

服 务 认 证 规 则

CQC-S0019-2025

代替：CQC-S0019-2020



“上海品牌”服务认证实施规则 核电厂仪控系统设备全寿期服务

The life cycle service for instrumentation and control
system equipment of nuclear power plant

2020年11月18日发布

2020年11月20日实施

中国质量认证中心有限公司

本文件由中国质量认证中心有限公司（CQC）制定、发布。未经中国质量认证中心有限公司许可，不得以任何形式全部或部分转载、使用本文件。

本文件持续修订，请登录中国质量认证中心网站（www.cqc.com.cn）或产品认证业务在线申办系统（www.cqcems.com.cn/cqc）获取最新版本。

如对本文件的获取、内容、使用有疑问，可联系我中心客服（电话：010-83886666）或相关认证工程师。

前 言

为确保服务认证活动符合 GB/T 27207《合格评定服务认证模式选择与应用导则》等相关标准要求，以及中国质量认证中心质量手册、程序文件的要求，并向各方传达认证程序和要求，使各项认证相关活动得以规范有效开展，制定本文件。

本文件于 2020 年 11 月 18 日首次发布。

本文件修订记录：

版本	修订时间	主要修订内容
1.1	2025 年 4 月 26 日	主要变化如下： (1) 更新认证依据：DB31/T 1048《“上海品牌”评价通用要求》改为 DB31/T 1048-2020《“上海品牌”认证通用要求》，T/CSCA120035-2020《核电厂仪控系统设备全寿期服务规范》改为 T/STIC 120035-2024《核电厂仪控系统设备全寿期服务规范》； (2) 5.5 条款增加 e) GB/T27000 信息安全管理体系认证证书； (3) 对文件整体框架结构进行调整； (4) 增加 12 条款； (5) 修订附件 1。

1. 适用范围

本规则适用于认证机构对核电厂仪控系统设备全寿期服务进行“上海品牌”服务认证活动。

本规则涉及的核电厂仪控系统设备全寿期服务认证属于“07 电力分配服务:通过主要管道的燃气和水分分配服务”领域。

2. 认证依据

DB31/T 1048-2020 《“上海品牌”认证通用要求》

T/STIC 120035-2024 《核电厂仪控系统设备全寿期服务规范》。

3. 认证模式

认证的基本模式为

通用要求评价；管理要求审核+服务特性测评+获证后监督

并选用以下服务认证模式：

- (1) 顾客调查 (E)
- (2) 服务能力确认或验证，简称模式 G；
- (3) 服务管理审核，简称模式 I。

服务管理审核适用认证模式 I，服务特性测评适用认证模式 E+G。

注：测评的方式包括但不限于，现场评估、文件审查、顾客调查、远程审查等。

认证的基本环节包括：

- a. 认证申请与受理
- b. 初始工厂审查（管理要求审核、服务特性测评）
- c. 复核与认证决定
- d. 获证后监督
- e. 复审

4. 认证申请与受理

4.1. 认证单元划分

应用同一控制系统提供的研制集成、工程调试及运维技术服务为一个认证单元。

注：

服务类别不同，应视为不同的认证单元；

服务特性测评和管理能力审核应覆盖一个认证单元中的所有内容。

4.2. 申请认证提交资料

认证委托组织应提交包括但不限于以下资料：

- a. 认证申请书;
- b. 组织相关信息和可能的证明材料, 如营业执照等;
- c. 符合 DB31/T 1048-2020 《“上海品牌” 认证通用要求》的自评报告及相关材料;
- d. 法律地位的证明文件。

4.3. 受理评审

CQC 对认证委托人提交的申请信息进行评审, 确认申请信息的完整性和正确性。

CQC 在两个工作日内处理申请, 并向认证委托人反馈处理结果(受理、退回修改、不受理)。认证委托人及时修改申请书。认证对象列入国家信用信息严重失信主体相关名录时, 不予受理。

受理后, CQC 在五个工作日内对认证委托人提交的申请资料进行评审, 确认申请资料的完整性和正确性。对于资料中存在的问题, 要求认证委托人补充完善。

补充完善申请信息及资料的时间不计入认证时间。

4.4. 制定认证方案

受理后, CQC 根据确定的认证单元、依据标准和认证模式、组织的规模、自动化控制系统研制集成、工程调试及运维技术服务的控制系统类型及对认证周期全过程进行策划, 制定审查方案。

通常在三年认证周期中的审查活动包括初次审查、获证后第一年与第二年的监督审查和第三年认证证书到期前进行的再认证审查。三年的认证周期从初次认证或再认证的认证决定算起。

考虑到顾客的组织结构和规模、服务产品和服务过程的范围与复杂程度, 以及经证实的控制化系统的安全及有效性水平及历史审查结果, 可以对后续的监督周期频次进行合理的调整。

5. 初始工厂审查

5.1. 审查内容

工厂审查的内容为管理体系审核和服务特性测评。适宜时内容如下:

1) 认证机构依照委托提交的认证申请, 按照《核电厂仪控系统设备全寿期服务规范》T/STIC 120035-2024 对服务资源、服务过程及服务结果等进行审查。具体内容参考见附件 1

2) 验证受审查方按 DB31/T 1048-2020 《上海品牌评价通用要求》进行的评审情况。

3) 审核受审查方是否系统而充分地识别与所提供的自动化控制系统研制集成、工程调试及运维技术服务相关的法律法规和其他要求及其遵守情况。

5.2. 初始工厂审查时间

认证机构应合理安排检查组及审查时间, 确保审查得到有效实施。原则上现场审查人日数为 4-6 人日。

相同申请单位的同一认证对象, 增加审查或审查场所的, 每增加一个场所, 收费增加原则上不超过基准的 50%。

相同申请单位的同一场所, 增加认证对象种类的, 每增加一个种类, 收费增加原则上不超过基准的 50%。

根据组织的行业特点、规模、自动化控制系统服务过程的复杂性及其他因素合理策划审查时间，并应根据现场实际情况进行适当调整，并记录增加和/或减少的理由。

5.3. 审查结论

审查组负责报告审查结论。工厂审查结论为不通过的，检查组直接向 CQC 报告。工厂审查存在不符合项时，工厂应在 40 个工作日内完成整改，CQC 采取适当方式对整改结果进行验证。未能按期完成整改的或整改不通过的，按工厂审查不通过处理。

5.4. 远程审查

因自动化控制系统服务企业的业务特点，其服务路途远近不一、服务网点分布广泛种类繁多等因素，对于认证风险较低的网点可以通过公司信息系统网络实施远程审查，作为现场审查的补充。

5.5. 免于初次认证现场审查的条件

对于获取以下有效证书的受委托方可先发证，原则上获证三个月内进行现场审查。

- a) GB/T 19001质量管理体系认证证书；
- b) GB/T 24001环境管理体系认证证书；
- c) GB/T 45001职业健康安全管理体系认证证书；
- d) GB/T 29490企业知识产权管理体系认证证书；
- e) GB/T 27000信息安全管理体系认证证书。

6. 复核与认证决定

6.1. 复核

CQC 对认证相关的所有信息和合格评定活动（申请资料评审、审查）过程及结论进行评价，给出是否符合认证要求的结论。

6.2. 认证决定

复核后，CQC 根据复核结论做出是否批准认证的决定。

对于符合认证要求的批准认证，准予出具证书、许可使用认证标志；不符合认证要求的，终止认证，并告知申请人；终止认证后如继续认证，需重新申请认证。

6.3. 认证时限

受理认证申请后，工厂检查时限按实际发生时间计算（包括安排及执行工厂检查时间、整改及验证时间）。完成工厂检查后，对符合认证要求的，一般情况下在 30 天内颁发认证证书。

6.4. 认证终止

当工厂检查不通过或整改不通过，CQC 做出不合格决定，终止认证。终止认证后如需继续申请认证，重新申请认证。

7. 获证后的监督

7.1. 监督审查

7.1.1 认证监督审查频次

认证机构应根据获证服务的特点以及所承担的认证风险，合理确定监督审查的时间间隔和审查方式。

每年监督审查不少于 1 次，若发生下述情况之一可视情况增加监督频次：

- 1) 获证组织初次认证申请时采用非现场审查的；
- 2) 获证组织出现质量问题、诚信问题或顾客提出严重投诉并经查实为认证委托组织责任的；
- 3) 获证组织在人员、场地、设施等方面发生重大变更时；

7.1.2 监督审查的内容

监督审查的内容需包含但不限于以下内容：

- 1) 对获证组织的服务过程实施监督审查，每次审查应覆盖全部服务要求；
- 2) 跟踪审查组织对于顾客投诉的处理情况；
- 3) 验证管理部分的文件化信息；

验证对上次审查时提出的不符合项所采取的纠正/预防措施的实施情况。

7.1.3 监督审查结论

审查组负责报告监督审查结论。监督审查结论为不通过的，检查组直接向 CQC 报告。监督审查存在不符合项时，工厂应在 40 个工作日内完成整改，CQC 采取适当方式对整改结果进行验证。未能按期完成整改的或整改不通过，按监督审查不通过处理。

8. 认证证书

决定出具证书的，按认证单元向认证委托人出具产品认证证书。

认证委托人应按 CQC 有关规定的要求正确使用证书。

8.1. 认证证书的保持

证书有效期 3 年。有效期内，证书的有效性通过获证后监督予以保持。

8.2. 认证证书的变更

8.2.1 变更的申请

证书内容发生变化或服务功能、业务范围发生变更等发生变更时，证书持有者应向 CQC 提出申请。

8.2.2 变更程序

见本规则第 4 章认证申请与受理的相关适用要求。

8.2.3 变更评价和批准

CQC 根据变更的内容对资料进行评价，确定是否可以批准变更。必要进需进行现场审查。证书内容发生变化的换发证书，证书的编号、批准有效日期不变。

8.3. 认证要求更改

服务认证规则、依据标准发生修订、换版（更改）时，CQC 根据要求变化内容对认证结果的影响程度制定实施方案并采用适当方式予以通知。

8.4. 认证证书的暂停、注销和撤销

认证证书的暂停、恢复和撤销依据《上海品牌认证证书管理办法》及认证机构的有关证书管理规定执行。当证书持有者违反认证有关规定或认证服务达不到认证要求时，认证机构对认证证书做出相应的暂停或撤销的处理决定，并采取适当方式对外公告。

认证证书持有者可以向认证机构申请暂停或注销其持有的证书。

认证证书暂停期间，证书持有者如果需要恢复证书，应在规定的暂停期限内向认证机构提出恢复申请，认证机构按有关规定进行恢复处理。否则，认证机构将撤消被暂停的认证证书。

9. 复审

认证委托人如需继续持证，应在证书有效期满前 6 个月提交复审申请。流程按初始工厂审查策划方案进行。

10. 产品认证标志的使用

10.1. 认证标志的使用

认证证书持有组织应按《上海市“上品”标志管理办法》及联盟有关规定使用标志。

10.2. 标志式样

获证组织允许使用以下式样认证标志：



11. 收费

认证收费参照上海品牌国际认证联盟收费要求《上海品牌认证收费管理办法》和双方签订的业务合同执行。

12. 认证责任

CQC 应对其做出的认证结论负责。

CQC 及其所委派的工厂检查员应对工厂检查结论负责。

认证委托人应对其所提交的委托资料的真实性、合法性负责。

13. 技术争议与申诉

认证委托人提出的申诉、投诉和争议按照 CQC 和联盟的相关规定处理。

附件 1：现场审查表（参考）

一级指标	二级指标	三级指标	评价内容及说明	得分	备注
4 服务主体 (9 分)	4.1 资质要求 (4 分)	4.1.1 通用要求 (2 分)	服务提供者应为独立法人 (1 分)		
			服务提供者应为高新技术企业 (1 分)		
		4.1.2 特定要求 (2 分)	如果服务提供者所提供的产品及服务属于核电厂安全重要仪控系统范畴, 应满足以下方面要求: a) 建立并保持 HAF003 核电厂质量保证安全体系; b) 具备国家核安全主管部门颁发的核安全仪控系统设备“民用核安全设备设计许可证”和“民用核安全设备制造许可证”; c) 具备验证与确认体系认证。 (0-2 分)		
	4.2 服务文化 (3 分)		服务提供者应响应国家颁布的《核安全文化政策声明》, 建立以管理者代表为组长的核安全文化工作组, 带领全员开展核安全文化的培育和建设工作, 应满足以下方面要求: a) 遵守核安全文化承诺, 坚决执行“两个零容忍”要求, 即对弄虚作假“零容忍”, 对违规操作“零容忍”; b) 建立并保持以愿景、使命和核心价值观为主体的核安全文化; c) 建立并在服务人员中贯彻以核安全文化为基准的道德规范和服务行为准则。 (0-3 分)		
	4.3 商业信誉 (1 分)		服务提供者应具备良好的商业信誉: 近 3 年内未在政府部门出现违法违规和行政处罚记录; b) 应具有较高的信用水平, 服务提供者信用等级需满足政府或行业部门颁发的《企业信用登记证书》A 级或 A 级以上要求; c) 近 3 年内未出现重大质量安全事故; d) 依法缴纳税金和社会保障资金。 (0-1 分)		
	4.4 社会责任 (1 分)		服务提供者应履行以下社会责任: a) 积极履行社会责任, 每年发布社会责任报告或接受社会责任评价; b) 制定并执行有效的顾客权益保障机制。 (0-1 分)		
	4.5 产品和服务管理体系 (否决项)	4.5.1 通用要求	服务提供者应建立并保持完整的产品及服务管理体系, 覆盖质量、环境、职业健康安全体系标准、全面风险管理、知识产权管理以及服务主体各业务流程和管理层级的一体化全面管理体系, 包括但不限于: a) 建立并保持符合 GB/T 19001 的质量管理体		否决项

			系； b) 建立并保持符合 GB/T 24001 的环境管理体系； c) 建立并保持符合 GB/T 45001 的职业健康安全管理体系； d) 建立并保持符合 GB/T 29490 的企业知识产权管理体系。 e) 建立并保持符合 GB/T 27000 的信息安全管理体系。		
		4.5.2 特定要求	如果服务提供者所提供的产品及服务属于核电厂安全重要仪控系统范畴，应满足以下方面要求： ° 应具有核项目质量保证体系的纲领性文件（核质量保证大纲），核质量保证大纲需要覆盖HAF003所有管控要素。服务提供者使所有与质量相关的活动都应做到“有章可循”、“有据可查”、“有人负责”和“有人监督”。		否决项
5 服务提供标准 (23 分)	5.1 服务人员 (5 分)	5.1.1 通用要求 (1 分)	服务提供者应制定服务相关人员的岗位说明书，岗位说明书应包括但不限于以下几个方面：服务人员应具备与岗位相匹配的学历要求、专业技能要求、工作经验要求及管理要求等。 (0-1 分)		
		5.1.2 特定要求 (1 分)	服务提供者应制定与服务相关人员的资质要求，应满足以下方面要求： a) 对设计开发、试验、验证与确认、监查、检验、生产制造与监造等服务人员资格制定要求，保证这些人员达到并保持足够的业务熟练程度； b) 国家规定的特殊工种（如有）的服务人员将按规定参加国家规定的培训和考核，在取得授权单位颁发的证书后才能上岗工作。 (0-1 分)		
		5.1.3 培训要求 (1 分)	服务提供者应建立并保持职业技能教育体系。对从事影响产品和服务质量和可能产生重大影响及安全风险的直接或间接服务人员，提供相应培训，应满足以下方面要求： a) 培训教育应制定策划方案，方案可包括课程策划、参与人员、计划安排、师资配备、结果评价等； b) 制定方案时，可考虑团队建设、文化和社会习俗、沟通的技能、策划和改进的工具、问题的解决技能、创新和革新、服务行为规范、重点人才队伍建设等； c) 建立培训教育评估机制，评估结果可关联绩效考核、薪酬、职位晋升； d) 培训教育过程和结果应保留成文信息。 (0-1 分)		
		5.1.4 行为规范与考核	服务提供者应依据基本行为准则和日常行为规范建立服务人员行为监督机制及评价机制，应综合考虑		

		(1 分)	<p>以下几个方面： a) 制定并实施基于核安全文化为核心价值观的服务人员的基本行为准则和日常行为规范；</p> <p>b) 与保护环境和职业健康安全有关的行为规范；</p> <p>c) 涉及保密的行为规范，遵守保密协议；</p> <p>d) 商务活动中的公关礼仪；</p> <p>e) 对外项目或与国外组织合作开发的项目中所应遵守的外事行为规范；</p> <p>f) 对行为规范按重要性和对顾客及其他相关方的影响进行分级；</p> <p>g) 建立分级的评价考核机制。</p> <p>(0-1 分)</p>		
		5.1.5 绩效考核 (1 分)	<p>服务提供者应建立服务人员绩效考核制度。制度中应包括考核指标、考核流程及考核结果处理等。</p> <p>(0-1 分)</p>		
5.2 服务环境 (3 分)	5.2.1 服务场地要求 (1 分)	<p>服务提供者应具备满足提供产品及服务的服务场地，并针对服务场地制定满足法规或行业要求的管理制度，应满足以下方面要求：</p> <p>a) 具备产品服务的研发、生产、制造、集成调试所需的场地；</p> <p>b) 服务场地宜考虑绿色节能的要求，宜通过国家绿色工业三星及以上建筑的评审；</p> <p>c) 对服务场地的环境指标进行监控，满足服务人员和设备所需环境；</p> <p>d) 制定服务场地的日常管理要求；</p> <p>e) 设置相关岗位人员负责服务过程中环境的管理和检查。</p> <p>(0-1 分)</p>			
	5.2.2 现场服务要求 (2 分)	<p>为保障现场服务人员安全和设备功能不受环境影响，应满足以下方面要求：</p> <p>a) 应与客户签订安全协议，对服务人员工作环境指标进行管控，满足服务人员环境、职业健康安全的要求；</p> <p>b) 提供满足设备贮存和调试所需的环境指标要求。</p> <p>(0-2 分)</p>			
5.3 服务设施设备 (3 分)	5.3.1 基本设施 (1 分)	<p>服务所需的基本设施应满足以下方面要求：</p> <p>a) 基础设施应满足 GB/T 19001 7.1.3 中要求；</p> <p>b) 服务所需的设备计量应满足 GB/T 19001 7.1.5 中要求。</p> <p>(0-1 分)</p>			
	5.3.2 信息化要求 (2 分)	<p>服务所需的信息化设备及相关要求应满足以下方面要求：</p> <p>a) 建立信息化建设规划及制度；</p> <p>b) 提供满足产品和服务所需的信息化设施设备及相关管理活动平台，如顾客关系管理平台、项目管理平台、文档管理平台、办公管理平台、财务管理平台、生产制造采购管理平台等；</p> <p>c) 信息化平台在所有项目或产品服务提供过程</p>			

			<p>中得到应用；</p> <p>d) 信息化建设运维投入占主体营业收入的 0.5% 以上，包括硬件配置、软件开发、培训、优化和运行维护等投入；</p> <p>e) 建立信息化安全保障制度，具备灾难恢复系统，防病毒系统和安全认证系统。</p> <p>(0-2 分)</p>		
5.4 知识管理 (6 分)	5.4.1 通用要求 (2 分)		<p>服务提供者应建立基本知识管理制度，应满足以下方面要求：</p> <p>a) 知识管理满足 GB/T 19001 7.1.6 中要求；</p> <p>b) 设立专门部门或人员管理服务提供者知识；</p> <p>c) 建立知识库，汇总从其经验中获得的特定知识。</p> <p>(0-2 分)</p>		
	5.4.2 知识产权要求 (2 分)		<p>对于创新的产品及服务，服务提供者应满足以下方面要求：</p> <p>a) 近三年累计形成专利等知识产权成果 30 项以上；</p> <p>b) 经证实有完全自主知识产权且达到国际先进或国内领先水平的技术；</p> <p>c) 每年新增知识产权成果不少于 5 项；</p> <p>注：知识产权包括但不限于中国专利、软件著作权等。</p> <p>d) 建立知识产权成果转化机制，每年不少于 3 项知识产权成果奖项。</p> <p>(0-2 分)</p>		
	5.4.3 技术标准要求 (2 分)		<p>为保障产品及服务的质量，服务提供者应建立技术标准体系并具备主/参编的能力，应满足以下方面要求：</p> <p>a) 服务提供者依据自身行业的要求，建立完整的技术标准体系；</p> <p>b) 服务提供者具备国际、国内（国家、行业、企业或团体）标准主/参编的能力，每年主/参编数量不少于 1 项。</p> <p>(0-2 分)</p>		
5.5 应急准备和响应 (1 分)			<p>服务提供者应识别服务提供过程中存在的紧急情况，建立应急准备和响应的机制，应满足以下方面要求：</p> <p>a) 服务提供者设立应急管理委员会或办公室，负责应急准备和响应管理相关工作；</p> <p>b) 通过策划的实施，服务提供者识别和评估可能发生的事件，并制定应急预案，以预防或减轻其带来的不利于顾客、市场、环境及人身安全等影响；</p> <p>c) 服务提供者每年至少组织一次对服务人员的应急培训；</p> <p>d) 服务提供者每半年至少组织一次现场处置方案演练；</p> <p>e) 建立项目现场应急方案，确保进入项目现场应配备防护用品，保障员工的作业安全。</p>		

			(0-1 分)		
	5.6 研发投入要求 (2 分)		^b 服务提供者研发经费按年度预算并使用, 每年研发投入占销售收入不低于3%。 (0-2 分)		
	5.7 自主可控 (3 分)		服务提供者应在核电厂仪控系统设备全寿期服务 (研发、设计、生产制造、集成调试、现场服务、运维服务、寿期迭代服务) 活动中, 实现完全自主可控。 (0-3 分)		
6 服务过程控制 (32 分)	6.1 产品和服务的策划 (2 分)	6.1.1 对产品和服务提供所需能力和资源的策划 (1 分)	对产品和服务提供所需能力和资源的策划应满足以下方面要求: a) 人力资源与产品和服务提供的匹配; b) 服务所需设备与产品和服务提供的匹配; c) 财务资源的获取、管理、使用和风险防控; d) 与材料设备有关的成本控制。 (0-1 分)		
		6.1.2 对产品和服务过程的策划 (1 分)	服务提供者对产品和服务过程的策划应满足以下方面要求: a) 对实施覆盖产品及服务提供过程的标准化作业指导或实施细则的策划; b) 对产品及服务全寿期的服务要求与服务管理规范的策划; c) 对产品和服务过程信息化管理的策划; d) 对产品及服务的质量保证大纲的策划。 (0-1 分)		
	6.2 沟通 (2 分)		服务提供者应建立相关的内部和外部信息沟通渠道, 以确保内部和外部信息沟通有效, 应满足以下方面要求: a) 在项目前期 (项目开发及投标报价阶段), 应成立临时团队, 明确接口职责和对应服务人员, 就有关合同法律条款等内容进行沟通; b) 项目立项后, 应建立项目团队, 明确内外部各岗位职责和服务内容; c) 明确沟通方法: 规定可能使用的信息和沟通技术 (面对面、互联网、电话、传真、信件、电子邮件); d) 应明确沟通频率: 沟通失败可能导致出现问题以及顾客对服务提供者的投诉。在服务各阶段, 应明确沟通的关键环节, 并确定最小沟通频率/间隔; e) 对于服务过程中重要节点, 设定必要沟通会议 (如技术交底会、设计评审会等), 确保各节点按计划、保质保量完成; 应建立信息共享: 服务提供者与外部或内部的不同组织之间要建立信息共享方式。 (0-2 分)		
	6.3 设计过程控制 (2 分)		服务提供者在设计过程中应考虑以下内容: a) 应制定设计服务过程控制措施, 使设计活动在受控状态下进行, 以确保规定的设计要求都正确地体		

		<p>现在技术规范书、图纸、细则和说明书等设计输出文件中；</p> <p>b) 设计文件中必须阐明设计质量要求，规定适用的标准，对规定的设计要求和标准的任何修改和 偏离均须严格控制；</p> <p>c) 软件开发服务过程应满足 CMMI ML3 或以上过程管控要求；</p> <p>d) 所有设计服务活动必须形成成文信息（包括技术规范书、图纸、说明书、计算书、试验报告、 计算机软件的说明及鉴定文件等）。</p> <p>（0-2 分）</p>		
6.4 测试与验证服务过程控制（4分）		<p>服务提供者在测试与验证服务过程中，应考虑以下内容：</p> <p>a) 系统验证与确认活动应基于 IEEE 1012、IEC60880、HAD102/10 标准要求执行；</p> <p>b) 产品和服务的高安全性、高可靠性应基于 GJB450A 标准要求执行；</p> <p>c) 制定满足客户需求的测试与验证服务项及服务质量验收标准</p> <p>（0-4 分）</p>		
6.5 采购服务（2分）		<p>服务提供者应对采购的产品及服务活动进行全过程管控，应满足以下方面要求：</p> <p>a) 建立完整的供应链，以便为顾客获得不间断的产品服务供应；</p> <p>b) 建立招标管理制度，满足国家招标法要求；</p> <p>c) 建立采购管理制度，对采购计划、采购文件、合同签订等环节进行有效控制；</p> <p>d) 制定供应商分类评价体系，对供应商进行质量控制；</p> <p>e) 对供应商的资格实施动态管理；</p> <p>f) 对采购的产品及服务进行进货检验。</p> <p>（0-2 分）</p>		
6.6 生产制造服务（3分）		<p>服务提供者应在生产制造中应满足以下方面要求：</p> <p>a) 建立生产制造标准化生产、作业流程；</p> <p>b) 对影响产品或服务质量的工艺过程进行控制；</p> <p>c) 对于控制或验证质量的特殊工艺，如焊接，应根据要求由具备相应资质的人员来完成；</p> <p>d) 为确保产品及服务能满足顾客的要求，应对生产和集成服务过程进行检查并留有成文信息。</p> <p>（0-3 分）</p>		
6.7 产品和服务的放行过程控制（3分）		<p>服务提供者确保产品和服务的放行过程满足以下要求：</p> <p>a) 产品和服务的放行满足客户制定的出厂测试要求；</p> <p>允许客户参与产品放行过程中的集成调试，确保产品及服务满足客户期望和要求。</p> <p>（0-3 分）</p>		
6.8 产品和		<p>服务提供者在产品和服务现场过程控制中，应考虑</p>		

	服务现场过程控制 (5分)		<p>以下几方面：</p> <p>a) 在合同约定中应包括现场提供的环境满足服务人员职业健康安全要求，包括但不限于：</p> <p>b) 不发生轻伤及以上人身伤害事故； c) 作业人员持证上岗率达 100%；</p> <p>c) 安全教育培训合格率达到 100%。 e) 建立产品现场安装、调试服务标准化流程及作业指导；</p> <p>f) 建立顾客方现场操作人员模拟仿真、安装、调试等培训服务；</p> <p>g) 对现场服务过程进行质量检查，并形成成文信息。</p> <p>(0-5分)</p>		
	6.9 产品和服务的运维服务过程控制 (5分)		<p>为确保产品和服务在运行过程中得到顾客满意，宜在服务人员撤离运行现场前，明确以下要求：</p> <p>a) 与顾客建立有效的运维服务沟通渠道，及时响应顾客所需的维护服务需求；</p> <p>b) 建立产品运行、维护手册培训服务实施流程并在设备正式运行之前，完成相关培训服务；</p> <p>c) 制定服务实施要求及服务质量评价标准，并形成成文信息。</p> <p>(0-5分)</p>		
	6.10 寿期迭代服务 (4分)		<p>为保障核电厂长延寿服务内仪控系统设备可靠、安全运行，其服务提供者，应提供或具备以下服务：</p> <p>a) 提供与供货产品一致的备品备件服务；</p> <p>b) 提供核电厂大修期间的运维调试服务；</p> <p>c) 提供核电厂仪控系统设备老化管理服务；</p> <p>d) 产品更新迭代的研发及工程应用服务。</p> <p>(0-4分)</p>		
7 服务特性指标 (24分)	7.1 产品和服务的多样性 (4分)		<p>服务提供者的产品和服务应满足并超越社会、顾客等重要利益相关方对产品和服务的需求和期望，应满足以下方面要求：</p> <p>a) 提供同一应用场景下的不同系列产品及服务；</p> <p>b) 提供满足核电厂全范围内仪控系统产品及服务</p> <p>(0-4分)</p>		
	7.2 设计服务创新性 (4分)		<p>服务提供者应具备行业引领的研发设计服务能力，应满足以下方面要求：</p> <p>a) 具备行业协会或权威组织认可的，具备首创性研发设计能力；</p> <p>b) 具备行业协会或权威组织认可的，具备自主可控的研发设计能力；</p> <p>c) 具备行业协会或权威组织认可的，具备填补国内空白的技术创新能力；</p> <p>d) 具备行业协会或权威组织认可的，产品技术指标达到国内或国际领先水平。</p> <p>(0-4分)</p>		
	7.3 测试与验证服务引领性 (4分)		<p>服务提供者应具备第三方认可的测试与验证服务能力，综合考虑：</p> <p>a) 具有系统验证与确认活动的服务能力，应依据 IEEE 1012、IEC60880、HAD102/10 标准要求，建</p>		

			立相关活动规范，并获得第三方评估认证； b) 具有系统可靠性分析、计算的服务能力，应依据 GJB450A 标准要求，建立相关活动规范，并获得行业协会或权威组织认可； c) 具有系统仿真服务能力，并获得行业协会或权威组织认可。 (0-4 分)		
	7.4 产品和服务安全性和适宜性 (4 分)		服务提供者应考虑顾客对产品的适宜性，应满足以下方面要求： a) 功能设计安全：满足核电厂对安全重要控要系统设备功能的设计安全规定； b) 服务功能适宜性：应提供数字化，让顾客容易掌握和操作； c) 服务感官适应性：组态画面设计和主控室设计应符合人因工程要求； d) 服务体验适应性：提供全范围虚拟仿真式、激励（实物）仿真模拟环境。 (0-4 分)		
	7.5 自控可控 (4 分)		服务提供者应考虑产品和服务的自主可控要求，综合考虑： a) 产品硬件安全：在满足核电厂对安全重要仪控系统设备设计安全规定基础上，也要保证产品硬件（含元器件）层面的完全自主可控，不存在“卡脖子”风险； b) 产品软件安全：在满足核电厂对基于计算机的安全重要仪控系统设备软件设计安全规定基础上，也要保证产品软件及软件工具的完全自主可控，不存在“卡脖子”风险； c) 信息安全：提供的产品和服务满足国家或客户对工业信息安全的要求。 (0-4 分)		
	7.6 服务响应及时性 (4 分)		服务提供者应积极响应和满足顾客需求，提高服务质量，应满足以下方面要求： a) 建立主动服务意识，依据顾客需求，快速反应，具备两周内可应标的能力； b) 销售合同按期交货率不低于 95%（顾客变更交货除外）； c) 对于纠正性维修请求，保证 1 小时内响应，4 小时内解决； d) 24 小时内给出初步技术解决方案，如需现场服务，承诺国内 24 小时内派人到达服务现场； e) 如顾客需要，可提供驻厂服务。 (0-4 分)		
8 服务质量评价及改进 (12 分)	8.1 运维/售后服务质量控制 (4 分)		服务提供者应对产品和服务的运维/售后服务进行跟踪和评估，确保满足顾客的需求： a) 提供产品和服务的 24 小时在线咨询服务热线； b) 保证国内 24 小时内派人到达服务现场； c) 提供免费一年的产品及服务质量保证承诺		

			<p>(非人为造成损坏)；</p> <p>d) 建立售后服务管理平台，对服务进行跟踪并记录；</p> <p>e) 制定顾客满意度调查方案，可选择抽样调查方式；</p> <p>f) 建立顾客满意度评价体系并组织开展每年至少 1 次的顾客满意度评价（抽检方案）。</p> <p>(0-4 分)</p>		
8.2 顾客满意评估 (4 分)			<p>客户服务满意评价应满足以下要求：</p> <p>a) 使用科学、正确方法开展客户满意度评价；</p> <p>b) 满意度评价得分应不低于 95 分（百分制）。</p> <p>(0-4 分)</p>		
8.3 服务质量持续改进 (4 分)			<p>服务提供者应持续优化高标准服务质量，在以下方面进行改进：</p> <p>a) 服务提供者应持续改进服务绩效评价体系，对产品和服务持续进行监视、测量、分析和改进；</p> <p>b) 服务提供者应持续改进基于绩效评价的顾客满意度和顾客满意率的测评工具和方法。</p> <p>(0-4 分)</p>		