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

中赣国际认证有限公司　　发布

目　　次

目　　次 I

前　　言 II

1 范围 1
2 规范性引用文件 1
3 术语和定义 1
4 评价原则 2
5 评价指标 2
6 评价的方式与方法 5

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，必要时制定相应的制度和规范，用于内部控制。

5.1.1.2 基于内部管理要求，形成包括服务承诺、服务流程等内容的公开文件，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，也可到客户需要环保设备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、材料、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环保设备，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，制定评价考核办法并予以实施，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 依据本标准开展环保设备定制服务评价时，需组织专门的评价小组执行具体工作。评价小组应由有能力的评审人员组成。

6.1.2 评价应有计划，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，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

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. 1文件管理	7	5.1.1.1	3
				5.1.1.2	2
				5.1.1.3	2
		5.1.2人力资源	18	5.1.2.1	3
				5.1.2.2	3
				5.1.2.3	3
				5.1.2.4	3
				5.1.2.5	3
				5.1.2.6	3
5.2定制信息收集和处理	15	5.2.1信息收集	9	5.2.1.1	3
				5.2.1.2	2
				5.2.1.3	2
				5.2.1.4	2
		5.2.2信息处理	6	5.2.2.1	2
				5.2.2.2	2
				5.2.2.3	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	5.3.1.1	4
				5.3.1.2	3
				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
				5.3.2.3	3
5.4 定制服务方案的实施	15	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 环保设备的交付与验收	25	5.5.1环保设备的交付	15	5.5.1.1	3
				5.5.1.2	3
				5.5.1.3	3
				5.5.1.4	3
				5.5.1.5	3
		5.5.环保设备的验收	10	/	/
5.6 监督与改进	20	5.6.1监督	10	5.6.1.1	3
				5.6.1.2	3
				5.6.1.3	4
		5.6.2改进	10	5.6.2.1	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

评分比例	要点
0%-20%	■ 在该评分项要求中水平很差，或没有描述结果，或结果很差 ■ 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
21%-40%	■ 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）处于初期绩效水平 ■ 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
41%-60%	■ 在该评分项要求的多数方面有改进和（或）良好水平 ■ 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
61%-80%	■ 在该评分项要求的大多数方面有改进趋势和（或）良好水平 ■ 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。
81%-100%	■ 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 ■ 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