

ICS 03.080.01

A 20



# 中国智慧工程研究会标准

T/WEA 005-2023

---

## 企业服务能力等级评定标准

Evaluation Standard for Enterprise Service Capability Level

2023-11-2 发布

2023-11-25 实施

---

中国智慧工程研究会 发布

## 前 言

根据《关于发布2023年中国智慧工程研究会标准研编计划的通知》的要求，标准编制组经广泛调查研究，认真总结实践经验，参考有关国内外标准，并在广泛征求意见的基础上，编制了本标准。

本标准共包括7章，范围、规范性引用文件、术语及定义、基本原则、评定依据、评定流程、其他补充说明。

本标准由中国智慧工程研究会负责管理，由中国智慧工程研究会企业能力建设教育工作委员会负责具体技术内容的解释。执行过程中如有意见或建议，请寄送解释单位（地址：北京市丰台区辛庄南路东方毅大厦，邮编：100074，邮箱：cnzhwyh@126.com）。

本标准主编单位：中国智慧工程研究会企业能力建设教育工作委员会  
北京沃尔德技术培训中心

本标准参编单位：西南交通大学  
中城科数（北京）智慧城市规划设计研究中心  
中国智慧工程研究会职业发展规划工作委员会  
中国智慧工程研究会职业人才测评专业委员会  
北京软数信息技术研究院  
北京佰标技术服务中心  
常州路航轨道交通科技有限公司

本标准主要起草人：段志强 林建辉 廖龙英 李东岩 张强 王娟

本标准主要审查人：段祥明 易彩 善于强 齐志涛 马宇 张晓东 于丽

## 目 次

1 范围·····	1
2 规范性引用文件·····	2
3 术语及定义·····	3
4 基本原则·····	5
5 评定依据·····	7
6 评定流程·····	7
7 其他补充说明·····	8
本标准用词说明·····	13

## 1 范围

本标准规定了企业服务等级评定标准的术语和定义、评定原则、评定依据、评定流程及其他补充说明。本标准适用于登记注册的各类市场主体的企业服务等级评定和第三方评价机构开展企业服务等级评定活动。

## 2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是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 24421.1 服务业组织标准化工作指南 第一部分：基本要求

GB/T 24421.2 服务业组织标准化工作指南 第二部分：标准体系

GB/T 24421.3 服务业组织标准化工作指南 第三部分：标准编写

GB/T 24421.4 服务业组织标准化工作指南 第四部分：标准实施及评价

## 3 术语及定义

GB/T 24421.1 术语和定义适用于本标准，下列术语和定义适用于本标准。

### 3.1 服务能力 Service capability

企业交付产品或服务的能力，包括员工素质、服务流程和效率、服务质量等方面。

### 3.2 等级评定 rating

对企业的服务能力进行等级划分和评定，通常分为几个等级，如优秀、良好、一般等级。

### 3.3 评定标准 Evaluation standard

用于评定企业服务等级的一套准则或指标体系。

### 3.4 评分体系 Scoring system

用于对企业服务能力进行量化评估的体系，通过对各项指标进行评分来判断企业的服务能力等级。

### 3.5 员工素质 Staff quality

指员工的专业知识水平、技能和经验、工作态度和服务意识，以及沟通能力和解决问题的能力等方面。

### 3.6 服务流程与效率 Service processes and efficiency

指企业的服务流程是否合理、清晰，并能够高效地满足客户需求，包括服务响应时间、办理速度和准确性等方面。

### 3.7 服务质量与满意度 Service quality and satisfaction

指企业所提供的服务的质量和客户满意度，通过客户反馈、投诉处理和客户调查等方式进行评估。

### 3.8 技术支持与创新能力 Technical support and innovation ability

指企业的技术支持能力和创新能力，包括技术人员的素质和能力、技术解决方案和支持措施等。

### 3.9 品牌形象与声誉 Brand image and reputation

指企业的品牌知名度、口碑和客户评价等，反映企业在市场上的形象和声誉。

以上术语及其定义在企业服务能力等级评定标准中常常被使用，用于描述和界定各个方面的评定指标和要求。

## 4 基本原则

按 GB/T 24421.1 和 GB/T 24421.2 和 GB/T 24421.3 和 GB/T 24421.4 的要求执行。

### 4.1 客观性

评定标准必须基于客观的指标和数据，而不依赖于主观判断或个别案例。

### 4.2 公正性

评定标准的制定和评定过程必须公正、公平、透明，避免任何形式的偏袒或歧视。

### 4.3 统一性

评定标准应当在全行业或特定领域内具有一定的统一性，避免出现多个标准互相冲突或重复。

### 4.4 可比性

评定标准应当具有可比较性，使不同企业之间的服务能力可以进行比较和评价。

### 4.5 科学性

评定标准应当基于科学的理论和方法，充分考虑相关因素的影响，并能够准确反映企业的服务能力。

### 4.6 可操作性

评定标准应当具有一定的可操作性，以便企业能够根据标准的要求进行改进和提升。

### 4.7 可持续性

评定标准应当具有一定的可持续性，能够适应市场变化和企业发展的需要，并能够持续地激励企业改进和提升服务能力。

### 4.8 等级划分

企业服务能力的整体服务水平划分为不同级别，用一级（甲级、A级）、二级（乙级、B级）、三级（丙级、C级）表示。

## 5 评定依据

### 5.1 环境标准

服务业组织应收集、制定的环境条件和环境保护标准，包括但不限于：

- a) 落实国家法律法规和标准要求应采取的管理措施；
- b) 环境质量、监测方法、环境保护措施标准；
- c) 经营和管理活动中废气、废水、废渣和有毒有害物质等的限量和处理标准；
- d) 环境目标、实施、运行和持续改进的管理要求；
- e) 服务提供所需的温度、湿度、光线、空气质量、卫生、清洁度、噪声、场地面积等基本条件的要求；
- f) 服务业组织场所日常环境管理标准。

### 5.2 安全与应急标准

以保护顾客生命和财产安全为目的收集、制定的标准，包括但不限于：

- a) 安全目标的设定与管理标准；
- b) 安全标志、报警信号、危险因素分类等安全标准；
- c) 突发事件分类标准，应对预案、上报程序、检查与处置程序标准；
- d) 识别风险、评估风险、控制风险的管理标准；
- e) 安全管理、安全防护等管理标准；
- f) 安全人员配备及安全培训标准；
- g) 设施、设备安全标准，如电器、压力容器、锅炉、电梯等特种设备使用安全标准，无障碍基础设施标准；
- h) 各类风险控制与应急的工作预案和处理程序；
- i) 安全监测技术与评价、控制技术标准，如食物中毒、火灾、医疗事故等监测、评价与防范规范；
- j) 落实国家法律法规和标准要求应采取的管理措施；
- k) 需要顾客注意的风险控制及应急技术要求；
- l) 预防、补救和纠正措施标准；
- m) 安全与应急信息沟通形式、流程及其管理的标准。

### 5.3 职业健康标准

以消除和减少服务提供过程中产生的职业安全风险，针对职工从事职业活动中的健康损害、安全危险及其有害因素收集、制定的标准，包括但不限于：

- a) 工作场所的空气、噪声、温湿度限值标准；
- b) 工作场所有害物质限量标准；
- c) 劳动防护标准；
- d) 职业安全风险统计分析标准；
- e) 职业危害预防和纠正措施标准；
- f) 职业安全培训标准；
- g) 职业禁忌病的诊断与管理标准。

### 5.4 信息标准

#### 5.4.1 信息通用标准，包括但不限于：

- a) 信息术语与编码标准；
- b) 软件与设备标准；
- c) 存储技术与管理标准；
- d) 网络技术与信息安全。

#### 5.4.2 信息应用标准，包括但不限于：

- a) 数据源与代码标准；
- b) 文件格式标准；
- c) 业务流程与应用标准；
- d) 信息交换标准；
- e) 数据处理标准。

#### 5.4.3 信息管理标准，包括但不限于：

- a) 信息分类与控制要求，适用范围和有效性管理；
- b) 信息发放、回收、借阅、销毁的要求；
- c) 信息的评审与更新批准要求；
- d) 信息的识别和检索；
- e) 信息使用的追溯要求。

### 5.5 财务管理标准

按法律法规和标准的要求，对财务活动中的成本核算和收支等方面进行管理，收集、制定标准，包括但不限于：

- a) 筹资、投资管理标准，筹集资金比例评估与核算、投资项目评估与管理、成本管理；
- b) 营运资金管理标准，流动资产和流动负债的管理；
- c) 利润分配管理标准；
- d) 财务决策管理，财务计划分析与控制。

## 5.6 设施、设备及用品标准

### 5.6.1 选购标准，包括但不限于：

- a) 设施、设备及用品的需求评估及采购计划管理；
- b) 设施、设备及用品的技术要求；
- c) 进货验收的质量检验项目与检验方法；
- d) 设施、设备及用品的供方管理，审批程序、购置程序管理。

### 5.6.2 储运标准，包括但不限于：

- a) 设施、设备及用品的储运方式、方法、条件等标准；
- b) 设施、设备及用品入、出库管理、盘点查库管理标准；
- c) 易腐、易燃、易爆物品和有毒、有害、放射性物品的储运管理标准。

### 5.6.3 安装调试标准，包括但不限于：

- a) 安装验收技术条件，对安装完工后的试运行技术要求和方法的规定；
- b) 验收程序、抽样及试验方法；
- c) 安装、交付管理要求。

### 5.6.4 使用与维护保养标准，包括但不限于：

- a) 设施、设备使用中的操作、运行要求；
- b) 设施、设备维护保养技术要求；
- c) 设施、设备维护保养管理要求，包括设施、设备维护保养计划，日常管理，自检和巡回检查管理。

### 5.6.5 停用改造与报废标准，包括但不限于：

- a) 设施、设备失效评判标准；
- b) 设施、设备停用改造管理要求；

c) 设备、设施报废评判与处置管理。

## 5.7 人力资源标准

服务业组织对人员配备与管理的相关标准，包括但不限于：

- a) 人员能力要求；
- b) 人员的聘用标准；
- c) 人员教育和培训标准；
- d) 人员工作绩效考核标准。

## 5.8 合同管理标准

服务业组织将顾客需求形成文件或口头协定，达成一致并组织实施整个过程的相关标准，包括但不限于：

- a) 合同的分类与格式要求；
- b) 合同的评估要求，如需求评估、能力评估、经济性与合法性评估；
- c) 合同签订、授权或委托的权限和程序要求；
- d) 合同实施管理要求。

## 5.9 服务规范

服务业组织为满足顾客需求，根据服务项目的环节、类别等属性而规定的特性要求，特性要求是定量的或定性的。服务规范应从功能性、安全性、时间性、舒适性、经济性、文明性等六个方面对服务应达到的水平和要求进行规范。

根据一般服务流程可收集、制定以下服务规范：

- a) 接待、受理服务要求；
- b) 服务组织、实施要求；
- c) 服务验收与结算要求；
- d) 售后服务要求。

## 5.10 服务提供规范

服务实现过程中，对服务提供的要求、提供的方法、程序所制定的标准，包括但不限于：

a) 提供服务的方法和手段，如服务提供过程中所要求的各项设施、设备及用品的配备数量和结构；

b) 服务流程和环节划分的方法和要求，以及各环节的操作规范、工作内容和输入输出要求；

- c) 服务的沟通与确认要求;
- d) 预防性措施的要求及评价标准。

#### 5.11 服务质量控制规范

服务提供过程中, 识别、分析对服务质量有重要影响的关键过程, 并加以控制而收集、制定的标准, 包括但不限于:

- a) 服务提供的评价方法, 控制措施标准;
- b) 对顾客抱怨等不满意的处置标准;
- c) 不合格服务的纠正与管理, 如分析、识别、评审和处置等控制办法;

#### 5.12 运行管理规范

结合服务业组织运行管理的要求, 收集、制定的标准, 包括但不限于:

- a) 落实国家法律法规和标准要求应采取的管理措施;
- b) 服务提供过程中的各种因素的平衡要求, 如经济效益最大化与社会效益保障, 需求与生产能力, 技术水平与资金规模等;
- c) 营销的组织与管理要求, 客户关系管理要求;
- d) 服务资源调剂与组织的一般要求;
- e) 服务人员的有序组织和配备要求;
- f) 设施、设备与用品的配置标准;
- g) 工作现场各类信息沟通要求和反馈渠道要求;
- h) 工作现场整理、整顿、清理、清扫要求。

#### 5.13 服务评价与改进标准

对服务的有效性、适宜性和顾客满意进行评价, 并对达不到预期效果的服务进行改进而收集、制定的标准, 包括但不限于:

- a) 评价的基本条件、原则和依据;
- b) 评价的组织机构和人员;
- c) 评价的程序和方法;
- d) 评价内容和要求;
- e) 检验和验证;
- f) 数据分析、处理和评价;
- g) 改进的原则与方法;

h) 服务产品的开发与设计。

#### 5.14 身份登记信息

a) 营业执照信息；

b) 组织机构代码信息；

c) 税务登记信息；

d) 法定代表人及高管信用情况（具备理性、对股东坦诚和能够克服法人机构的盲从行为品质的值得信赖的法人及高管）；

e) 联系信息。

#### 5.15 资本实力

a) 企业规模（资产总额）；

b) 净资产（资本利润率）。

#### 5.16 股东实力

a) 控股股东总资产（个人股东非企业财产或法人股东资本实力等）；

b) 主要股东背景（主要股东（控股 20%以上）背景）。

#### 5.17 连续经营期限

a) 0-3 年；

b) 3-5 年；

c) 5-10 年；

d) 10 年以上。

#### 5.18 人员专业素质

a) 文化素质；

b) 相关的职业资格、职称；

c) 是否有定期培训。

#### 5.19 团队整体素质

a) 学历职称结构；

b) 职员忠诚度；

c) 执行力；

d) 团队文化。

#### 5.20 从业荣誉情况

- a) 获得县、市、省、国家级荣誉、奖励、名牌认定;
- b) 通过信用、质量、安全、环境社会责任管理体系认证;
- c) 获得能力等级认证。

#### 5.21 履约能力

- a) 取得的专项许可;
- b) 能力等级情况;
- c) 技术装备水平;
- d) 合同履行情况;
- e) 贷款或债务偿还情况。

#### 5.22 公共信用记录

- a) 法院判决信息;
- b) 法院执行信息;
- c) 欠缴税收信息;
- d) 劳动及社会保障信息;
- e) 行政处罚信息;
- f) 行政强制信息;
- g) 行政事业欠费信息;
- h) 其他提示信息。

#### 5.23 其他信用记录

- a) 各有关部门评定的行业内部信用等级信息;
- b) 其他社会组织掌握的信用信息;
- c) 社会公众投诉、举报信息。

## 6 评定流程

企业服务等级评定流程如下：

### 6.1 评定准备

a) 评定机构接受企业申请，并与其签订服务能力评定委托协议后，根据受评企业特点成立服务资质评定小组，并指定责任人；

b) 受评企业按照服务能力评定小组的要求提供服务能力评定所需的相关信息，并对所提供信息的真实性负责；

c) 服务能力评定小组对受评企业提供的信息及本机构从各级行政机关、司法机关、金融机构及相关组织收集的信息做初步审核，以保证信息的完整性、准确性和真实性。

### 6.2 实地尽职调查

a) 服务能力评定小组依据收集的资料及其初步审查结果，制定详细的实地调查方案，实地调查包括：查看企业现场、与企业高层管理人及有关人员访谈、对关联机构的调查与访谈等方面的工作；

b) 服务能力评定小组根据实地考察和访谈的实际情况随时完善或补充相关资料，建立完备的实地调查工作底稿。

### 6.3 预评

a) 服务能力评定小组在完成资料收集整理后，采用既定的服务能力等级评价指标及适用的服务资质等级标准体系和评价方法，对受评企业的整体服务能力状况进行评估，给出服务能力等级预评结果；

b) 服务能力评定小组的预评结果和工作底稿依序经过服务能力等级评级小组负责人初审、部门负责人复审和评价总监三审的三级审核，并在预评报告及工作底稿上签署审核人姓名及意见。如在审核中发现问题，应当及时修正，并重新审核。

### 6.4 初评

a) 服务能力评定小组向服务能力评定机构内部服务能力等级评审委员会提交三级审核后的预评报告及工作底稿；

b) 内部服务能力等级评审委员会召开评审会，听取能力等级评估人员情况介绍，

并对预评报告及工作底稿进行讨论、质疑、审核。当服务能力等级评审委员会达成一致意见时，确定受评企业的服务资质等级，形成初评结果；

c) 当能力等级评审委员会无法确定受评企业服务能力等级时，由能力等级评级小组重新整理、核实相关数据，直到形成初评结果。

## 6.5 初评结果反馈

a) 服务能力评定机构将能力等级初评结果及意见反馈表送交受评企业，并明确其在规定期限内反馈意见；

b) 如果受评企业对服务能力等级初评结果有异议，应在规定的时限内向服务能力评定机构提出复评申请并提供补充材料，服务能力评定机构应当及时受理，并组织复评。如果受评企业不能在规定的时限内提供充分、有效的补充材料，服务能力评定机构可不受理复评请求。复评申请仅限一次；

c) 如果受评企业对服务能力等级初评结果没有异议，服务能力评定机构应当通过网站向社会公示受评企业服务能力等级初评结果，公示期5个工作日，经公示无异议的，则确定为最终企业服务能力等级评价结果。经公示有异议的，服务能力评定机构应当进行重新评价。

## 6.6 复评

组织复评时，服务能力评定评审委员会专家应当全部参加，根据补充材料对原初评结果进行重新审核。复评结果经向社会公示无异议后，为受评企业的最终等级评价结果。

## 6.7 评价结果发布

服务能力等级最终评价结果确定后，服务能力评定小组撰写企业服务能力评定报告，报上级主管部门登记、备案，获取备案编号（采用二维码形式，便于使用者核实），并通过网络向社会公布服务能力等级评价结果。同时，由服务能力评定机构首席评定监督官负责将企业能力等级评价结果及企业服务资质评定报告记入服务能力评定公示系统，依法依规提供授权查询。

## 6.8 文件存档

服务能力评定机构应当将受评企业提供的原始资料、评价过程中的文本资料进行分类整理，并按照保密级别归档备查。对受评企业特别要求保密的文件，应作为机密文件加强管理。

6.9 出具服务能力评定报告服务能力评定机构完成服务能力等级评价业务后，出具正式服务能力评定报告。

## 7 其他补充说明

7.1 在招标投标领域使用的证书，应按照本标准进行评价，确定等级，作出结论性分析。允许第三方评价机构在此基础适度增加评定指标（权重不得超过 10%），体现自身的特色和优势。

7.2 等级评定经审核后将在指定的网络媒体上公示。等级公示后，评定企业可依法使用相应证书。

## 本标准用词说明

1 为便于在执行本标准条文时区别对待，对要求严格程度不同的用词说明如下：

1) 表示很严格，非这样做不可的：

正面词采用“必须”，反面词采用“严禁”；

2) 表示严格，在正常情况下均应这样做的：

正面词采用“应”，反面词采用“不应”或“不得”；

3) 表示允许稍有选择，在条件许可时首先这样做的：

正面词采用“宜”，反面词采用“不宜”；

4) 表示有选择，在一定条件下可以这样做的，可采用“可”。

2 条文中指明应按其他有关标准执行的写法为：“应符合……的规定”或“应按……执行”。