

团 体 标 准

T/CASMES 373—2024

PFM 行业品牌评价建设指南

Evaluation guide for brand building of PFM industry

2024-09-10 发布

2024-09-18 实施

中国中小企业协会 发布

目 次

前 言 II

1 范围 1

2 术语和定义 1

3 术语和定义 1

4 总则 2

5 评价规则 2

6 评价方法 2

7 评价程序 3

8 动态管理 4

附录 A 企业品牌评价表 5

附录 B 项目品牌评价表 6

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。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本标准由城服网（厦门）标准化技术研究院有限公司提出。

本标准由中国中小企业协会归口。

本标准起草单位：城服网(厦门)标准化技术研究院有限公司、中城服企(福建)资信评级服务有限公司、品威国际认证(深圳)有限公司、福州大弘朗洁环保有限公司、石狮新天泓环卫工程有限公司、凯盛环境服务集团有限公司、深圳未来城市环境服务有限公司、福建省森远环境发展有限公司、福建诚控电气有限公司、福建省致臻企业管理有限公司、厦门珑月家政服务有限公司、中厕盟（厦门）环保科技有限公司、陕西名格城市环境服务有限公司、北京首准信用评价有限公司、中北芳认证服务(北京)有限公司、旗鉴认证(北京)有限公司、厦门市国贵供应链有限公司、厦门市停车产业协会、厦门市卫生间协会、云南省清洁服务行业协会、福建省联合采购协会、深圳市公共服务设施维护协会、福建省公共设施维护服务行业协会。

本标准主要起草人：陈捷、王刚、何宏、林万斌、王卫民、包祺斌、卢岩松、陈刚、李建恒、孙远见、伍岗希、邓云超、邱贵芳、陈沈琦、罗媛、符秀康、游国霞、黄南星、方棋、张树军、聂永强、杨志勇、贺斌、陈惠明、张鹏、茅颢。

PFM 行业品牌评价建设指南

1 范围

本标准规定了PFM行业品牌评价的评价规则、评价方法、评价程序、检测监测及动态管理。
本标准适用于企业和项目的品牌建设评价。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 1.1 标准化工作导则 第1部分：标准的结构和编写

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

PFM Public Facility Management

公共设施管理业的英文首字母缩写，简称PFM。

3.2

企业品牌 corporate brand

以企业为载体的品牌命名。

3.3

项目品牌 project brand

以项目为载体的品牌命名。

3.4

百强品牌 Top 100 brands

以品牌力为基础的品牌排序。

3.5

品牌评价 brand evaluation

对企业、项目或百强品牌能力、品质、价值、声誉、影响力和企业文化等要素做出的判断。

4 总则

本标准旨在推动PFM行业品牌建设，提升品牌价值，树立行业品牌标杆，体现创新、协调、绿色、开放、共享发展等理念，培育经济发展新动能。

5 评价规则

5.1 评价小组

由标准提出单位组织行业及研究机构专家和第三方机构组成 PFM 行业品牌评价委员会（以下简称委员会），依托 PFM 体系负责制定评审程序和实施细则，负责宣贯、培训、评定等工作。

5.2 申报条件

申报主体向评价小组提交申请，并满足以下条件：

- a) 依法在中华人民共和国境内登记注册的企业，具有独立法人资格；
- b) 近 3 年内无重大质量、安全、环境污染、公共卫生等事故；
- c) 近 3 年内企业经营无违规行为；
- d) 近 3 年企业负责人无违法违纪行为，无不良诚信记录。

6 评价方法

6.1 通用要求

根据本标准的规定对PFM行业品牌进行评价时，评价的通用要求如下：

- a) 企业在品牌建设过程中应有明确的定位和设计（或策划）；
- b) 应建立品牌管理制度，明确品牌创建、传播、更新/延伸和保护的方式方法和形式；
- c) 行业品牌建设取得的成效；
- d) 未来品牌发展的方向。

6.2 专项要求

6.2.1 企业品牌评价要求

企业品牌类别包括但不限于优秀企业、十佳企业、科技创新企业、行业贡献企业、新锐企业、先进企业、卓越企业、诚信企业和领跑者企业等，企业品牌评价评分表（见附录A1）。

6.2.2 项目品牌评价要求

项目品牌类别包括但不限于示范案例、示范项目、优秀项目、标杆项目、卓越项目、十佳项目和标准化项目等，评价评分表（见附录A2）。

6.2.3 百强品牌评价要求

参照企业品牌评价评分表（见附录A1）的总分值开始排序品牌力，Top1至Top100的企业认定为品牌力百强。

6.3 等级评定

按评价分值进行品牌星级评定，评分与星级对应关系如下表1：

表 1 评分与星级对应关系表

评价分值	星级	说明
500 分以下（不含 500 分）	不予以评定星级	
500 分以上（含 500 分），至 600 分（不含 600 分）	3A 或 3 星	起评星级
600 分以上（含 600 分），至 700 分（不含 700 分）	4A 或 4 星	
700 分以上（含 700 分），至 800 分（不含 800 分）	5A 或 5 星	
800 分以上（含 800 分），至 900 分（不含 900 分）	8A 或 8 星	
900 分以上（含 900 分）	10A 或 10 星或卓越级	最高星级

7 评价程序

7.1 评审公告

由标准提出单位负责发布评审活动公告，规定评审活动细则。

7.2 申请与受理

企业自愿向评价机构提交书面申请，按附录要求准备相应的材料，评价机构在初步检查申请材料的基础上，作出是否受理的答复，不受理的应说明原因并退回申请材料。

7.3 现场评审

7.3.1 通用要求

评价小组以材料审核、现场审核走访相结合的方式，依据PFM行业品牌评价评分表，对相关要素进行评审，并提出评审结果。

7.3.2 监视

在企业申请品牌评价过程中，对于评价项目涉及的关键过程能力（一般为非定量的），应进行适宜的监测，监测项目至少应包括以下内容：

- a) 品牌价值的增长变化；
- b) 顾客对品牌的满意程度变化；
- c) 品牌建设的投入（资金、人力、技术手段、传播渠道等）；
- d) 品牌风险（危机）处理能力等。

7.4 评价结果公示

评价结果在PFM认证体系信息披露平台城市服务官网及第三方评价机构等平台发布并公示，可进行查询，并接受异议或申诉调查和处理。

7.5 授予

由评定委员会授予PFM行业品牌评价证书，并许可获证企业使用其PFM认证标志。

8 动态管理

8.1 通用要求

通过PFM行业品牌评价的企业（或）项目，在相关宣传上可使用PFM认证标志。

8.2 处罚要求

在申报过程中弄虚作假，经事后发现并核实，情节严重的经过审议后撤销证书，并予以公示。

附 录 A

企业品牌评价评分表

一级指标	二级指标	分值
企业综合能力 (350 分)	组织能力	100
	管理机制	50
	品牌影响	50
	资源	50
	创新能力	50
	企业文化	50
品牌管理 (350 分)	品牌定位	100
	品牌传播	100
	品牌更新和延伸	50
	品牌保护	50
	信誉和风险管理	50
顾客满意度 (200 分)	项目品质	100
	顾客满意度调查	50
	服务失败补救	50
改进能力 (100 分)	数据分析	50
	持续改进	50

附 录 B

项目品牌评价评分表

一级指标	二级指标	分值
项目价值 (200 分)	项目规模	100
	资源	50
	创新与企业文化	50
项目管理 (200 分)	管理机制	50
	管理方案	50
	运营管理	50
	风险管理	50
品牌管理 (250 分)	品牌影响	50
	品牌更新和延伸	50
	品牌保护	50
	信誉和风险管理	100
美誉度 (150 分)	知名度	50
	顾客满意度	100
可改进性 (200 分)	检验	50
	数据分析	100
	持续改进	50