

DB34

安 徽 省 地 方 标 准

DB 34/T 2736—2016

清洗保洁服务机构等级划分与评定

Classification and evaluation of cleaning service

2016 - 12 - 30 发布

2017 - 01 - 30 实施

安徽省质量技术监督局 发布

前 言

本标准按照 GB/T 1.1-2009 给出的规则起草。

本标准由安徽双鹰物业服务有限公司提出。

本标准归口单位：安徽省清洗保洁服务标准化技术委员会。

本标准主要起草单位：安徽双鹰物业服务有限公司、安徽省清洗保洁行业协会。

本标准参加起草单位：安徽省质量和标准化研究院、合肥鸿鹤物业管理有限公司、安徽新亚物业管理发展有限公司、安徽宇豪物业服务有限公司、安徽一山物业服务有限公司、合肥高美清洁设备有限责任公司、安徽华信电动科技发展有限公司、深圳市剑峰清洁服务有限公司、深圳市升阳升清洁服务有限公司、淮南市永昊环卫有限公司、合肥市清洗保洁行业协会。

本标准主要起草人：丁常生、陶瑞、丁昌东、徐辉、钱永生、骆念华。

本标准参加起草人：张丽、陈国剑、杨善春、原志强、何泽宽。

清洗保洁服务机构等级划分与评定

1 范围

本标准规定了清洗保洁服务机构等级划分与评定的术语和定义、总则、等级划分、等级评定要求。本标准适用于各类清洗保洁服务机构（以下简称机构）的等级划分与评定。

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。

DB34/T 2735-2016 清洗保洁服务通则

3 术语和定义

DB34/T 2735-2016 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

清洗保洁服务机构 Cleaning service agency

依法成立的，有能力按照约定对建筑物、构筑物、设施、设备和场所提供有偿清洗保洁服务的专业机构。

3.2

主营业务 Main business

经营收入占本机构总收入 50%以上的业务项目。

3.3

规模项目 Scale of the projects

一个清洗保洁项目的作业人员不少于 10 人，或服务面积不少于 10000 m²；每个专项清洗保洁服务项目的服务面积不少于 5000 m²。

4 总则

4.1 申请等级评定的机构应符合 DB34/T 2735-2016 中第 5 章的要求。

4.2 机构等级划分实行评价要素量化打分制和等级划分条件相结合的原则。

4.3 机构在评定等级时，除应满足相应等级的划分条件外，还应满足相应等级的分值要求。分值的计算方法及等级的分值要求按附录 A 执行。

4.4 机构等级划分从低到高依次为三级、二级、一级三个等级。

4.5 机构如设有分支机构应分别划分等级。

5 等级划分

5.1 三级

依法取得营业执照，有效运行 1 年以上，且近 1 年无不良记录和重大安全质量事故的清洗保洁服务机构，申请三级评定，应当符合下列条件：

- a) 注册资金不少于 100 万元，清洗保洁设备不少于 10 台（套）。
- b) 固定办公场所建筑面积不少于 120 m²。
- c) 具有有效合同且在履约期内的清洗保洁项目不少于 3 个，或总服务面积不少于 30000 m²。
- d) 有大专以上学历，或初级以上职称的专业技术人员、管理人员。

5.2 二级

依法取得营业执照，有效运行 2 年以上，且近 2 年无不良记录和重大安全质量事故的清洗保洁服务机构，申请二级评定，应当符合下列条件：

- a) 注册资金不少于 300 万元，清洗保洁设备不少于 20 台（套）。
- b) 固定办公场所建筑面积不少于 120 m²。
- c) 具有有效合同且在履约期内的清洗保洁项目不少于 10 个，或总服务面积不少于 500000 m²。
- d) 业务部门负责人不少于 5 人，且具有专科以上学历，或具有中级以上职称。
- e) 专业技术人员不少于 10 人，且具有专科以上学历，其中具有中级以上职称不少于 3 人。
- f) 具有承担至少三种专项清洗保洁服务项目或特殊场所清洗保洁服务项目的的能力。
- g) 取得质量管理体系认证、环境管理体系认证，职业健康安全体系认证，并在有效期内。
- h) 有消毒设备和工具，有病媒生物防制能力。

5.3 一级

依法取得营业执照，有效运行 3 年以上，且近 3 年无不良记录和重大安全质量事故的清洗保洁服务机构，申请一级评定，应当符合下列条件：

- a) 注册资金不少于 500 万元，清洗保洁设备不少于 50 台（套）。
- b) 固定办公场所建筑面积不少于 120 m²。
- c) 具有有效合同且在履约期内的清洗保洁项目不少于 30 个，或总服务面积不少于 1000000 m²。
- d) 业务部门负责人不少于 10 人，且具有专科以上学历，或具有中级以上职称。
- e) 专业技术人员不少于 20 人，且具有专科以上学历，其中具有中级以上职称不少于 5 人。
- f) 具有承担至少五种专项清洗保洁服务项目或特殊场所清洗保洁服务项目的的能力。
- g) 取得质量管理体系认证、环境管理体系认证、职业健康安全体系认证，并在有效期内。
- h) 有消毒设备和工具，有病媒生物防制能力。

6 等级评定

等级评定由依法登记成立的省级清洗保洁行业组织实施。等级评定要求见附录A。

附 录 A
(规范性附录)
清洗保洁服务机构等级评定要求

A.1 等级指标体系

等级指标体系由 7 个基本要素共 30 个项目评价内容构成，见表A.1。

表A.1 清洗保洁服务机构等级指标体系

基本要素	序号	评价项目及其含义	
作业人员	1	作业人员数量及持有资格证书	评价清洗保洁服务机构人员数量及持证数量对其整体素质水平的影响
	2	学历、职称及从业年限	评价清洗保洁服务机构管理人员的知识水平对其整体素质水平的影响
	3	培训情况	评价清洗保洁服务机构人员日常培训对其整体素质水平的影响
	4	专业技术人员	评价清洗保洁服务机构专业技术人员的技术水平对其整体素质水平的影响
	5	作业人员队伍情况	评价清洗保洁服务机构人员稳定性对其整体素质水平的影响
设施设备	6	办公、物资存储场所建筑面积	评价清洗保洁服务机构的办公、物资存储场所对其规模的影响
	7	办公设备	评价清洗保洁服务机构的办公设备对其服务档次和效率的影响
	8	作业设备	评价清洗保洁服务机构的作业设备对其服务范围和效率的影响
	9	信息技术应用	评价清洗保洁服务机构的信息技术应用对其服务、管理效率的影响
服务项目	10	开展服务项目数量	评价清洗保洁服务机构开展服务项目的数量对其服务对象需求的影响
	11	病媒生物防制和消毒服务项目	评价清洗保洁服务机构的病媒生物防制、消毒设备和器具对其服务档次和水平的影响
	12	服务项目的广泛性 (按照 DB34/T 2735-2016 中第 4 章的要求)	评价清洗保洁服务机构服务项目的广泛性对其服务水平的影响
规章制度	13	员工手册	评价清洗保洁服务机构员工手册对其规范性服务行为的影响
	14	岗位说明书	评价清洗保洁服务机构岗位说明书对其有效、快捷服务的影响

表A.1 (续)

基本要素	序号	评价项目及其含义	
规章制度	15	各项规章制度	评价清洗保洁服务机构各项规章制度对其自我约束行为的影响
	16	遵纪守法	评价清洗保洁服务机构遵纪守法的情况对其守法经营的影响
项目现场 管 理	17	执行合同	评价清洗保洁服务机构合同执行的情况对其服务对象需求的影响
	18	规章制度落实	评价清洗保洁服务机构规章制度落实的情况对其管理效率的影响
	19	规范服务	评价清洗保洁服务机构规范服务的情况对其服务结果的影响
质量控制	20	部门与人员	评价清洗保洁服务机构部门与人员的情况对其质量控制执行力的影响
	21	监督与检查	评价清洗保洁服务机构监督与检查的情况对其质量控制的自我约束的影响
	22	体系认证	评价清洗保洁服务机构管理水平和运行机制的体系对其服务质量的影响
	23	作业指导书	评价清洗保洁服务机构作业指导书对其服务质量的影响。
	24	客户满意度	评价清洗保洁服务机构客户满意度反馈的情况对其服务质量的影响
	25	采购与使用	评价清洗保洁服务机构作业消耗品采购供应的情况对其服务质量的影响
	26	现场质量	评价清洗保洁服务机构项目现场的情况对其服务质量的影响
	27	安全生产	评价清洗保洁服务机构安全生产的情况对其品牌与信誉的影响
品牌与信誉	28	获得证书数量	评价清洗保洁服务机构获得认证、执业资质、行业荣誉、诚信等证书的情况对其品牌的影响
	29	客户投诉及处理	评价清洗保洁服务机构客户投诉及处理的情况对其品牌与信誉的影响
	30	创新意识	评价清洗保洁服务机构创新意识的情况对其品牌与信誉的影响

A.2 等级指标体系项目分值计算方法

见表A.2。

表A.2 清洗保洁服务机构等级指标体系项目分值计算方法

基本要素	序号	评价项目	评分范围	备注
作业人员	1	作业人员数量及持有资格证书	9	50
	2	学历、职称及从业年限	8	
	3	培训情况	12	
	4	专业技术人员	9	
	5	作业人员队伍情况	12	
设施设备	6	办公、物资存储场所建筑面积	10	40
	7	办公设备	9	
	8	作业设备	11	
	9	信息技术应用	10	
服务项目	10	开展服务项目数量	10	30
	11	病媒生物防制和消毒服务项目	10	
	12	服务项目的广泛性	10	
规章制度	13	员工手册	8	40
	14	岗位说明书	8	
	15	各项规章制度	12	
	16	遵纪守法	12	
项目现场管理	17	执行合同	10	30
	18	规章制度落实	10	
	19	规范服务	10	
质量控制	20	部门与人员	8	80
	21	监督与检查	8	
	22	体系认证	8	
	23	作业指导书	8	
	24	客户满意度	8	
	25	采购与使用	8	
	26	现场质量	20	
	27	安全生产	12	
品牌与信誉	28	获得证书数量	10	30
	29	客户投诉及处理	10	
	30	创新意识	10	
合计 指标体系项目总分			300	

A.3 等级与分值的关系

见表A.3。

表A.3 等级与分值的关系

机构等级代号	分值
三级	150~190
二级	191~230
一级	231~300

A.4 等级指标体系评价项目内容计分表

见表A.4。

表A.4 清洗保洁服务机构等级指标体系评价项目内容计分表

序号	项目	评价内容	分值
1	作业人员数量及持有资格证书	具有相关国家资质证书及清洗保洁行业协会颁发或认可的相关资质证书持证人员 10 人以上。	5
		具有相关国家资质证书及清洗保洁行业协会颁发或认可的相关资质证书持证人员 20 人以上。	6
		具有相关国家资质证书及清洗保洁行业协会颁发或认可的相关资质证书持证人员 30 人以上。	7
		具有相关国家资质证书及清洗保洁行业协会颁发或认可的相关资质证书持证人员 40 人以上。	8
		具有相关国家资质证书及清洗保洁行业协会颁发或认可的相关资质证书持证人员 50 人以上。	9
2	学历、职称及从业年限	具有专科以上学历,或从事管理岗位工作3年以上人员不少于 2 人。	4
		具有专科以上学历,或具有初级以上职称人数不少于 3 人。	5
		具有专科以上学历,或具有初级以上职称人数不少于 5 人。	6
		具有专科以上学历,或具有初级以上职称人数不少于 7 人。	7
		具有专科以上学历,或具有初级以上职称人数不少于 10 人。	8
3	培训情况	有培训管理人员,有年度培训计划、培训教材、培训考核记录。	8
		有专职培训管理人员,有详细的年度培训计划、培训教材、培训考核记录。	9
		有专门培训部门和专职培训管理人员,有详细的年度培训计划、培训教材、培训考核记录。	10
		有专门培训部门和专职培训管理人员,有详细的年度培训计划、培训教材、培训考核记录;有固定培训场地及培训器材。	12
4	专业技术人员	有从事本行业技术工作 3 年以上的人员 2 人以上	5
		有从事本行业技术工作 3 年以上的人员 4 人以上,其中具有专科以上学历,或具有初级以上职称人数不少于 2 人。	6
		有从事本行业技术工作 3 年以上的人员 10 人以上,并且具有专科以上学历,其中具有中级以上职称人数不少于 3 人。	7
		有从事本行业技术工作 3 年以上的人员 20 人以上,并且具有专科以上学历,其中具有中级以上职称人数不少于 5 人。	9

表A.4 (续)

序号	项目	评价内容	分值
5	作业人员队伍情况	本企业工龄 1 年以上的人员占总人数的比例不低于 10%。	7
		本企业工龄 2 年以上的人员占总人数的比例不低于 20%。	9
		本企业工龄 2 年以上的人员占总人数的比例不低于 30%。	10
		本企业工龄 2 年以上的人员占总人数的比例不低于 40%。	11
		本企业工龄 2 年以上的人员占总人数的比例不低于 50%。	12
6	办公、物资存储场所 建筑面积	1、固定办公场所建筑面积大于 120m ² ； 2、物资存储库房（包括作业现场）建筑面积大于 30m ² 。	5
		1、固定办公场所建筑面积大于 120m ² ； 2、物资存储库房（包括作业现场）建筑面积大于 100m ² 。	7
		1、固定办公场所建筑面积大于 150m ² ； 2、物资存储库房（包括作业现场）建筑面积大于 150m ² 或有 物流服务体系。	8
		1、固定办公场所建筑面积大于 150m ² ； 2、物资存储库房（包括作业现场）建筑面积大于 150m ² 或有 物流服务体系； 3、物资存储库房建筑面积大于 50m ² （不包括作业现场）或有 较完善服务体系。	9
		1、固定办公场所建筑面积大于 200m ² ； 2、物资存储库房（包括作业现场）建筑面积大于 150m ² 或有 完善的物流服务体系；物资存储库房建筑面积大于 80m ² （不包括 作业现场）或有完善服务体系。	10
7	办公设备	1、固定办公场所应有满足工作需要的计算机、电话机； 2、复印机、传真机、税控机各不少于 1 台； 3、各项办公设备性能良好，运行正常。	7
		1、固定办公场所应有满足工作需要的计算机、电话机； 2、复印机、传真机、税控机各不少于 1 台； 3、各项办公设备性能良好，运行正常； 4、机构业务部门负责人以上人员人均计算机1台。	8
		1、固定办公场所应有满足工作需要的计算机、电话机； 2、复印机、传真机、税控机各不少于 1 台； 3、各项办公设备性能良好，运行正常； 4、机构业务部门负责人以上人员人均计算机 1 台； 5、配有与工作相适宜的笔记本电脑、投影仪、录音设备、照 相机等。	9
8	作业设备	1、日常清洗保洁设备不少于 10 台； 2、设备完好率达到 85%。	6
		1、日常清洗保洁设备不少于 20 台； 2、设备完好率达到 85%。	7
		1、日常清洗保洁设备不少于 50 台； 2、设备完好率达到 90%。	8

表A.4 (续)

序号	项目	评价内容	分值
8	作业设备	1、日常清洗保洁设备不少于 50 台； 2、设备完好率达到 90%，用于专项清洗保洁服务的专业清洗保洁设备不少于 3 台。	10
		1、日常清洗保洁设备不少于 50 台； 2、设备完好率达到 90%，用于专项清洗保洁服务的专业清洗保洁设备不少于 5 台。	11
9	信息技术应用	1、建立公司网站； 2、网站运行有效，随时更新公司信息，有客户反馈渠道。	7
		1、建立公司网站； 2、网站运行有效，随时更新公司信息，有客户反馈渠道； 3、固定办公场所计算机形成局域网。	8
		1、建立公司网站； 2、网站运行有效，随时更新公司信息，有客户反馈渠道； 3、固定办公场所计算机形成局域网； 4、运用应用软件、互联网技术等实现内部管理； 5、各项信息化技术运行有效。	9
		1、建立公司网站； 2、网站运行有效，随时更新公司信息，有客户反馈渠道； 3、固定办公场所计算机形成局域网； 4、运用应用软件、互联网技术等实现内部管理； 5、各项信息化技术运行有效。 6、有本企业的内部刊物或有内部编码的定期资讯、简报等。	10
10	开展服务项目数量	具有有效合同且在履约期内的清洗保洁项目不少于 3 个，或总服务面积大于 30000m ² 。	5
		1、具有有效合同且在履约期内的清洗保洁项目不少于 4 个，或总服务面积不少于 100000m ² 。 2、承担专项或特殊场所清洗保洁服务项目不少于 1 个。	7
		1、具有有效合同且在履约期内的清洗保洁项目不少于 5 个，或总服务面积不少于 200000m ² 。 2、承担专项或特殊场所清洗保洁服务项目不少于 2 个。	8
		1、具有有效合同且在履约期内的清洗保洁项目不少于 10 个，或总服务面积不少于 500000m ² ； 2、承担专项或特殊场所清洗保洁服务项目不少于 3 个。	9
		1、具有有效合同且在履约期内的清洗保洁项目不少于 30 个，或总服务面积不少于 1000000m ² 。 2、承担专项或特殊场所清洗保洁服务项目不少于 5 个。	10

表A.4 (续)

序号	项目	评价内容	分值
11	病媒生物防制和消毒服务项目	1、有病媒生物防制工作计划和知识培训； 2、有杀灭老鼠、蚊子、苍蝇和蟑螂的药物和器械。	8
		1、有病媒生物防制工作计划和知识培训； 2、有杀灭老鼠、蚊子、苍蝇和蟑螂的药物和器械； 3、有病媒生物防制集中消杀记录。	9
		1、有病媒生物防制工作计划和知识培训； 2、有杀灭老鼠、蚊子、苍蝇和蟑螂的药物和器械； 3、有病媒生物防制集中消杀记录； 4、有较完整的病媒生物防制档案资料。	10
12	服务项目的广泛性	具有承担至少二种专项或特殊场所清洗保洁服务项目的能力。	8
		具有承担至少三种专项或特殊场所清洗保洁服务项目的能力。	9
		具有承担至少五种专项或特殊场所清洗保洁服务项目的能力。	10
13	员工手册	1、有员工手册； 2、员工了解手册内容。	3
		1、有员工手册； 2、组织员工学习员工手册，员工掌握员工手册内容。	5
		1、有员工手册； 2、能组织较系统的培训； 3、员工了解手册内容，并基本能按其规范行为。	7
		1、有员工手册； 2、能组织较系统的培训； 3、员工了解手册内容，并基本能按其规范行为； 4、每 1~2 年对员工手册有新的修订内容，并能按新的内容规范行为。	8
14	岗位说明书	1、有岗位说明书； 2、了解岗位说明书内容的员工应达到 50%； 3、基本按岗位说明书的要求规范服务。	4
		1、有岗位说明书； 2、了解岗位说明书内容的员工应达到 60%； 3、基本按岗位说明书的要求规范服务。	5
		1、有岗位说明书，岗位说明书内容较全面； 2、了解岗位说明书内容的员工应达到 70%； 3、基本按岗位说明书的要求规范服务。	6
		1、有岗位说明书，岗位说明书内容全面，基本符合实际； 2、了解岗位说明书内容的员工应达到 90%； 3、基本按岗位说明书的要求规范服务。	7
		1、有岗位说明书，岗位说明书内容全面，基本符合实际； 2、了解岗位说明书内容的员工应达到 90%； 3、基本按岗位说明书的要求规范服务； 4、每 1~2 年对岗位说明书有新的修订内容。	8

表A.4 (续)

序号	项目	评价内容	分值
15	各项规章制度	1、有包括合同、质量、设备、检测、安全生产、财务、人员、培训、采购等管理内容的规章制度； 2、有与之相对应的管理部门或管理人员； 3、有与之相对应的档案资料； 4、有落实规章制度的相关记录。	8
		1、有包括合同、质量、设备、检测、安全生产、财务、人员、培训、采购等管理内容的规章制度； 2、有与之相对应的管理部门或管理人员； 3、有与之相对应的档案资料； 4、有落实规章制度的相关记录。	10
		1、有包括合同、质量、设备、检测、安全生产、财务、人员、培训、采购等管理内容的规章制度； 2、有与之相对应的管理部门或管理人员； 3、有独立的质量、财务、培训、人员管理部门； 4、有与之相对应的档案资料、台账、实施细则（或程序）。	12
16	遵纪守法	1、对客户的投诉能及时处理，未造成不良影响； 2、经查实近 1 年无违规记录。	8
		1、对客户的投诉能及时处理，未造成不良影响； 2、经查实近 2 年无违规记录。	10
		1、对客户的投诉能及时处理，未造成不良影响； 2、经查实近 3 年无违规记录。	12
17	执行合同	1、有服务合同； 2、能够按照合同约定执行。	8
		1、有服务合同； 2、严格按照合同约定执行。	9
		1、有服务合同； 2、严格按照合同约定执行； 3、主动根据实际情况为甲方提供超值服务。	10
18	规章制度落实	1、有规章制度文本，必要的制度上墙； 2、70%以上职工了解规章制度； 3、有落实规章制度的现场记录。	8
		1、有规章制度文本，必要的制度上墙； 2、80%以上职工了解规章制度； 3、有较为完整的落实规章制度的现场记录。	9
		1、有规章制度文本，必要的制度上墙； 2、90%以上职工了解规章制度； 3、有完整的落实规章制度的现场记录。	10

表A.4 (续)

序号	项目	评价内容	分值
19	规范服务	1、作业人员统一着装，举止言语文明、规范； 2、维护服务对象的正常生活工作秩序； 3、有防护措施。	8
		1、作业人员统一着装，举止言语文明、规范； 2、维护服务对象的正常生活工作秩序； 3、有防护措施，设置醒目的安全及作业提示标志。	9
		1、作业人员统一着装，举止言语文明、规范； 2、维护服务对象的正常生活工作秩序； 3、有防护措施，设置醒目的安全及作业提示标志； 4、严格执行操作规程； 5、作业物品归类使用，有作业工具消毒手段。	10
20	部门与人员	1、有质量控制部门或专职质量控制人员； 2、项目现场设有质量检查人员； 3、检查人员了解质量管理制度和作业指导书。	5
		1、有专职质量控制部门和人员； 2、项目现场设有质量检查人员； 3、检查人员掌握质量管理制度和作业指导书内容。	6
		1、有专职质量控制部门和人员； 2、项目现场设有质量检查人员； 3、检查人员熟知质量管理制度和作业指导书内容，并能现场指导操作。	7
		1、有专职质量控制部门和人员； 2、项目现场设有质量检查人员； 3、检查人员熟知质量管理制度和作业指导书内容，并能现场指导操作； 4、有相应管理人员的检查记录。	8
21	监督与检查	1、有监督检查流程； 2、有监督检查现场记录。	4
		1、有监督检查流程； 2、有较为完整的监督检查现场记录； 3、有纠正记录。	5
		1、有监督检查流程； 2、有完整的监督检查现场记录； 3、有完整的纠正记录。	6
		1、有监督检查流程； 2、有完整的监督检查现场记录； 3、有完整的纠正记录； 4、有预防措施。	8

表A.4 (续)

序号	项目	评价内容	分值
22	体系认证	1、通过质量管理体系认证并获得具有国家认监委认证资格的认证机构颁发的证书。	6
		1、通过质量管理体系认证并获得具有国家认监委认证资格的认证机构颁发的证书； 2、通过环境管理体系认证并获得具有国家认监委认证资格的认证机构颁发的证书。	7
		1、通过质量管理体系认证并获得具有国家认监委认证资格的认证机构颁发的证书； 2、通过环境管理体系认证并获得具有国家认监委认证资格的认证机构颁发的证书。 3、通过职业健康安全体系认证并获得具有国家认监委认证资格的认证机构颁发的证书。	8
23	作业指导书	1、有作业指导书； 2、操作人员了解作业指导书内容； 3、能够按照作业指导书进行作业。	6
		1、有适合现场情况的作业指导书； 2、操作人员掌握作业指导书内容； 3、能够按照作业指导书进行作业。	7
		1、有适合现场情况的作业指导书； 2、操作人员熟知并掌握作业指导书内容； 3、严格按照作业指导书进行作业； 4、不断根据现场、技术产品更新完善作业指导书。	8
24	客户满意度	1、开展客户满意度调查活动； 2、有相关记录； 3、客户满意度 >80%。	4
		1、有客户满意度调查活动的具体实施方案并实施； 2、有较为完整的相关记录； 3、客户满意度 >85%。	5
		1、有客户满意度调查活动的具体实施方案并实施； 2、有较为完整的相关记录； 3、客户满意度 >90%。	6
		1、有客户满意度调查活动的具体实施方案并实施； 2、有完整的相关记录； 3、客户满意度 >95%。	8
25	采购与使用	1、有合格供方名录； 2、有相关检测报告； 3、使用名录所列产品。	5
		1、有较为完整的合格供方名录； 2、有较为完整的相关检测报告； 3、按照名录使用所列产品。	6

表A.4 (续)

序号	项目	评价内容	分值
25	采购与使用	1、有完整的合格供方名录； 2、有完整的相关检测报告； 3、严格按照名录使用所列产品。	7
		1、有完整的合格供方名录； 2、有完整的相关检测报告； 3、严格按照名录使用所列产品； 4、有完整的采购记录。	8
26	现场质量	1、能够按照作业指导书的要求作业； 2、未发现遗漏作业项目。	8
		1、能够按照作业指导书的要求作业； 2、未发现遗漏作业项目； 3、没有严重不合格项目。	10
		1、能够按照作业指导书的要求作业； 2、未发现遗漏作业项目； 3、没有严重不合格项目； 4、不合格项目低于3项。	12
		1、能够按照作业指导书的要求作业； 2、未发现遗漏作业项目； 3、没有严重不合格项目； 4、质量基本符合要求，未发现不合格项目。	16
		1、能够按照作业指导书的要求作业； 2、未发现遗漏作业项目； 3、没有严重不合格项目； 4、质量完全符合要求。	20
27	安全生产	1、无安全生产责任事故1年及1年以上。	7
		1、无安全生产责任事故3年及3年以上； 2、有安全生产责任事故应急预案。	8
		1、无安全生产责任事故5年及5年以上； 2、有安全生产责任事故应急预案；	9
		1、无安全生产责任事故5年及5年以上； 2、有安全生产责任事故应急预案； 3、有安全生产责任人，有相关安全检查记录。	10
		1、无安全生产责任事故5年及5年以上； 2、有安全生产责任事故应急预案； 3、安全生产责任要求及应急预案每年修订一次； 4、有安全生产保障体系。	12

表A.4 (续)

序号	项目	评价内容	分值
28	获得证书数量	作业证书 1 个以上。	5
		地方与行业证书 2 个以上。	6
		地方与行业证书 3 个以上。	7
		国家级证书 1 个，地方与行业证书 3 个以上。	9
		自主专利证书 1 个以上。	10
29	客户投诉及处理	1、设有投诉电话； 2、从接到投诉到介入处理时间不多于 5 个工作日，及时向投诉人反馈处理结果并保护投诉人的权益； 3、需提供保留 1 年的投诉及处理情况记录。	6
		1、设有投诉电话； 2、从接到投诉到介入处理时间不多于 5 个工作日，及时向投诉人反馈处理结果并保护投诉人的权益； 3、投诉处理率 90%； 4、需提供保留 2 年的投诉及处理情况记录。	7
		1、设有投诉电话； 2、处理投诉不过夜，并及时向投诉人反馈处理结果并保护投诉人的权益； 3、投诉处理率 100%； 4、需提供保留 3 年的投诉及处理情况记录。	8
		1、设有投诉电话； 2、从接到投诉到处理不多于 3 h 的，并及时向投诉人反馈处理结果并保护投诉人的权益； 3、处理投诉率 100%； 4、投诉人满意度达到 85% 的反馈记录。	10
30	创新意识	1、有创新意识； 2、在现代管理意识、新设备、新技术引用方面有所尝试。	8
		1、有创新意识； 2、在现代管理意识、新设备、新技术引用方面有应用。	10
总 计			300