

ICS 03.080.01

Z A20

T/EJCCCSE

团 体 标 准

T/EJCCCSE 005-2021

企业服务资质等级评定标准

(发布稿)

2021-12-18 发布

2022-1-18 实施

中国商业股份制企业经济联合会 发布

版权所有 请勿复制



版权保护文件

版权所有归属于该标准的发布机构，除非有其他规定，否则未经许可，此发行物及其章节不得以其他形式或任何手段进行复制、再版或使用，包括电子版、影印版，或发布在互联网及内部网络等。使用许可可与发布机构获取。

前 言

本标准按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》的规定编制。
本标准的某些内容可能涉及专利。本标准的发布机构不承担识别这些专利的责任。

本标准由全国服务科技信息中心等提出，中国商业股份制企业经济联合会企业能力建设专业委员会归口。

本标准起草单位：全国服务科技信息中心、中一信国际信用评价有限公司、中一信（北京）认证中心、信云联国际信用评价有限公司、信库国际信用评价（北京）有限公司。

本标准主要起草人：李安华、李钢、张佩佩、赵秀梅、孙志强。

本标准首次发布。

版权所有 请勿复制

企业服务资质等级评定标准

1 范围

本标准规定了企业服务资质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资质评定和第三方评价机构开展企业服务资质评定活动。

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 基本原则

服务业组织开展标准化工作应遵循：

- a) 体现行业特点突出地域特色、促进行业健康有序发展；
- b) 提高服务质量，规范服务行为，满足顾客的需求；
- c) 关注安全、环境和卫生，维护顾客和员工权益；
- d) 全面协调开展工作实施统一管理；
- e) 坚持全员参与和持续改进。

3.2 服务通用基础标准

在服务业组织内被普遍使用，具有广泛指导意义的规范性文件。

注：服务通用基础标准是其他标准制定和实施的基础，不受服务业组织的行业类型、运行模式、技术水平等因素的限制。

3.3 服务保障标准

为支撑服务有效提供而制定的规范性文件。

3.4 服务提供标准

为满足顾客的需要，规范供方与顾客之间直接或间接接触活动过程的规范性文件。

3.5 服务资质等级

将服务机构服务资质和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。

3.6 企业服务资质

为符合各行业服务规定要求的企业能力等级资质。

4 评定原则

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

企业服务资质指标应客观如实地反映企业服务的状况，保证评价的结果公平、公正。

4.2 典型性

企业服务资质指标应能反映影响评价对象服务状况的典型要素。

4.3 系统性

企业服务资质指标各要素应相对独立，又互为补充，形成一个完整的评价体系，以多方位、多角度反映企业服务状况。

4.4 可操作

企业服务资质指标应具有实用性和可行性，相关要素可采集、可量化，便于操作。

4.5 等级划分

企业服务资质划分三个等级，服务能力等级由高到低依次为一级（甲、A）、二级（乙、B）、三级（丙、C）。

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) 人员资质要求;
- 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

- 1) 获得县级荣誉、奖励、名牌认定；
- 2) 获得市级荣誉、奖励、名牌认定；
- 3) 获得省级荣誉、奖励、名牌认定；
- 4) 获得国家级荣誉、奖励、名牌认定；
- 5) 通过信用管理体系认证；
- 6) 通过质量管理体系认证；
- 7) 通过安全管理等相关认证；
- 8) 通过环境管理体系认证；
- 9) 通过社会责任管理体系认证；
- 10) 获得资质等级认证。

5.21 履约能力

- 1) 取得的专项许可；
- 2) 资质等级情况；
- 3) 技术装备水平；
- 4) 合同履行情况；
- 5) 贷款或债务偿还情况。

5.22 公共信用记录

- 1) 法院判决信息；
- 2) 法院执行信息；
- 3) 欠缴税收信息；
- 4) 劳动及社会保障信息；
- 5) 行政处罚信息；
- 6) 行政强制信息；
- 7) 行政事业欠费信息；
- 8) 其他提示信息。

5.23 其他信用记录

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

6 服务流程

1) 企业服务资质等级评定服务流程如下：

6.1 评定准备

- 1) 评定机构接受企业申请，并与其签订服务资质评定委托协议后，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) 受评企业按照服务资质评定小组的要求提供服务资质评定所需的相关信息，并对所提供信息的真实性负责；

c) 服务资质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) 服务资质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) 服务资质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) 服务资质评定小组在完成资料收集整理后，采用既定的服务资质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资质状况进行评估，给出服务资质等级预评结果；

b) 服务资质评定小组的预评结果和工作底稿依序经过服务资质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) 服务资质评定小组向服务资质评定机构内部服务资质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) 内部服务资质等级评审委员会召开评审会，听取资质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。当服务资质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) 当资质等级评审委员会无法确定受评企业服务资质等级时，由资质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) 服务资质评定机构将资质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资质等级初评结果有异议，应在规定的时限内向服务资质评定机构提出复评申请并提供补充材料，服务资质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，服务资质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资质等级初评结果没有异议，服务资质评定机构应当通过网站向社会公示受评企业服务资质等级初评结果，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资质等级评价结果。经公示有异议的，服务资质评定机构应当进行重新评价。

6.6 复评

组织复评时，服务资质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

服务资质等级最终评价结果确定后，服务资质评定小组撰写企业服务资质评定报告，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资质

等级评价结果。同时，由服务资质评定机构首席评定监督官负责将企业资质等级评价结果及企业服务资质评定报告记入服务资质评定公示系统，依法依规提供授权查询。

6.8 文件存档

服务资质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 出具服务资质评定报告

服务资质评定机构完成服务资质等级评价业务后，出具正式服务资质评定报告。

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上适度增加评定指标（权重不得超过 15%），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。