ICS 03.080.20
CCS A00

T/

团 体 标 准

T/XXX XXXX—XXXX

标准化服务机构服务能力等级评价规范

Grade Evaluation Specification for standardization service organization service capability

（征求意见稿）

XXXX－XX－XX 发布 XXXX－XX－XX 实施

中国民族贸易促进会 发 布

前　言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则　第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由中国民族贸易促进会提出和归口。

本文件起草单位：...

本文件主要起草人:...

本文件首次发布。

标准化服务机构服务能力等级评价规范

1 范围

本文件规定了标准化服务机构的基本要求、服务能力、服务内容和要求、服务流程、等级评价与改进和服务能力等级划分和标识。

本文件适用于对标准化服务机构服务能力的等级评价。

2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

标准化服务 standardized service

利用标准化的理念、原理和方法，为各类主体提供标准化解决方案的活动。包括标准技术指标实验验证、标准信息服务、标准研制过程指导、标准实施宣贯等服务，基于标准化的组织战略咨询、管理流程再造、科技成果转移转化等服务，标准与相关产业融合发展而衍生的各类“标准化+”服务。

3.2

标准化服务机构 standardized service organization

依法成立，为开展标准化活动提供技术服务的社会组织。

3.3

服务对象 Service object

委托标准化服务机构开展标准化相关业务的机构或个人。

3.4

服务人员 Service

具备标准化服务能力，从事标准化服务活动的专业技术人员。

4 服务机构

4.1 基本条件

4.1.1 标准化服务机构应符合以下资质要求之一：

a) 法人资格的组织（含企业法人、社会团体法人、民非企业单位法人和事业单位法人）；

b) 依法成立，且取得统一社会信用代码证书的其他组织。

4.1.2 应具备固定办公场地，配备满足办公需求的相关设施设备。

4.1.3 配套相关的标准化服务管理制度。

4.1.4 拟开展服务领域的标准化服务人员不少于 2 人

4.2 服务人员

4.2.1 应配置直接从事标准化服务的服务人员，专职标准化服务人员宜占总人数的80%以上。

4.2.2 标准化服务人员应具备以下条件：

a) 大学本科以上学历或者中级以上职称；

b) 应熟悉标准化相关的法律、法规和政策要求；

c) 具有3年以上标准化工作经历或相关服务经历；

d) 身体健康，具备承担标准化服务工作的身体条件；

e) 遵守标准化服务相关规定。

4.3 管理要求

4.3.1 经营管理应至少符合以下要求：

a) 根据自身实际和市场环境制定工作目标和长远规划；

b) 应建立规范的管理制度并有效运行；

c) 保守服务对象的技术秘密，符合知识产权保护和保密相关约定；

d) 服务报酬应以合同约定为准，高质量完成合同内容；

e) 定期或不定期对标准化服务人员进行培训，并对培训和考核情况进行记录和建档。

4.3.2 管理制度包括但不限于：

a) 财务管理制度；

b) 工作人员管理制度；

c) 培训机制；

d) 服务管理制度；

e) 安全管理制度；

f) 投诉建议受理制度；

g) 信息保密制度；

h) 合同档案管理制度；

i) 员工考核奖惩制度。

4.4 服务能力

主要宜具备的服务能力包括但不限于：

a) 制定与服务对象期望和需求相适应的需求分析、方案策划的能力；

b) 实施标准化服务方案的能力；

c) 内部的档案管理与行政支持能力；

d) 具有服务对象投诉处理机制，能够及时处理服务对象投诉或意见反馈；

e) 应具备获取相关信息、实施标准化分析调查研究、提出解决方案、交付成果的能力；

f) 应运用信息化手段，提供标准检索服务和信息查找；

g） 宜具备标准化信息平台，提供标准信息化服务。

5 服务内容与要求

5.1 基本要求

5.1.1 应遵守公平竞争的市场原则。具体包括以下内容：

a） 不应进行有损于其他机构或人员的活动，不应有直接或间接有损于或不利于其他同业竞争者的言辞和行为；

b） 不应做出超出其自身专业范围和能力的夸大性宣传和承诺；

c） 不应为招揽业务或谋取暴力而直接或间接采取有违常规或与大多数实际收费标准不符的报价；

d） 不应进行低于成本或低于正常利润水平的低价销售，不应以财物、回扣或者其他商业贿赂手段销售服务或产品；

e） 不提供、出具虚假或者失实的数据、结论、文件等；

f） 不接受服务单位礼金或者其他形式的非法利益；

5.1.2 服务机构之间应相互尊重，平等合作，共同进步。

5.1.3 应自觉维护服务对象的知情权。

5.1.4 根据项目的内容、复杂程度、对方配合程度等指标，进行合理收费。

5.1.5 应杜绝弄虚作假、商业欺诈、商业贿赂等不道德和非法行为，不欺诈、不做虚假宣传、自觉维护标准化服务市场的正常秩序。

5.2 服务内容

标准化服务内容可包括，但不限于：

a） 标准化技术服务，包括：

1） 标准体系设计服务；

2） 标准技术指标实验验证；

3） 标准信息服务；

4） 标准研制过程指导；

5） 标准实施宣贯服务。

b） 标准化管理咨询，包括：

1） 基于标准化的组织战略咨询；

2） 基于标准化的管理流程再造咨询；

3） 基于标准化的科技成果转移转化服务；

4） 标准-检测-认证一体化咨询服务；

5） 标准化政策研究咨询；

6） 标准化人才咨询。

c） “标准化+”服务，包括：

1） 产业与标准化融合发展的系统方案服务；

2） 社会管理领域与标准化融合发展的系统方案服务；

3） 标准化实施效果评价。

5.3 服务要求

5.3.1 应牢固树立以服务对象为中心的服务理念，全面、准确了解服务对象的需求，为服务对象提供优质、高效的服务。

5.3.2 应及时、如实将包括但不限于以下内容告知服务对象：

a） 业务范围；

b） 标准化服务人员的专业情况；

c） 服务内容和收费标准；

d） 服务方式、服务周期、服务成果；

e） 双方的权利和义务。

f） 其他需要提醒告知服务对象的相关重要注意事项；

5.3.3 应及时、保质、有效地完成合同约定的服务事项。

5.3.4 回答服务对象的问题应简明、扼要、准确，如不能满足服务对象的要求应明确告知。

5.3.5 服务过程中应待人礼貌、热情、友好，使用规范、文明语言。

5.3.6 由于客观原因导致在约定时限内难以完成相关服务工作，应当及时与服务对象沟通、确认，并协商更改服务时限。

6 服务流程

6.1 服务接洽

6.1.1 标准化服务机构应将 5.3.2 的内容告知服务对象。

6.2 方案确定

6.2.1 标准化服务机构应根据服务对象要求确定服务方案，包括团队名称、组成人员、项目目标任务、服务内容要求、服务工作计划。

6.2.2 标准化服务机构应按照评估工作程序，从内容的合理性、科学性以及工作的经济性等角度对服务方案进行评估。

6.2.3 标准化服务机构根据服务方案签订合同，明确相关保密要求及知识产权归属，与服务对象建立协调机制。

6.3 服务实施

6.3.1 标准化服务机构应与服务对象制定的专门人员协同配合，组织实施服务方案。

6.3.2 标准化服务机构应做好具体服务项目的阶段性总结，并按照合同约定及时向服务对象汇报服务进展情况，直至取得合同约定的服务成果。

6.4 成果交付

6.4.1 成果正式交付前，标准化服务机构技术负责人宜根据服务合同、服务方案和工作安排，对服务成果和质量等进行内部评估。

6.4.2 成果正式交付前，标准化服务就应按照合同要求向服务对象提供清晰和完整的服务成果。

6.4.3 标准化服务机构宜与服务对象交流服务成果，结合服务项目的实际情况调整和完善，可提供成果应用、社会宣传等方面的建议。

6.5 服务反馈

标准化服务机构在服务成果交付后，宜与服务对象开展回访，跟踪项目实施情况，查找存在的不足。

7 等级评价与改进

7.1 监督管理

标准化服务机构应对服务过程进行日常检查和监督管理。对于服务对象反馈的问题与投诉应在5个工作日内给予处理并反馈结果。

7.2 服务等级评价

7.2.1 应定期组织人员对服务现场和记录、服务满意度与投诉情况进行评价。

7.2.2 宜委托第三方对标准化服务机构服务能力进行等级评价。等级评价要素及指标见表 1。

表1 标准化服务机构服务能力评价指标

一级指标	二级指标	三级指标
核心技术能力（70分）	基础能力（20分）	人员资质情况（5分）
		人员服务经验（10分）
		设施设备配置（5分）
	技术能力（50分）	标准化规划战略咨询（5分）
		标准体系建设（5分）
		标准调研（5分）
		标准制定（3分）
		标准修订（3分）
		标准实施（3分）
		标准试验验证（5分）
		标准化第三方评估（5分）
		标准化知识及人员培训（5分）
		标准化试点（3分）
		标准化研究能力（5分）
		承担标准化技术能力（5分）
		标准化智能软硬件配置（3分）
市场经营能力（20分）	市场建设能力（5分）	市场占有率（2分）
		获得外部奖惩情况（3分）
	客户服务能力（5分）	服务对象投诉情况（2分）
		服务对象满意度（3分）
	资源整合能力（5分）	政府资源整合（1分）
		市场资源整合（1分）
		技术资源整合（1分）
		软件硬件资源整合（1分）
		人员资源整合（1分）
	财务情况（5分）	财务风险情况（3分）
		财务经营情况（2分）
管理支撑能力评价（10分）	领导层能力（5分）	管理层领导经验（2分）
		专业经历（3分）

一级指标	二级指标	三级指标
	管理系统能力（5分）	管理制度建设（3分）
		管理软件硬件配置（2分）

7.3 评价流程

7.3.1 应确定评价目标与范围。

7.3.2 应确定实施步骤和时间安排都是，形成评价方案。

7.3.3 应从操作性、经济性、科学性、有效性等角度出发，对评价方案进行论证优化。

7.3.4 应按照评价方案开展服务评价。

7.4 评价结果

评价结果主要以评价报告的书面形式呈现。

7.5 服务改进

应统计、分析评估结果，并根据评估结果对存在的问题和不合格项进行分析，查找原因，制定整改措施，进行服务的持续改进。

8 评价方法

8.1 积分方法

合计得分（T）由核心技术能力（C）、市场经营能力（M）、管理支撑能力评价（S）三个一级指标的得分累加而得。满分共计100分。具体指标分值按式（1）计算。

T=C+M+S

式中：

T-总得分；

C-核心技术能力得分；

M-市场经营能力得分；

S-管理支撑能力评价得分。

9 服务能力等级划分和标识

根据评分值评定标准化服务机构服务能力等级，等级划分如下：

a) 70 分以下为评价不合格；

b) 达到 70-79 分，达标级服务；

c) 达到 80-89 分，三星级服务；

d) 达到 90-94 分，四星级服务；

d) 达到 95-100 分，五星级服务；

参 考 文 献

[1]GB/T 36733-2018 服务质量评价通则
[2]T/BAS 001-2020 标准化服务机构服务规范
[3]T/ZAS 3013-2021 标准化服务机构服务规范
[4]T/CAB 1027-2021标准化服务机构服务能力评价通则