

附件：

2017 年两化融合管理体系贯标咨询服务机构

评价指标及评级标准

一、两化融合管理体系贯标咨询服务机构评价指标

评价指标	主要评价内容
一、机构实力 (20分)	<p>1. 经营基础 (5分)。重点依据机构注册资本、机构成立年限、近三年主营业务平均收入、近三年咨询业务平均收入等情况进行评价。</p> <p>2. 团队情况 (10分)。重点依据机构人员规模、持中国两化融合服务联盟颁发的有效的全国两化融合管理体系考试合格证书的人员数量、专职贯标咨询服务人员数量等情况进行评价。</p> <p>3. 管理水平 (5分)。重点依据机构贯标咨询服务的制度体系及工作机制、贯标咨询服务流程与方法等情况进行评价。</p>
二、贯标咨询服务成果与质量 (60分)	<p>1. 服务项目数量 (10分)。重点依据机构近三年贯标咨询服务项目平均合同金额、近三年贯标咨询服务平均项目数量等情况进行评价。</p> <p>2. 服务项目质量 (40分)。重点依据机构的企业现场平均工作量、近三年评定通过率、近三年所服务企业通过评定的平均数量等情况进行评价。</p> <p>3. 客户满意度 (5分)。重点依据近三年贯标咨询服务的客户满意度进行评价。</p> <p>4. 投诉及举报 (5分)。重点依据近三年经核实属实的被投诉或举报次数进行评价。</p>
三、服务创新 (20分)	<p>1. 贯标延伸服务 (2分)。重点依据机构提供贯标延伸服务的基本情况、近三年为贯标企业提供贯标延伸服务的平均数量等进行评价。</p> <p>2. 知识、经验和成果的创新与分享 (8分)。重点依据被中国两化融合服务联盟采纳的两化融合培训课程数量、被中国两化融合服务联盟采纳的两化融合管理体系标准项目数量、承担中国两化融合服务联盟组织的相关研究数量、依托平台进行相关知识、经验、成果创新和分享及其被认可的情况等进行评价。</p> <p>3. 相关奖励 (5分)。重点依据近三年获得中国两化融合服务联盟授予的相关奖励，近三年各级政府、协会授予的相关奖励等情况进行评价。</p> <p>4. 重要贡献 (5分)。重点依据近三年对两化融合管理体系普及推广作出的重要贡献情况进行评价。</p>

二、两化融合管理体系贯标咨询服务机构评级标准

序号	评级结果	总体水平描述	评级标准	备注
1	A级 (卓越)	贯标咨询服务机构经营基础及团队实力雄厚,贯标咨询服务经验十分丰富,贯标咨询服务成效显著,客户满意度很高,服务创新能力突出,对两化融合管理体系普及推广作出重要贡献。	评价得分 ≥ 95 分	获得评级,联盟将进行公开推荐
2	B级 (优秀)	贯标咨询服务机构具有成熟完善的经营基础及服务团队,贯标咨询服务经验充足,贯标咨询服务成效突出,客户满意度高,具有良好的服务创新能力,对两化融合管理体系普及推广作出一定贡献。	80分 \leq 评价得分 < 95 分	
3	C级 (良好)	贯标咨询服务机构具有较为成熟的经营基础及服务团队,具有一定的贯标咨询服务经验,贯标咨询服务成效较好,客户满意度较高。	60分 \leq 评价得分 < 80 分	
4	D级 (合格)	贯标咨询服务机构具备为企业提供两化融合管理体系贯标咨询服务的基本能力和条件,具有一定的贯标咨询服务经验。	评价得分 < 60 分,但提交至评定工作委员会的企业中有一定比例已经通过评定	
5	未获评级	贯标咨询服务机构贯标咨询服务数量、质量以及综合实力与贡献等方面有待进一步提升。	/	