他资源的配置和分工，如人员及岗位配置、设施或工具配置等（5分）
设计验证	15.是否采用了适当的验证方法，如试验、计算、模拟等，以确保设计开发输出满足输入要求。（5分）
	16.验证是否按照规定的方法和程序进行，验证过程是否有记录。（5分）
	17.验证结果表明设计开发输出满足输入要求，当验证结果不满足输入要求时，是否采取了有效的措施进行改进，如重新设计、调整参数等（5分）
设计确认	18.在产品或服务交付或实施之前进行了确认，以确保其满足规定的使用要求或预期用途。（5分）
	19.采用了适当的确认方法，如用户试用、现场测试等。（5分）
	20.确认结果表明产品或服务满足规定的使用要求或预期用途（5分）
设计更改	21.识别了设计开发更改的需求，更改的原因是否明确，如顾客需求变更、技术改进等（3分）
	22.对设计开发更改进行了评审，以评估更改对产品或服务的影响，如对功能、性能、质量、成本等方面的影响。（3分）
	23.更改实施后，进行了验证和确认，以确保更改后的设计开发输出仍然满足要求。（2分）
	24.更改经过了适当的批准，批准人员是否具备相应的权限和能力。（2分）

附件三

专业技术服务机构服务能力验证或确认（模式 G）测评标准

测评项目	测评指标	测评内容	评分标准
企业信用	信用记录	企业在金融机构的信贷记录情况，包括是否有逾期贷款、不良贷款等	(1) 无任何逾期或不良贷款记录，得 5 分； (2) 有 1~2 次轻微逾期记录，但已及时处理，得 4 分； (3) 有 3 次及以上逾期记录或存在不良贷款记录，得 3 分。
	诉讼及纠纷	企业涉及的法律诉讼和纠纷数量及处理结果	(1) 过去三年内无任何法律诉讼和纠纷，得 5 分； (2) 有 1~2 起诉讼或纠纷，且均胜诉或妥善解决，得 4 分； (3) 有 3 起及以上诉讼或纠纷，或存在败诉情况，得 3 分。
	信用评级	权威机构对企业的信用评级	(1) 获得 AAA 级信用评级，得 5 分； (2) 获得 AA 级信用评级，得 4 分； (3) 获得 A 级信用评级，得 3 分； (4) 评级在 A 级以下，得 1 分。
	社会信用	企业在信用中国、信用监管系统是否受到过行政处罚或其他处罚	(1) 近三年内无任何处罚记录，得 5 分； (2) 近三年有 1~2 项轻微处罚记录（仅罚款）并得到改正，得 4 分； (3) 近三年有轻微处罚记录，且未得到改正或有较严重处罚，得 0 分。
企业文化	企业价值观践行	员工是否清晰知晓和充分理解企业核心价值观。	(1) 员工清晰、知晓和充分理解企业核心价值观，得 5 分； (2) 员工对企业核心价值观的认识和理解观模糊，得 4 分； (3) 员工对企业价值观不清楚，得 3 分。
	企业文化传播	是否在相关渠道传播企业文化（如企业官网、微信公众号、宣传栏、内部刊物、文化活动等）	(1) 5 种及以上，标明企业拥有丰富的文化传播渠道，能够有效地将企业文化传播给员工和外界。得 5 分； (2) 3~4 种，企业具备一定的文化传播渠道，但还可以进一步拓展。得 4 分； (3) 1~2 种，企业文化传播渠道相对单一，需要增加传播渠道以提高传播效果。得 3 分。
体系建设	体系建设	建立质量体系并通过第三方认证机构认证，还建立了其他管理体系并持续运行	(1) 建立质量管理体系并持续有效运行，通过第三方认证且证书状态为有效。建立其他体系 3 个以上并持续有效运行。得 5 分； (2) 建立其他体系 2 个以上并持续有效运行。得 4 分； (3) 建立其他体系 2 个以上并持续有效运行。得 3 分。
资源配置	人员配置	专业人员占比	以下得分累计计算： (1) 专业技术管理人员占总人员 10%及以上。得 3 分 (2) 相应领域专业技术人员不少于 2 人。得 3 分； (3) 至少有两人员持有专业技术职称或同等级水平以上相关资格/评定证书。得 2 分； (4) 人员岗位覆盖市场推广、专业技术服务策划、技术服务提供、售后服务，得 2 分
	服务设施配置	实际配备的服务设施数量满足专业技术服务进度计划和质量要求的程度	计算方法：满足专业技术服务需求的服务设施数量/专业技术服务提供所需的机具与设施总数量×100% (1) 90%及以上，表明服务机构能够充分考虑服务需求，合理配置服务设施设备，基本不会因服务设施数量不足影响服务质量。得 10 分； (2) 70%~89%，说明大部分服务需求能够得到满足，但可能存在个别

			<p>服务设施设备数量略缺的情况，对服务质量有一定潜在影响。得 8 分；</p> <p>(3) 50%~69%，意味着服务设施设备数量基本能维持服务进行，但可能会出现偶尔因数量不够而导致的服务周期延误。得 6 分；</p> <p>(4) 50%以下，服务设施设备数量严重不足，会对服务进度和质量产生较大负面影响。得 4 分。</p>
合同能力	合同文本规范性	合同条款是否符合法律法规要求，内容是否完整、清晰，有无歧义、漏洞	<p>(1) 合同条款完全符合法律法规，内容完整无漏洞。得 5 分；</p> <p>(2) 合同条款基本符合法律法规，存在少量不影响合同执行的小问题，得 4 分；</p> <p>(3) 合同条款存在部分明显不符合法规或内容有较多模糊之处，得 3 分；</p>
	工期履约	实际完成服务成果交付时间与合同约定工期的符合程度	<p>(1) 实际工期比合同工期提前 10%及以上完成，得 5 分；</p> <p>(2) 实际工期在合同工期内完成，得 4 分；</p> <p>(3) 实际工期超出合同工期但在 10%以内，得 3 分；</p> <p>(4) 实际工期超出合同工期 10%以上，得 0 分。</p>
	质量履约	服务成果质量验收合格率	<p>(1) 服务成果质量验收合格率达到 100%，得 5 分；</p> <p>(2) 服务成果质量验收合格率达到 95%~99%，得 4 分；</p> <p>(3) 服务成果质量验收合格率达到 90%~94%，得 3 分；</p> <p>(4) 服务成果质量验收合格率达到 90%以下，得 0 分。</p>
项目策划	项目目标规划完整	评估服务项目策划中对项目质量、项目进度、交付时间等目标的明确设定及细化程度	<p>(1) 目标全面明确，且目标均有详细的量化指标和具体的实现措施。得 5 分</p> <p>(2) 涵盖主要目标，但部分目标的量化指标不够详细或实现措施不够具体。得 4 分</p> <p>(3) 能列出基本目标，但存在个别重要目标缺失或目标描述模糊的情况。得 3 分</p>
	项目方案设计完整	方案涵盖项目设计的资源配置、职责和权限分配、进度计划、技术实现过程控制等，无明显遗漏	<p>(1) 项目设计各个方面完全涵盖，得 5 分；</p> <p>(2) 项目设计各个方面大部分涵盖，得 4 分；</p> <p>(3) 项目设计各个方面部分涵盖，得 3 分；</p>
服务响应	响应时间	响应时间及时	<p>(1) 紧急情况 1 小时内、非紧急情况 4 小时内做出响应，得 5 分；</p> <p>(2) 紧急情况 2 小时内、非紧急情况 8 小时内做出响应，得 4 分；</p> <p>(3) 紧急情况 4 小时内、非紧急情况 24 小时内做出响应，得 3 分；</p> <p>(4) 超过上述时间响应，得 1 分。</p>
	信息反馈	信息反馈完整	<p>(1) 详细且完整反馈所有关键信息，得 5 分；</p> <p>(2) 能反馈主要信息，但存在少量遗漏，得 4 分；</p> <p>(3) 反馈信息不完整，关键信息缺失较多，得 3 分；</p> <p>(4) 基本不反馈信息，得 1 分。</p>
信息化技术建设	信息化技术建设	评估企业在专业技术服务管理中对信息化技术使用，包括项目进度管理、质量管理、缺陷分析、成本管理等模块	<p>(1) 项目管理系统各模块使用广泛且深入，能为项目决策提供有力支持。得 5 分</p> <p>(2) 大部分模块得到应用，系统有一定的分析和预警能力。得 4 分；</p> <p>(3) 部分模块使用不足，数据存在缺失或不准确情况，系统分析和预警功能有限。得 3 分；</p> <p>(4) 项目管理系统使用程度低，无法为项目管理提供有效帮助。得 1 分。</p>
技术创新	技术创新	具有与专业技术服务	企业在 3 年内申请的与专业技术服务相关的专利数量，包括发明专利、

	成果	相关的专利数量，包括发明专利、实用新型专利和外观设计专利	实用新型专利和外观设计专利，每增加一个专利，得 1 分，最高得 5 分
--	----	------------------------------	-------------------------------------

附件四

顾客调查（模式 E）服务特性测评评价标准

一级测评指标	二级测评指标	测评内容	测评评分标准（1-5 分）
服务专业性	技术能力	服务人员是否具备扎实的专业知识,能否准确诊断问题并提供有效的解决方案	2 分: 对专业问题几乎不了解, 无法提供有效解决方案 4 分: 有一定专业知识, 但解决问题能力有限 6 分: 能熟练运用专业知识解决常见问题 8 分: 具备深厚专业知识, 能解决复杂问题 10 分: 在专业领域有卓越见解, 能提供创新性解决方案
	行业经验	服务人员在相关行业的工作经验是否丰富, 是否熟悉行业规范和流程	2 分: 几乎无相关行业经验, 不了解行业规范 4 分: 有少量行业经验, 对部分规范和流程有一定了解 6 分: 有一定年限行业经验, 熟悉常见规范和流程 8 分: 有丰富行业经验, 能应对各种行业情况 10 分: 在行业内有较大知名度和丰富经验, 能引领行业发展
	技术更新	机构是否及时掌握并应用最新的专业技术和方法	2 分: 对新技术一无所知, 仍采用过时方法 4 分: 了解部分新技术, 但未应用到实际服务中 6 分: 能适时引入一些新技术, 提高服务效率 8 分: 积极跟踪新技术发展, 广泛应用于服务中 10 分: 在技术应用方面处于行业领先地位, 推动技术创新
服务质量	服务响应速度	顾客提出需求后, 机构的响应时间是否及时	2 分: 长时间不响应, 严重影响顾客体验 4 分: 响应时间较长, 让顾客等待较久 6 分: 能在合理时间内响应顾客需求 8 分: 快速响应, 及时与顾客沟通 10 分: 在极短时间内响应, 超出顾客预期
	服务准确性	服务过程中是否准确无误, 是否出现错误或失误	2 分: 频繁出现严重错误, 给顾客造成较大损失 4 分: 偶尔出现一些小错误, 但不影响整体服务 6 分: 基本能保证服务准确, 但仍有小瑕疵 8 分: 服务准确无误, 让顾客放心 10 分: 服务精准度极高, 达到行业顶尖水平
	服务完整性	是否提供了全面、完整的服务, 满足顾客的各项需求	2 分: 服务内容严重缺失, 无法满足基本需求 4 分: 服务内容有部分缺失, 但不影响主要需求 6 分: 能提供较为完整的服务, 但仍有改进空间 8 分: 提供全面、细致的服务, 满足顾客所有需求 10 分: 服务超出顾客预期, 提供额外增值服务
	售后服务	是否提供专业的售后服务, 满足顾客得使用或应用需求	2 分: 售后服务内容严重缺失, 无法满足售后服务需求 4 分: 售后服务内容有部分缺失, 但不影响主要需求 6 分: 能提供较为完整的售后服务, 但仍有改进空间 8 分: 提供全面、细致的售后服务, 满足顾客所有需求 10 分: 售后服务超出顾客预期, 提供额外增值服务

一级测评指标	二级测评指标	测评内容	测评评分标准（1-5分）
服务态度	服务热情度	服务人员是否热情主动,是否关心顾客需求	2分: 态度冷漠,对顾客需求不关心 4分: 态度一般,缺乏主动性 6分: 能正常接待顾客,有一定热情度 8分: 热情友好,主动为顾客提供帮助 10分: 热情洋溢,让顾客感受到贴心服务
	沟通能力	服务人员与顾客的沟通是否顺畅,是否能清晰表达观点	2分: 沟通困难,无法准确理解顾客意图 4分: 沟通存在一定障碍,表达不够清晰 6分: 能正常沟通,但有时需要重复解释 8分: 沟通顺畅,能准确理解并清晰表达 10分: 沟通能力极强,能与顾客建立良好互动
	耐心程度	面对顾客的疑问和要求,服务人员是否有足够的耐心解答和处理	2分: 缺乏耐心,对顾客疑问不耐烦 4分: 耐心不足,解答问题不够细致 6分: 能保持一定耐心,解答基本问题 8分: 有足够耐心,详细解答顾客疑问 10分: 极度耐心,不厌其烦地满足顾客需求
服务可靠性	服务承诺兑现	机构是否能够按照承诺的时间、质量等要求完成服务	2分: 经常不兑现承诺,严重失信于顾客 4分: 偶尔不兑现承诺,影响顾客信任 6分: 基本能兑现承诺,但有小偏差 8分: 严格履行承诺,让顾客放心 10分: 始终如一地兑现承诺,树立良好信誉
	服务稳定性	服务过程中是否稳定,是否出现中断或异常情况	2分: 服务频繁中断,严重影响顾客使用 4分: 服务偶尔中断,但能及时恢复 6分: 服务基本稳定,但有小波动 8分: 服务稳定可靠,无明显异常 10分: 服务高度稳定,从未出现任何问题
	服务安全性	服务过程中是否保障顾客的信息安全、财产安全等	2分: 存在严重安全隐患,导致顾客信息或财产受损 4分: 有一定安全措施,但仍存在小风险 6分: 基本能保障安全,但仍需加强 8分: 有完善的安全保障体系,让顾客安心 10分: 在安全方面做到极致,无任何安全担忧
服务价值	性价比	服务的价格与所提供的服务质量、效果是否匹配	2分: 价格远高于服务价值,性价比极低 4分: 价格偏高,服务价值一般 6分: 价格与服务价值基本相符 8分: 价格合理,服务价值较高 10分: 价格实惠,服务价值远超预期
	增值服务	除了基本服务外,机构是否提供额外的增值服务	2分: 无任何增值服务 4分: 有少量增值服务,但作用不大 6分: 提供一些有一定价值的增值服务 8分: 增值服务丰富,为顾客带来额外收益 10分: 增值服务独具特色,极大提升顾客价值

一级测评 指标	二级测评 指标	测评内容	测评评分标准（1~5 分）
	服务效果	服务是否达到了 顾客预期的效果， 是否解决了实际 问题	2 分：服务效果极差，未解决任何问题 4 分：服务效果一般，部分问题未解决 6 分：基本达到预期效果，但仍有提升空间 8 分：达到并超出预期效果，顾客非常满意 10 分：服务效果显著，彻底解决问题，带来巨大价值