CTS Q/ZG

CTS Q/ZG 011-2021

环保设备定制服务评价准则

Evaluation guidelines of Environmental protection equipment Customization Service

2021 -11 -11 发布

2021 - 11 - 15 实施

目 次

Ħ	次	I
前	言	II
2规范	性引用文件	1
	和定义	
4 评价.	原则	2
5 评价:	指标	2
	的方式与方法	

前 言

本标准按照 GB/T 1.1-2020 给出的规则起草。

本标准由中赣国际认证有限公司制定。

本标准主要起草人: 王水英。

环保设备定制服务评价体系

1 范围

本标准规定了构成环保设备定制服务评价体系的基本要素,包括原则、指标和方法等 方面的内容。

本标准适用于组织内部和外部(包括第三方机构)对环保设备定制服务水平进行评价,以及为环保设备定制建立服务体系、提高环保设备设计、制造、销售等公司服务水平提供 参考。

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。本文件所引用文件不标注日期或版本号, 以现行有效版本为准。

HJ/T 11 环境保护设备分类与命名

JB/T 5662 环境保护设备产品分类

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1 环保设备 Environmental protection equipment

环保设备是指以控制环境污染、改善环境质量为主要目的的设备,是水污染治理设备、空气污染治理设备、固体废弃物处理处置设备、噪声与振动控制设备、放射性与电磁波污染防护设备、环境监测设备、消毒防腐设备、节能降耗设备、环卫清洁设备、环保仪器仪表的总称。

3.1 环保设备定制服务 Environmental protection equipment Customization Service

根据客户提出的款式、颜色、空间、大小、材料、性能等个性化要求,提出定制服务方案,根据客户确认的定制服务方案进行环保设备设计、配型、销售,并完成交付、验收的过程。

3.2 评价 Evaluation

对事物在性质、数量、优劣、方向等方面做出的判断。

3.3 评价体系 Evaluation System

以对事物进行评价为目的,依据指标体系、评价方法等要素构成的整体系统。

3.4 评价指标 Evaluation Index

具体的、可观察的、可测量的评价内容。

3.5 客户 Customer

环保设备定制服务的对象。客户可以为组织或个人,可以为终端消费者,也可以为承销商。

4 评价原则

4.1 公正性

评价应公平、公正, 遵守 GB/T19011 中相关的要求。

4.2 客观性

以客观事实为基础、严格执行评价标准、坚持客观的、实事求是的态度。

4.3 持续改进

环保设备定制服务评价应是持续性的,得出评价结果后,应至少按年度进行监督评价(包括客户、第三方的监督),至少每三年重新评价一次,达到保持和改进的目的。

5 评价指标

5.1 内部管理

- 5.1.1 文件管理
- **5.1.1.1** 针对环保设备定制服务中的各项活动和流程, <mark>必要时</mark>制定相应的<mark>制度和规范</mark>, 用于内部控制。
- **5.1.1.2** 基于内部管理要求,形成包括<mark>服务承诺、服务流程等内容的公开文件</mark>,这些文件 应内容清晰,无歧义。
- 5.1.1.3 公开文件的内容应适宜,并满足法律法规要求。
- 5.1.2 人力资源
- 5.1.2.1 有满足环保设备定制服务需要的各类人员。
- 5.1.2.2 各部门、各岗位有<mark>明确的职责划分,相关人员职责应覆盖所有环保设备定制服务</mark> 活动。
- 5.1.2.3 针对所有岗位,制定岗位任职要求准则。

- 5.1.2.4 所有人员经依照相应岗位任职要求评价, 合格后上岗; 并保留评价记录。
- 5.1.2.5 定期对所有人员进行持续性能力评价,并对培训效果进行评价,保留培训记录。
- 5.1.2.6 对于新入职人员和评价不合格人员,需进行有针对性的培训或培养;培训和培养后要有效果评估;保留培训和培养记录。

5.2 定制信息收集和处理

- 5.2.1 定制信息收集
- 5.2.1.1 有专门负责收集客户定制环保设备信息的人员,建立客户档案。
- 5.2.1.2 使用适当的方法和工具,主动收集各种来源的定制信息,如网店、销售热线中定制信息、各种媒介上的招标信息。对于招标项目,收集投标所需的文件。
- 5.2.1.3 确认客户有环保设备定制的愿望或采集到客户的招标信息后,可邀请客户参观样图、展厅、或到生产场所考察等,也可到客户需要<mark>环保设备</mark>的场所或其他指定的地方与客户面对面沟通交流,以提高客户对组织的信任并获取进一步的信息。
- 5.2.1.4 必要时,派人到客户现场进行环保设备安装空间的勘测。
- 5.2.2 定制信息处理
- 5.2.2.1 对于来自客户的定制信息、与隐含的要求等信息一起、分析归纳后形成文档。
- 5.2.2.2 对定制信息文档进行评审,确保信息充分、含义明确、初步可行。
- 5.2.2.3 必要时, 尤其是客户信息容易引起歧义时, 将通过评审后的文档提交客户确认。

5.3 定制服务方案的确认

- 5.3.1 定制服务方案的编制
- 5.3.1.1 依据定制信息需求编制定制服务方案,方案包括但不限于尺寸、规格、结构、<mark>材料</mark>、 配置、性能、项目进度等内容,适用时包括工艺图纸、装配图、项目进度表等。
- 5.3.1.2 对于新型号或在已有样品上变动较大的定制<mark>环保设备</mark>, 当数量较多时, 按照定制服务方案需求出样品。
- 5.3.1.3 对定制服务方案(包括样品)进行评审,以满足客户的要求。
- 5.3.2 定制服务方案的确认
- 5.3.2.1 将通过评审后的定制服务方案(包括样品),提交客户确认。客户招标时,将包括

定制服务方案的标书按时提交客户(或招标代理方)。

- 5.3.2.2 及时接受通过客户评审后的定制服务方案,包括客户提出的修改意见。客户招标时, 关注招标进展,及时接受客户或招标代理方发出的中标通知等信息。
- 5.3.2.3 对于客户针对定制服务方案(包括样品)提出的修改意见,及时完善定制服务方案(包括修改或重做样品),必要时提交客户再确认。

5.4 定制服务方案的实施

5.4.1 供方的控制

对供应方进行评价,选择合格的供应方、控制过程中有关评价、选择等记录。

5.4.2 项目进度实施的控制

根据环保设备定制服务方案的项目进度表进行控制。

5.4.3 环保设备质量控制

经采购或生产的环保设备,确保合格后,保留检验记录、供方出厂检验报告或产品第三方质量报告(适用时)等其他相关合格证明。

5.4.4 更改的控制

定制服务方案的实施过程中发生了影响符合要求的变更时,责任部门应通过控制这些变更,评审采取的措施的影响,确保变更后的方案实施能满足要求。

5.5 环保设备的交付与验收

5.5.1 环保设备的交付

- 5.5.1.1 完成环保设备的生产或采购后,及时安排环保设备的运送。
- 5.5.1.2 提供及时、必要的安装和调试服务。
- 5.5.1.3 提供环保设备使用所必需的使用指导,解答疑问。
- 5.5.1.4 因故不能按时交付时,需及时与客户沟通,并按规定或协商结果予以补偿。

5.5.2 环保设备的验收

环保设备完成交付后, 保留客户验收记录。

5.6 监督与改进

- 5.6.1 监督
- 5.6.1.1 有负责服务监督的人员、监督服务系统的运转情况。
- 5.6.1.2 建立服务监督制度,针对项目活动,<mark>制定评价考核办法并予以实施</mark>,保留相关记录。
- 5.6.1.3 定期对客户进行满意度抽样调查或回访,征询对服务的意见,保留相关记录。
- 5.6.2 改进
- 5.6.2.1 根据监督结果,持续修正各项服务措施,并在服务质量方面不断改进。
- 5.6.2.2 定期开展内部评价,根据评价结果完善服务系统。

6 评价的方式与方法

- 6.1 总体要求
- 6.1.1 依据本标准开展<mark>环保设备</mark>定制服务评价时,需组织专门的评价小组执行具体工作。评价小组应由<mark>有能力的评审人员组成</mark>。
- 6.1.2 评价应有计划,<mark>计划中应包括对管理文件、服务执行、监督改进等不同层面的调查,</mark> 得出综合性的评价结果。
- 6.1.3 评价时采用文件审查和现场审查等方式,包括查阅文件和记录、询问服务人员、观察现场、访问客户等,宜按 GB/T19011 中的方法开展。
- 6.1.4 评价时应识别评价指标适用于不同类别环保设备定制时的特定要求。对不同环保设备 定制服务水平的对比评价,应在相同环保设备类别范围内进行。

6.2 评分

6.2.1 依据本标准进行环保设备定制服务评价时,对各项指标采取评分的方法,满分为120分,具体分为内部管理25分、定制信息收集和处理15分、定制服务方案的确认20分、定制服务方案的实施15分、环保设备的交付与验收25分、监督与改进20分。每个条款所占分值,见表1。评分的依据是评价中发现的按照本标准规定的评价指标的实施情况。

表 1 环保设备定制服务评价指标各项评价指标分值

5.1 内部管理 25 5.1. 1文件管理 7 5.1.1.1 3 5.1. 1.2 2 5.1.1.3 2 5.1. 1.3 2 5.1.2.1 3 5.1.2.1 3 5.1.2.2 3 5.1.2.4 3 5.1.2.4 3 5.1.2.6 3 5.1.2.6 3 5.2.16.6 3 5.2.1.1 3 5.2.1.2 2 5.2.1.3 2 5.2.1.3 2 5.2.1.3 2 5.2.1.3 2 5.2.1.3 2 5.2.1.3 2 2 5.2.2.1 2 5.2.1.4 2 2 5.2.2.2 2 5.2.2.3 2 5.2.2.2 2 5.2.2.3 2 5.3.1.2 3 5.3.1.2 3 5.3.1.2 3 5.3.2.2 3 5.3.2.1 4 5.4.2.3 3 7 7 5.4.2.3 3 7 7 5.4.2.3 3 7 7 5.4.2.3 3 7 7 5.4.2.3 3 7 7 5.4.2.3 3 7 7 5.4.2.3 3 7 7 <	指标大类	大类分值	指标中类	中类分值	指标小类	小类分值
5.1 内部管理 25 5.1 内部管理 5.1. 1文件管理 7 5.1.1.2		, ,, ,,, ,,,				
5.1 内部管理 25 理 5.1.2人力资源 18 5.1.2.1 3 5.1.2.3 3 5.1.2.3 3 5.1.2.4 3 5.1.2.4 3 5.1.2.6 3 5.1.2.6 3 5.2.1.6 3 5.2.1.1 3 5.2.1.1 3 5.2.1.2 2 5.2.1.3 2 2 5.2.1.3 2 5.2.1.4 2 2 5.2.1.4 2 5.2.2.1 2 5.2.2.1 2 5.2.2.2 2 5.2.2.2 2 5.2.2.3 2 5.3.1.1 4 5.3.1.2 3 5.3.1.2 3 5.3.2.2 3 5.3.2.1 4 5.4.2.2				7		2
5.1 內部管理 25 理 5.1.2人力资源 18 5.1.2.1 3 5.1.2.3 3 5.1.2.4 3 5.1.2.6 3 5.1.2.6 3 5.2定制信息收集和处理 5.2.1信息收集 9 5.2.1.1 3 5.2.1.1 3 5.2.1.2 2 5.2.1.3 2 2 5.2.1.2 2 5.2.1.4 2 2 5.2.1.4 2 5.2.2.1 2 5.2.2.1 2 5.2.2.2 2 5.2.2.2 2 5.2.2.3 2 5.3.1.1 4 5.3.1定制服务方案的编写 10 5.3.1.2 3 5.3.1.3 3 3 3 5.3.2.2 3 5.3.2.1 4 5.3.2.3 3 3 / 5.4.1供方的控制 4 / / 5.4.2项目进度实施的控制 5 / / 5.4.4更改的控制 5 / / 5.5.1.1 3 5.5.1.2 3 5.5.1.2 3 5.5.1.2 3						2
理 25 理 5.1.2人力资源 5.1.2.3 3 5.1.2.4 3 5.1.2.5 3 5.1.2.6 3 5.2.1.1 3 5.2.1.1 3 5.2.1.2 2 5.2.1.3 2 5.2.1.4 2 5.2.2.1 2 5.2.2.1 2 5.2.2.1 2 5.2.2.1 2 5.2.2.2 2 5.2.2.3 2 5.3.1.2 3 5.3.1.1 4 5.3.1.2 3 5.3.1.3 3 5.3.2.1 4 5.3.2.2 3 5.3.2.3 3 5.4.2 即目 財政 3 5.4.2 即目 財政 4 5.4.3 环保设备 5 5.4.4 更改的控制 3 5.4.4 更改的控制 3 5.5.1.1 3 5.5.1.2 3 5.5.1.2 3 5.5.1.2 3	51 内部等		5.1.2人力资源			3
5.1.2人力资源 18 3.1.2.3 3 5.1.2.4 3 5.1.2.5 3 5.1.2.6 3 5.1.2.6 3 5.2.2.1 3 5.2.1.1 3 5.2.1.2 2 5.2.1.2 2 5.2.1.3 2 5.2.1.4 2 5.2.2.1 2 5.2.2.1 2 5.2.2.1 2 5.2.2.2 2 5.2.2.3 2 5.3.1.2 3 5.3.1.2 3 5.3.1.2 3 5.3.2.2 3 5.3.2.1 4 5.3.2.3 3 4 / 5.4.1供方的控制 4 / / 5.4.2项目进度实施的控制 3 / / 5.4.4更改的控制 5 / / 5.5.1.1 3 5.5.1.1 3 5.5.1.2 3 5.5.1.2 3 5.5.1.2 3 5.5.1.2 3		25				3
5.2定制信息收集和处理 5.2.1信息收集 9 5.2.1.2 2 5.2.1.3 2 5.2.1.4 2 5.2.2.1 2 5.2.1.4 2 5.2.2.1 2 5.2.2.3 2 5.2.2.3 2 5.2.2.3 2 5.2.2.3 2 5.3.1.1 4 5.3.1.2 3 5.3.1.2 3 5.3.1.2 3 5.3.1.1 4 5.3.1.2 3 5.3.1.2 3 5.3.1.3 3 5.3.2.2 3 5.3.2.3 3 5.3.2 3	埋			18	5.1.2.3	3
5.2定制信息收集和处理 5.2.1信息收集 9 5.2.1.1 3 5.2定制信息收集和处理 5.2.1信息收集 9 5.2.1.2 2 5.2.1.4 2 5.2.1.4 2 5.2.2.1 2 5.2.2.1 2 5.2.2.2 2 5.2.2.2 2 5.2.2.3 2 5.3.1.1 4 5.3 定制服务方案的编写方案的编写方案的编写方案的编写方案的确认 10 5.3.1.2 3 5.3.2定制服务方案的确认 5.3.2.1 4 / 5.4 定制服务方案的实施的控制 4 / / 5.4.2项目进度实施的控制 3 / / 5.4.3环保设备质量控制 5 / / 5.4.4更改的控制 3 / / 5.5.1.1 3 5.5.1.2 3 5.5.1.2 3 5.5.1.2 3					5.1.2.4	
5.2定制信息收集和处理 5.2.1信息收集 9 5.2.1.1 3 5.2.1.2 2 5.2.1.3 2 5.2.1.3 2 5.2.1.4 2 5.2.2.1 2 5.2.2.1 2 5.2.2.3 2 5.2.2.3 2 5.2.2.3 2 5.2.2.3 2 5.2.2.3 2 5.2.2.3 2 5.2.2.3 2 5.2.2.3 2 5.3.1.1 4 5.3.1.2 3 5.3.1.1 4 5.3.1.2 3 5.3.1.3 3 5.3.2.1 4 5.3.2.2 3 5.3.2.3 3 5.3.2.3 3 5.3.2.3 3 5.3.2.3 3 5.4.1供方的控制 5.4.2项目进度实施的控制 5.4.2项目进度实施的控制 5.4.3环保设备 5 / 5.4.4更改的控制 5.4.5 5.5.1.1 3 5.5.1.2 5.5.1.2 5.5.1.2 5.5.1.2 5.5.1.2 5.5.1.2 5.5.1.2 5.5.1.2 5.5.1.2 5.5.1.2 5.5.1.2 5.5.1.2 5.5.1.2					5.1.2.5	
5.2定制信息收集和处理 5.2.1信息收集 9 5.2.1.2 2 5.2.1.3 2 5.2.1.4 2 5.2.2.1 2 5.2.2.1 2 5.2.2.2 2 5.2.2.3 2 5.3 定制服务方案的编写方案的编写方案的编写方案的确认 10 5.3.1.1 4 5.3.2.1 4 5.3.2.1 4 5.3.2.2 3 5.3.2.1 4 5.4 定制服务方案的确认 10 5.3.2.2 3 5.3.2.1 4 / / 5.4.1供方的控制 实施的控制					5.1.2.6	
5.2定制信息收集和处理 5.2.1信息収集 9 5.2.1.3 2 5.2.1.4 2 5.2.1.4 2 5.2.2.1 2 5.2.2.1 2 5.2.2.2 2 5.2.2.2 2 5.3 定制服务方案的确认 5.3.1.1 4 5.3.1.2 3 5.3.1.2 3 5.3.2.2 3 5.3.2.1 4 5.4 定制服务方案的确认 10 5.3.2.2 3 5.4.1供方的控制 4 / / 5.4.2项目进度实施的控制 3 / 5.4.3环保设备质量控制 5 / 5.4.4更改的控制 3 / 5.5.1.1 3 5.5.1.2 3 5.5.1.2 3				9	5.2.1.1	
息收集和处理 15 5.2.1.3 2 5.2.2信息处理 6 5.2.2.1 2 5.3 定制服务方案的确认 5.3.1定制服务方案的编写 10 5.3.1.1 4 5.3.2定制服务方案的确认 5.3.2定制服务方案的确认 5.3.2.1 4 5.4 定制服务方案的实施 5.4.1供方的控制 4 / / 5.4.2项目进度实施的控制 3 / 5.4.3环保设备质量控制 5 / 5.4.4更改的控制 3 / 5.5.1.1 3 5.5.1.1 3 5.5.1.2 3 5.5.1.1 3 5.5.1.2 3 5.5.1.2 3			F 0 1 信自此佳		5.2.1.2	2
理 5.2.2信息处理 6 5.2.2.1 2 5.3 定制服务方案的确认 5.3.1定制服务方案的编写 10 5.3.1.1 4 5.3 定制服务方案的确认 5.3.2定制服务方案的确认 5.3.2.1 4 5.4 定制服务方案的确认 10 5.3.2.2 3 5.4.1供方的控制 4 / / 5.4.2项目进度实施的控制 3 / / 5.4.3环保设备质量控制 5 / / 5.4.4更改的控制 3 / / 5.5.1.1 3 5.5.1.2 3 5.5.1.2 3 5.5.1.2 3 5.5.1.2 3 5.5.1.2 3 5.5.1.2 3	5.2定制信		0.2.1 信息収集		5.2.1.3	2
5.2.2信息处理 6 5.2.2.2 2 5.3 定制服务方案的确认 5.3.1定制服务方案的编写 10 5.3.1.1 4 5.3.2定制服务方案的确认 5.3.2元制服务方案的确认 5.3.2.1 4 5.4 定制服务方案的实施 5.4.1供方的控制 4 / / 5.4.2项目进度实施的控制 3 / 5.4.3环保设备质量控制 5 / 5.4.4更改的控制 3 / 5.5.1.1 3 5.5.1.1 3 5.5.1.1 3 5.5.1.2 3 5.5.1.2 3 5.5.1.2 3	息收集和处	15			5.2.1.4	
5.2.2信息处理 6 5.2.2.2 2 5.3 定制服务方案的确认 5.3.1定制服务方案的编写 10 5.3.1.1 4 5.3.2定制服务方案的确认 5.3.2元制服务方案的确认 5.3.2.1 4 5.4 定制服务方案的实施 4 / / 5.4.2项目进度实施的控制 3 / 5.4.3环保设备质量控制 5 / 5.4.4更改的控制 3 / 5.5.1环保设备 5.5.1.1 3 5.5.1.2 3 5.5.1.2 3 5.5.1.2 3 5.5.1.2 3	理				5.2.2.1	
5.3 定制服务方案的确分 20 5.3.1定制服务方案的编写 10 5.3.1.1 4 5.3 定制服务方案的确认 5.3.2.2 3 5.3.2定制服务方案的确认 10 5.3.2.1 4 5.3.2.2 3 5.4.1供方的控制 4 / / 5.4.2项目进度实施的控制 3 / 5.4.3环保设备质量控制 5 / 5.4.4更改的控制 3 / 5.5.1.1 3 5.5.1.2 3 5.5.1.2 3 5.5.1.2 3 5.5.1.2 3	74.		5.2.2信息处理	6	5.2.2.2	
5.3 定制服务方案的确认 20 5.3.1定制服务方案的编写 10 5.3.1.2 3 5.3 定制服务方案的确认 5.3.2元制服务方案的确认 5.3.2.1 4 5.4 定制服务方案的实施的控制 4 / / 5.4.2项目进度实施的控制 3 / 5.4.3环保设备质量控制 5 / 5.4.4更改的控制 3 / 5.5.1.1 3 5.5.1.1 3 5.5.1.2 3 5.5.1.2 3 5.5.1.2 3 5.5.1.2 3 5.5.1.2 3					5.2.2.3	2
5.3 定制服务方案的确认 5.3.1.2 3 5.4 定制服务方案的实施 5.4.1供方的控制 4 / 5.4.2项目进度实施的控制 3 / 5.4.3环保设备质量控制 5 / 5.4.4更改的控制 3 / 5.5.1环保设备 5 / 5.5.1.1 3 5.5.1.2 3 5.5.1.2 3 5.5.1.2 3			F 0 1 产州町夕		5.3.1.1	4
多方案的确认 20 5.3.1.3 3 5.3.2定制服务方案的确认 10 5.3.2.1 4 5.3.2.2 3 5.4.1供方的控制 4 / / 5.4.2项目进度实施的控制 3 / 5.4.3环保设备质量控制 5 / 5.4.4更改的控制 3 / 5.5.1.1 3 5.5.1.2 3 5.5.1.2 3 5.5.1.2 3	53 定制服			10	5.3.1.2	3
认 5.3.2定制服务 方案的确认 10 5.3.2.1 5.3.2.2 3 5.3.2.3 4 5.3.2.2 3 5.3.2.3 5.4.1供方的控制 制 4 / / 5.4.2项目进度 实施的控制 5.4.3环保设备 质量控制 5.4.4更改的控制 制 3 / 5.4.4更改的控制 制 3 / 5.5.1.1 3 5.5.1.2 3 5.5.1.2 3 3		00	月条的编与 		5.3.1.3	
方案的确认 10 5.3.2.2 3 5.4.1供方的控制 4 / / 5.4.2项目进度实施的控制 3 / 5.4.3环保设备质量控制 5 / 5.4.4更改的控制 3 / 5.5.1.1 3 5.5.1.2 3 5.5.1.2 3 5.5.1.2 3 5.5.1.2 3		20	F 0 0 台 生 川 印 夕		5.3.2.1	4
5.4.2项目进度 实施的控制 3 / 5.4.3环保设备 质量控制 5 / 5.4.4更改的控制 3 / 5.5.1.1 3 5.5.1.2 3 5.5.1.2 3	认			10	5.3.2.2	3
15			力条的佣认 		5.3.2.3	3
5.4 定制服务方案的实施 15 多方案的实施的控制 5 5.4.3环保设备质量控制 5 5.4.4更改的控制 3 4 5 5.5.1.1 3 5.5.1.2 3 5.5.1.2 3 5.5.1.2 3 5.5.1.2 3 5.5.1.2 3				4	1	/
施 5.4.3环保设备		的实 15		3	/	/
制 5.5.1.1 3 5.5.1.2 3 5.5				5	/	/
5.5.1环保设备 5.5.1.2 3				3	/	/
5.5.1 外保设备 15 5.5.1 2 2			5.5.1环保设备 的交付	15		
3.5	5.5 环保设 备的交付与 验收				5.5.1.3	3
备的交付与 25 5.5.1.4 3 <u>5.5.1.4</u>					5.5.1.4	
					5.5.1.5	3
5.5.环保设备的 10 / 10 / 10 / 10 / 10 / 10 / 10 / 10				10	1	/
5.6.1.1 3		20	5.6.1监督	10	5.6.1.1	3
	56 收超与					
5.0 血自 3 20 5.6 1.3 4	·					
以进 5621 5	改进		5.6.2改进	10		
5.6.2以进 10 5.6.2.2 5					5.6.2.2	5

6.2.2 本标准给出了评分的基本要求。在实际评价中,当任何要求因特定类别环保设备定制服务特点而不适用时,可以考虑对其进行删减。当删减发生时,该指标分值不进行计算。除此之外的分值总和称为涉及项分值。评分计算方法为:评分=实际得分/涉及项总分值

×100%。

6.2.3 以评价过程中发现的不符合评价指标的情况为扣分依据,对于定性指标,不符合则扣除全部分值;遇到需要抽取多个同类型样本验证评分的指标时(例如:人员能力),需要调查多个层面或样本才能得出结论,可按其不符合的比例扣除分值。表 2 给出了评分的参考方法。

表2 评分方法

	X2 1777 IX				
评分比例	要点				
	■ 在该评分项要求中水平很差,或没有描述结果,或结果很差				
0%-20%	■ 在该评分项要求中没有或极少显示趋势的数据,或显示了总体不良的趋势				
	■ 在该评分项要求中没有或极少的相关数据信息,或对比性信息				
	■ 在该评分项要求中结果很少,或在少数方面有一些改进和(或)处于初期绩效				
21%-40%	水平				
21 % -40 %	■ 在该评分项要求中有少量显示趋势的数据,或处于较低水平				
	■ 在该评分项要求中有少量相关数据信息,或对比性信息				
	■ 在该评分项要求的多数方面有改进和(或)良好水平				
41 % -60 %	■ 在该评分项要求的多数方面处于取得良好趋势的初期阶段,或处于一般水平				
	■ 在该评分项要求中能够获得相关数据,或对比性信息				
	■ 在该评分项要求的大多数方面有改进趋势和(或)良好水平				
61 % -80 %	■ 与该评分项要求中一些趋势和(或)当前显示了良好到优秀的水平				
	■ 在该评分项要求中处于获得大量相关数据,或对比性信息。				
	■ 在该评分项要求重要的大多数方面,当前结果/水平/绩效达到优良水平				
81%-100%	■ 与该评分项要求中大多数的趋势显示了领先和优秀的水平				
	■ 在该评分项要求中能够获得充分相关数据,或对比性信息				

6.3 评分结果

- 6.3.1 根据评分值评定环保设备定制服务水平,并以不同级别区分优质程度。
- 6.3.2 达标: 达到 60 分 (含) 或 50% (含) 以上, 70 分或 60%以下
 - 1星: 达到 70 分 (含) 或 60% (含) 以上, 80 分或 65%以下
 - 2星: 达到80分(含)或65%(含)以上,90分或75%以下
 - 3星: 达到90分(含)或75%(含)以上,100分或80%以下
 - 4星: 达到 100分(含)或 80%(含)以上,110分或 90%以下
 - 5星: 达到110分(含)或90%(含)以上