

油气管网关键设备维修服务 认证实施专用规则

**Special Rules for the Implementation of Certification of Key
Equipment Maintenance Services in Oil and Gas Pipelines**

2026-09-23 发布

2026-09-30 实施

中国船级社质量认证有限公司

目 次

Content

1. 目的	1. Objective
2. 范围	2. Scope
3. 引用文件	3. Normative references
4. 术语和定义	4. Terms and definitions
5. 认证依据	5. Certification basis
6. 认证模式	6. Certification model
7. 认证实施	7. Certification implementation
8. 认证证书和标志	8. Certificate sample & Certification mark
9. 认证收费	9. Certification fee
附录A (规范性) 服务认证流程图	Annex A (Normative) Certification process
附录B (规范性) 服务认证基础审查时间表	Annex B (Normative) Certification basic audit-time
附录C (规范性) 油气管网关键设备维修服务能力分级评价表	Annex C (Normative) Grading Evaluation form for maintenance technical services of key equipment of oil and gas pipeline network
附录D (规范性) 油气管网关键设备维修服务管理要求	Annex D (Normative) Management requirements for maintenance technical services of key equipment of oil and gas pipeline network

前 言

Foreword

为规范油气管网关键设备维修服务认证的实施，特制定本文件。

本规则依据 CCSC 公司文件《GI2001 技术文件管理工作须知》的相关要求进行编制。

本规则依据的认证标准为 TS08009 《油气管网关键设备维修服务认证规范》。

文件编制责任单位：产品业务运营管理部。

文件主要编制人员：黄明燕。

1 目的

本文件对油气管网关键设备维修服务认证的实施提出具体要求, 包括开展服务认证涉及的认证依据、认证模式、认证实施、认证证书和标志及认证收费等内容。

本文件与《服务认证实施通用规则》一并使用。

2 范围

本文件适用于油气管网关键设备维修服务(SC15 保养和修理服务) 的初次认证、监督和再认证的服务认证活动。

3 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(包括所有修改单)适用于本文件。

TS08009 油气管网关键设备维修服务认证规范

4 术语和定义

TS08009《油气管网关键设备维修服务认证规范》中术语和定义适用于本文件。

5 认证依据

TS08009《油气管网关键设备维修服务认证规范》

6 认证模式

6.1 针对油气管网关键设备维修服务及其服务管理的特征, 选择适用于其服务特性测评和管理要求审核活动的认证模式包括:

- a) 公开的服务特性测评;
- b) 服务管理审核。

6.2 通过以下组合实施油气管网关键设备维修服务的服务认证, 包括:

初次、监督和再认证, 采用“公开的服务特性测评+服务管理审核”相结合的方式。

7 认证实施

7.1 认证流程及认证周期

7.1.1 认证流程

认证的基本流程包括:

- 1) 认证申请;
- 2) 申请评审;
- 3) 签署服务认证协议;
- 4) 制定审查方案;
- 5) 现场审查前的准备, 包括文件审查和预访问(需要时);

- 6) 现场审查实施, 包括服务管理审核和服务特性测评以及现场审查结论及报告;
- 7) 复核与认证决定;
- 8) 颁发服务认证证书;
- 9) 获证后监督。

服务认证流程图具体见附录 A。

7.1.2 认证周期

一个完整的服务认证周期为 3 年, 包括初次认证/再认证和两次监督审查。监督审查应至少每个日历年 (应进行再认证的年份除外) 进行一次, 初次认证之后的第一次监督审查应在初次认证的决定之日起 12 月内进行, 最长不能超过 15 个月, 第二次监督审查则应在上次审查结束后的 12 月内进行, 最长不能超过 15 个月。再认证审查应在第二次监督审查最后一天起 12 个月内进行。

7.2 认证申请

7.2.1 申请文件

油气管网关键设备维修服务认证申请文件应满足《服务认证实施通用规则》中

8.1.2 条款的要求, 同时提供以下相关文件:

- a) 认证申请书 (本机构公开文件);
- b) 证明申请人法律地位的文件及相关的许可证等资质;
- c) 申请人采用的服务规范、标准等;
- d) 提供油气管网关键设备维修服务的场所、方式及服务内容;
- e) 相关服务管理制度文件;
- f) 近一年实施的油气管网关键设备维修服务清单;
- g) 适用时, 实施油气管网关键设备维修服务的外包方信息及合格供方名录。

7.2.2 认证受理

认证机构收到申请文件后, 依据相关评审要求进行申请评审, 即对相关申请材料实施符合性审核, 如申请文件不符合要求, 应通知申请人补充完善。文件齐全后, 在 3 个工作日内确定是否予以受理。受理时, 认证机构与申请人签订认证协议。

7.3 初次审查

7.3.1 审查准备

7.3.1.1 审查策划

在获取受审查方相关的认证信息和材料后进行服务认证审查策划安排。

审查策划包括选派有资质的人员组成审查组, 并确定审查人天数。在确定审查组的规模和组成时, 应基于拟认证组织服务体系运行情况、服务认证的范围、涉及的技

术特点、数据和信息系统的复杂程度及审查员具有的专业背景和实践经验等因素确定。

7.3.1.2 文件评审

本机构审查组依据相关文件对受审查方进行审查，文件审查重点关注：

- a) 申请认证的服务范围在客户组织中特有的服务名称确认；
- b) 客户是否识别了相应的法律、法规、标准的要求及其顾客需求；
- c) 确认客户提交的文件符合行标维修行业相关法律、法规和强制性标准的要求；
- d) 客户的组织结构、相关部门的职责和权限。

7.3.1.3 审查计划

通过文件评审并确定满足现场审查的要求后，本机构审查组拟制审查计划，经受审查方确认后予以实施。

7.3.1.4 预访问（适用时）

对于初审、再认证、变更的项目，本机构根据需要，对受审查方的规模、服务质量、服务设备设施、管理人员和技术人员等服务人员资质、管理体系及标准和规范的执行情况等进行预访问，以确定是否可以进行现场审查。

7.3.2 审查实施

7.3.2.1 服务特性测评

7.3.2.1.1 服务特性测评项目

服务特性测评应覆盖 TS08009《油气管网关键设备维修服务认证规范》第 5-6 章的所有要求，具体包括：5.1 基本要求、6.1 服务人员要求、6.2 服务设备和技术能力要求、6.3 备品备件要求、6.4 服务过程要求、6.5 环境和安全要求、6.6 服务绩效，详见附录 C《油气管网关键设备的维修服务能力分级评价表》。

7.3.2.1.2 服务特性测评要求

根据油气管网关键设备维修服务的特点，在对 TS08009《油气管网关键设备维修服务认证规范》相关条款实施测评时，样本选取应符合以下要求，包括：

- a) 针对服务特性测评服务内容，至少应跟踪 3 个完整的维修服务全过程，其中包含压缩机、泵机组、压缩机组控制系统、变频器、关键阀门五个专业的维修过程中的 3 个维修服务过程；
- b) 测评过程中，应通过现场交流、观察、适用时使用检测工具（如：游标卡尺、万用表、水平尺等）及查看资料、测量记录的方式，采访实施维修服务的人员，总的覆盖人数不应少于 3 人，其中包含一名现场维修人员、一名技术人员。

7.3.2.1.3 服务特性测评方法

基于 TS08009《油气管网关键设备维修服务认证规范》及附录 C《油气管网关键设备的维修服务能力分级评价表》实施航标维修的服务要求（即服务特性）测评时：

a) 根据 TS08009《油气管网关键设备维修服务认证规范》第 5-6 章的要求，赋权量化构建的服务特性测评表，设定满分为 1000 分；

b) 测评内容为明显的“是，否”判断时，可用直接判断法，判定得分和不得分；

c) 测评内容除了 b) 情形外，给出基于李克特 5 点式量表的体验系数 α ，如下：

1) 远低于预期： $0 \leq \alpha \leq 0.2$ ；

2) 低于预期： $0.2 < \alpha \leq 0.4$ ；

3) 符合预期： $0.4 < \alpha \leq 0.6$ ；

4) 高于预期： $0.6 < \alpha \leq 0.8$ ；

5) 远高于预期： $0.8 < \alpha \leq 1.0$ 。

d) 用附表 C 中给定的每一项测评内容的分值乘以该项确定的体验系数 α 后求和，得出服务特性测评基础分；

e) 将服务特性测评基础分乘以体验否决系数 E，得出油气管网关键设备维修服务特性测评分。其中，体验否决系数 $E = \{0, 1\}$ ，当油气管网关键设备维修服务过程中发生下列任一情况时 $E=0$ ，否则 $E=1$ ：

1) 未依法取得相关资质或者相关资质证件超过有效期限；2) 评价期间，发生重大责任事故，或造成舆论影响恶劣。

7.3.2.1.4 在服务认证中，针对油气管网关键设备维修的服务特性测评活动，其总分由计算每人（次）测评分的均值获得。

7.3.2.2 服务管理审核

7.3.2.2.1 服务管理审核覆盖 TS08009《油气管网关键设备维修服务认证规范》第 7 章的所有要求，具体包括：7.1 总要求、7.2 特定要求，详见附录 D《油气管网关键设备维修服务管理要求》。

7.3.2.2.2 服务管理审核采用符合性评价的方法，审核过程中如发现不符合，受审核方应进行原因分析并完成整改，并提交审核组进行确认。

7.3.2.3 认证结果评价

7.3.2.3.1 初次认证和再认证时，根据服务特性测评结果、服务管理审核结论以及其他收集到的证据，按照 TS08009 中 8.2 确定相应的级别，包括三星级、四星级、五星级。

7.3.2.3.2 监督审核时，如发生以下情况时对服务等级采取降级、暂停或撤销处理：

a) 现场服务测评所扣分数已无法保持现有等级；

b) 管理审核出现严重不符合；

c) 近一年发生质量、环境、安全责任事故或重大投诉。

7.3.2.3.3 原则上，监督审核时不对服务等级向上进行调整；当组织需要时，须按照初次认证或再认证的要求实施，符合相应等级后换发证书。

7.3.3 认证决定

认证决定人员根据对审查过程中收集到的有关信息，包括从审查过程之外获取的任何可作为认证决定依据的信息（如来自行政监管部门、顾客、行业协会的信息等）进行复核，并做出认证决定。认证决定批准颁发认证证书，对于不批准认证的决定应通知受审核方，并说明该决定的理由。

7.4 获证后的监督

7.4.1 监督周期

为确保证书持有人的服务持续满足认证要求，在证书有效期内，CCSC 每年应实施 1 次监督审查；特殊情况时，应增加监督频次，具体见《服务认证实施通用规则》中 8.3.1 条要求。

7.4.2 监督内容

监督审查时主要关注近一年变化情况以及上一次认证不符合的整改情况、认证证书和标志的使用情况，具体见《服务认证实施通用规则》中 8.3.2 条要求。

监督审查服务测评样本量应不少于 1。

7.4.3 监督审查结果评价

认证机构应对监督审查结果做出评定，给出继续保持或暂停、撤销认证证书的决定。

7.5 再认证

认证证书到期后获证组织需继续保持认证的，应在证书有效期届满三个月前提出再认证申请，具体见《服务认证实施通用规则》中 8.4 条要求。

7.6 影响认证的变更

7.6.1 当认证要求发生变更时，按照《服务认证实施通用规则》中 9.1 条款要求实施。

7.6.2 当获证组织拟发生影响认证服务符合性和一致性的变更时，按照《服务认证实施通用规则》中 9.2 条款要求实施。

7.6.3 当组织需扩大和/或拟申请更高级别时，按照《服务认证实施通用规则》中 9.3 条款要求实施。

7.7 认证的保持、缩小、暂停或撤销

7.7.1 认证的保持要求见《服务认证实施通用规则》中 10.1 的要求。

7.7.2 认证的缩小要求见《服务认证实施通用规则》中 10.2 的要求。

7.7.3 认证的暂停与恢复要求见《服务认证实施通用规则》中 10.3 的要求。

7.7.4 认证的撤销要求见《服务认证实施通用规则》中 10.4 的要求。

7.8 多场所

对于拥有多个相同类型和职能的服务场所的组织进行的服务认证审查,通常情况下可以采用抽样的方式开展审查工作,并根据审查结果对受审查方进行综合评价。当认证申请方有要求时,可根据每个服务提供场所进行分别评价并出具评价结果。相应的抽样条件、抽样方案、抽样量要求见《服务认证实施通用规则》中 12 章要求。

7.9 审查时间

7.9.1 根据拟认证组织中服务人员数量确定基础审查时间,具体要求见附录 B;其中服务特性测评人日数按照测评样本需要进行适当调整。

7.9.2 当有以下情况时,可考虑以下减少现场审核时间,最大减少量不超过基础审查时间的 30%:

- a) 取得 CCSC 颁发的质量管理体系认证证书,且保持有效;
- b) 其他第三方服务标准化评价工作等。

8 认证证书和标志

8.1 CCSC 服务认证证书样本见《服务认证实施通用规则》中 11.1.2 条款。

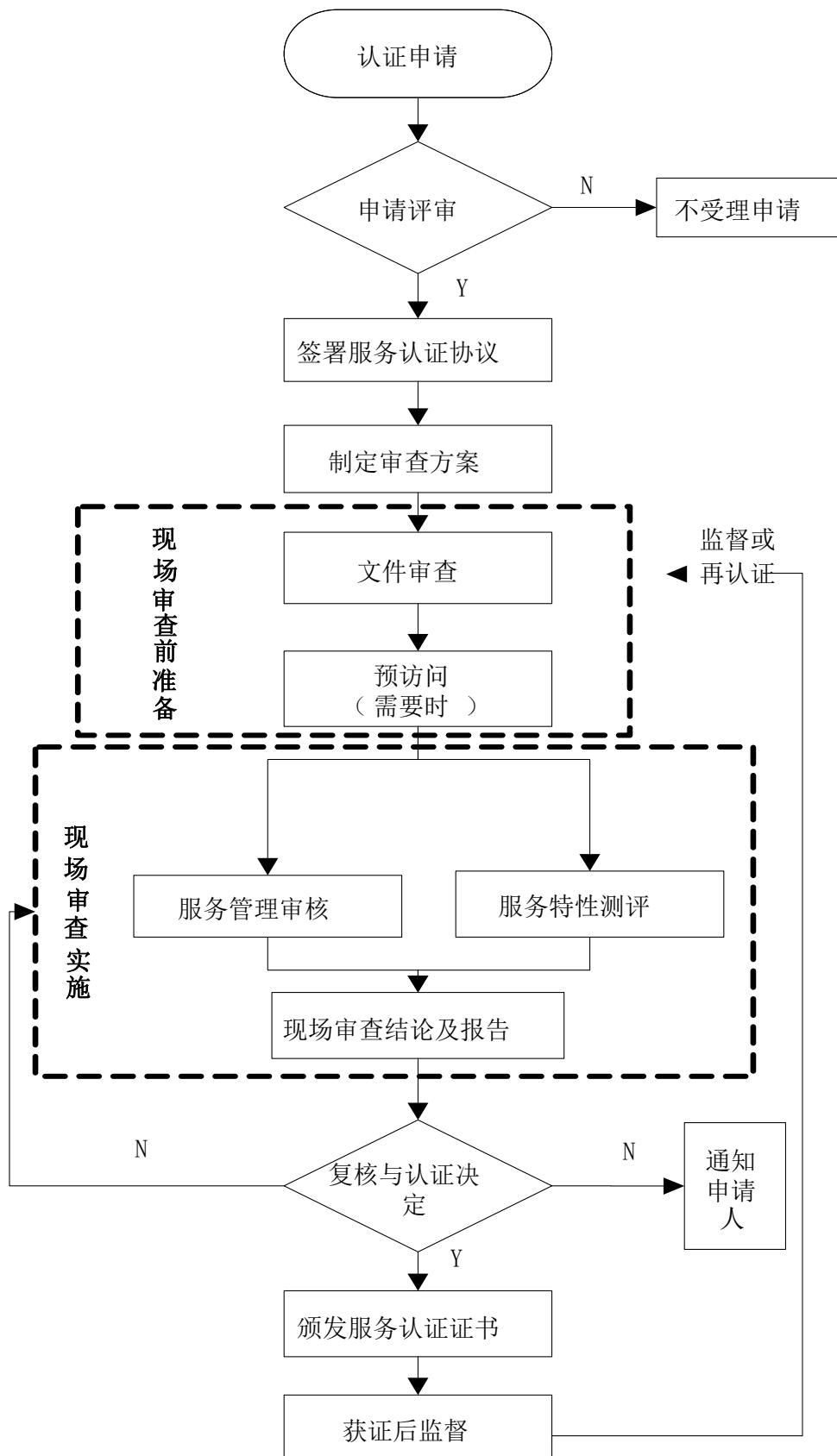
8.2 CCSC 服务认证证书标志见《服务认证实施通用规则》中 11.1.3 条款。

8.3 CCSC 认证证书和认证标志的所有权始终归本机构所有,获证组织在持续而有效的注册后方可展示或使用,具体要求见《服务认证实施通用规则》中 11.2 条款。

9 认证收费

服务认证费用包括申请费、审查费(含服务管理审核费、服务特性测评费等)、审定与注册费、证书费、年金(含标志使用费),具体见《服务认证实施通用规则》中第 14 章要求。

附录 A
(规范性附录)
服务认证流程图



附录 B

（规范性附录）

服务认证基础审查时间表

油气管网关键设备维修服务认证审查人日数：

文件评审的工作量为 0.5-1 人日。

现场审查人日数按照申请组织的有效人数分级确定，参考下表。

现场审查人日数

有效人数	初次认证/再认证现场审查人日数	监督现场审查人日数
65 以下	2	1
65-125	4	3
125 以上	6	4

说明：

1. 表中人日数为单场所基准；每增加一个服务场所，现场审查人日需在基准值基础上增加不少于 50%。
2. 审查人日数应与认证范围、复杂程度及相关风险相匹配，必要时应增加现场审查人日。
3. 服务等级升级时，应参考初次认证/再认证的人日数标准。
4. 若服务运营主要在夜间进行，单场所基准值需额外增加 0.5 人日。
5. 证书变更审查：新增场所按初次认证基准执行；对已获证场所的范围变更则按监督审查基准执行。
6. 其他服务提供能力/服务质量的证明（如经本机构评审可采信的服务认证、质量管理体系证书/报告等），证明其服务提供稳定、服务管理成熟，可减少服务特性测评（如服务受理、服务交付要求等）或服务管理审核（如人员、服务设施设备）审查人日，减少量不应超过 30%。

注：最终现场审查人日不低于 2 人日。

7. 在初次认证的现场审查人日数中，可根据服务管理复杂度等实际情况增加服务管理人日；服务特性测评人日数一般不低于服务管理审核人日数，且与工作量相匹配，适时时应增加现场审查人日数。

附录 C、（规范性附录）油气管网关键设备的维修服务能力分级评价表						
根据 TS08009《油气管网关键设备维修服务认证规范》的要求，并考虑服务认证的审查特点，设计此表。为了方便使用，表中项目引用规范的相关要求。						
油气管网关键设备的维修技术服务能力分级评价表						
序号	服务测评内容及分值			判定规则	评价得分	评价记录
	一级指标	二级指标	三级指标内容及分值			
1	5 基本要求	基本要求	5.1 企业应根据国家相应法律法规和标准规范要求、合同及承诺提供服务。	10	依法经营具备与其油气关键设备维修服务相适应的资质和能力，不符合任何一条，该条款均不得分。	
2			5.2 企业应具备与其油气关键设备维修服务相适应的资质和能力。			
3			5.3 企业应依法经营、诚实守信、公平竞争、优质服务。			
4	6 服务要求	6.1 人员要求	6.1.1 根据服务的专业技术特点和服务规模，组织应具备充分的技术服务人员，包括但不限于项目管理人员、技术支持人员、维检修人员等。	10	服务项目需配备相应的人员，不满足要求不得分。	
5			6.1.2 服务人员应具备油气关键设备的相关知识，了解设备维修的技术特点和质量标准，熟悉安全工作规程，掌握相关专业技能，并满足以下条件：6.1.2.1 参与现场维修人员应了解相关服务技术要求和安全操作要求，在独立承担作业任务前应具备一定的实践经验。	20	查：现场维修服务的人员独立承担作业任务前的实践经验，如参与类似关键设备维修不少于 2 次，按实际满足标准要求的程度予以打分；	
6			6.1.3 服务人员应完成油气关键设备维修相关知识的培训并考核合格。	10	1) 查看上岗证及培训记录；2) 查看分工文件；3) 现场询问检修	

					人员，按实际满足标准要求的程度予以打分		
7			6.1.4 特种作业人员应具备相应资质，包括但不限于登高证、电工证。	10	现场抽查人员资质，不符合每人扣 2 分，扣完为止。		
8			6.1.5 现场服务人员应遵守礼仪规范，保持主动热情、真诚友好的服务态度。	10	现场服务人员态度：现场测评过程每发生一次不符合扣 2 分，扣完为止。		
9			6.2.1 组织宜采用先进工艺和新技术、新方法，推广应用新材料、新工具，以提高工作效率和服务水平。	20	查看先进产品和工艺相关的服务案例，每增加一项，加 5 分，直至满分		
10			6.2.2 组织自身具有或有稳定可靠，能够提供与油气关键设备服务匹配的技术能力。该技术提供能力应至少满足以下三种情况之一：				
11			a) 自有技术/设备，拥有较强的自主研发、设计/生产和服务提供能力，具有与所提供油气关键设备维修服务有关的专利/专有技术，能够提供自有技术/设备，并具有相应成功应用案例。	30	(1) 取得相应的荣誉、证书或专利，每增加一项，加 5 分，直至满分。		
12			b) 技术/设备外包（外购），具有较为稳定的和良好合作关系的供应商，能够获得并应用于所提供油气关键设备维修和技术改造服务；				
13			c) 技术集成与整合，具备识别并利用市场上油气关键设备维修服务有关的先进适用、成熟可靠、最佳可行的技术和设备能力，经过集成和整合应用于油气关键设备维修服务。	30	(2) 拥有自有成熟的或外包的技术或对技术集成与整合应用案例，按实际满足标准要求的程度予以打分		
14			6.2.3 具备与服务提供过程适宜的设备和工具：				
15			—确保与现场服务提供过程相匹配，包括检验检测、维修、试验等；（20 分）	60	抽查国家法定检验设备（如吊篮、叉车、行车、安全绳、安全带、锁扣等）及人员安全防护用品配备（如安全带、安全绳、锁		

16			—确保其状态处于良好状态；（20 分）		扣、安全帽、安全鞋等），每发现 1 项不符合扣 10 分，扣完为止。		
17			—适用时，该设备和工具应经过国家法定检验。（20 分）				
18		6.3 备品备件要求	6.3.1 确保备品备件能够及时供应，兼顾可靠性和经济性原则。（20 分）	100	查看备品备件管理是否执行企业单位《物资管理程序》相关要求，按实际满足标准要求的程度予以打分。		
19			6.3.2 主要备品备件应经过质量验收，确保达到质量标准要求。（20 分）				
20			6.3.3 能够根据自身技术水平和备品备件回收利用的效益，合理安排缺陷部件的修理和再利用。（20 分）				
21			6.3.4 备品备件应按照不同属性进行分类保管，及时更新备品备件库资料，做到账卡物一致，并逐步实现信息化管理。（20 分）				
22			6.3.5 组织应对备品备件进行妥善保存和防护，使用前对其状态进行确认。（20 分）				
23		6.4 服务过程要求	6.4.1 沟通与信息	20	信息真实、准确，响应的及时性，按实际满足标准要求的程度予以打分。		
24			6.4.1.1 组织应通过网站、公众号、宣传册等多种方式和途径，向顾客提供真实、准确的服务基本信息，包括但不限于：				
25			a) 维修资质和能力；（3 分）				
26			b) 服务程序或流程；（2 分）				
27			c) 服务质量信息，包括质量标准、质保期等；（3 分）				
28			d) 服务沟通渠道、响应时间等。（3 分）				
29			6.4.1.2 组织应提供有效、便捷的沟通渠道，对顾客需求及时予以响应，包括：				

30		a)预先了解顾客需求, 包括对服务时间、地点、范围和方式等信息; (3分)				
31		b)服务项目实施过程中信息沟通; (3分)				
32		c)其他信息反馈, 包括后期咨询、顾客投诉、争议处理等。(3)				
33		6.4.2 服务方案制定和合同签订				
34		6.4.2.1 (适用时)组织应提前了解项目基本情况,必要时进行现场勘察,现场勘察记录应清晰、准确。	10	抽查现场勘察记录,每发生一次不清晰、不准确,每发生一次扣1分。扣完为止。		
35		6.4.2.2 组织应制定详细的维修服务方案、计划(2分),如专项方案、作业指导书等,提前与顾客进行沟通和确认,确保其适宜性和有效性,包括:				
36		a)符合有关技术法规、设备技术要求;(2分)	10	1)是否有维修服务方案或计划; 2)查看方案和计划,按实际满足标准要求的程度予以打分。		
37		b)符合机组设备状态评估的结果;(2分)				
38		c)符合安全管理要求;(2分)				
39		d)方案/计划安排合理。(2分)				
40		6.4.2.3 (适用时)双方应签订有效的服务合同(2分),合同应满足以下方面:				
41		a)明确约定服务范围及服务项目内容;(2分)	10	合同/技术协议有效性:按实际满足标准要求的程度予以打分。		
42		b)明确的服务验收条件和/或准则;(2分)				
43		c)适用时,明确的质保期;(2分)				
44		d)服务费用及其他。(2分)				
45		6.4.3 现场实施	500			

46		6.4.3.1 油气关键设备维修服务作业应符合企业编制的设备维修指导文件、施工方案及检修规程要求。		现场维修，依据企业单位指导文件、施工方案及检修规程制定打分表，现场不满足要求的，按分值扣分，扣完为止		
47		6.4.3.2 考虑设备运行状态、当地气候特点等因素，制定适宜的现场实施计划，有效控制服务进度，确保时效性；当涉及大部件维修时，还应提前做好施工前的场地布置、大型吊车及备品备件的到货、进场等时间安排。（10分）				
48		6.4.3.3 油气关键设备维修服务应处于受控状态，严格按照工艺要求、质量标准、技术措施进行施工。（10分）				
49		6.4.3.4 服务结束，恢复运行前，服务人员应向运行人员说明设备状况及注意事项。（10分）	50	现场过程与技术方案一致性，记录的完整性，按实际满足标准要求的程度予以打分。		
50		6.4.3.5 不对原有功能、安全性、环境等产生负面影响。（10分）				
51		6.4.3.6 现场服务过程记录应准确、真实、完整，必要时，保留适宜的过程影响或图片资料，并进行妥善保存。（10分）				
52		6.4.4 质量验收				
53		6.4.4.1 应考虑相应的国家、行业标准要求，明确质量验收标准以及相应的试验方法。（10分）	20	1) 是否制定了验收标准或试验方法？ 2) 查看质量验收过程记录，按实		

54		6.4.4.2 按程序和方法进行质量验收，过程记录应准确、真实、完整，并最终经顾客确认。（10分）		际满足标准要求的程度予以打分。		
55		6.4.5 质保期服务				
56		6.4.5.1 组织应妥善保管相应的技术资料（2分），并在项目完成后提交给顾客，包括但不限于				
57		a) 针对关键部件更换，至少应包括基于故障分析制定的技术方案，以及更换完毕后提供的调试报告和完工报告；（2分）	10	1) 是否建立了有效的维修服务管理制度/或制定有明确的维修服务项目，未建立扣 2 分；		
58		b) 针对定期检修，至少应出具相应的定期检修报告；（2分）		2) 查看过程记录，按实际满足标准要求的程度予以打分。		
59		c) 针对日常巡查检查，至少应出具详细的检查结果，包括隐患排查情况；（2分）				
60		d) 相关标准或顾客要求的其他资料。（2分）				
61		6.4.5.2 适用时，组织应在质保期内定期开展客户回访，了解机组设备的运行情况，帮助顾客解决出现的问题，确保及时开展售后服务，如定期维护保养以及零部件、备品备件、消耗品（易损品、易耗品）的供给等。	10	查看客户回访记录或处理出现问题的相关记录，视实际满足标准要求的程度予以打分。		
62	6.5 环境和安全要求	6.5.1 现场服务活动应符合《中华人民共和国安全生产法》、GB 26860、GB/T 3836.1 的相关要求。（10分）	20	安全生产违章指挥、违规作业和违反劳动纪律（以下简称三违）现象，每发现 1 项（非同类）不符合扣 5 分；每发生一次安全生产三违现象，扣 5 分，扣完为止。		
63		6.5.2 现场服务活动中合理处置各类废弃物，做到文明施工，清洁生产应符合 GB 8978。（10分）				

64			6.6.1 服务质保期内能够稳定、持续运行，未发生相关质量责任事故或返修。	10	近 2 年内每发生一次重大安全、环保事故、重大质量事故或重大投诉，此项不得分，且不可评为五星级；若有返修情况，每发生一次，扣 2 分，扣完为止。		
65		6.6 服务绩效	6.6.2 服务过程未发生安全、环境方面事故。	10	近 1 年内每发生一次重大安全、环保事故重大质量事故或重大投诉，此项不得分，且不可评为四星级； 若发生一般事故，每发生一次，扣 5 分，扣完为止。		
66			6.6.3 具备良好口碑、信誉、相关方良好评价及行业影响力（8 分），无重大客户投诉和处罚记录（2 分）。	10	1) 通过行业、顾客评选，通过书面形式（如感谢信、奖杯、奖牌、行业协会公示的评选结果等）反馈的对服务质量、技术水平予以较高评价的，每增加 1 例加 2 分，最高不超过 8 分。 2) 若有重大投诉或处罚记录，该项不得分。		
67			合计	1000			

附录 D（规范性附录）油气管网关键设备维修服务管理评价表			
根据 TS08009《油气管网关键设备维修服务认证规范》的要求，并考虑服务认证的审查特点，设计此表。为了方便使用，表中项目引用规范的相关要求。			
服务管理评价表			
条 款	具体内容	是否符合	评价记录
7 服务管理要求			
7.1 总要求	7.1.1 组织应基于油气关键设备维修服务企业建立质量管理体系，确保其实施和保持，并持续改进其有效性，组织应： a) 识别服务接触点，确定服务接触面，建立服务蓝图或流程图； b) 具备合理的服务组织机构、职能划分和岗位设置。 c) 确定为确保服务提供所需的准则和方法； d) 确保可以获得必要的资源和信息，以支持服务提供的运作和监视； e) 服务过程的监视、测量和分析； f) 实施必要的措施，以实现质量管理体系的持续改进。		
7.2 特定要求	7.2.1 组织应根据所提供的维修服务特点，基于服务的功能性、时间性、安全性等建立适宜的管理目标和指标，包括但不限于以下方面： a) 顾客满意度； b) 服务交付； c) 服务响应； d) 适用时，包括设备运行指标； e) 安全、环境管控。		

	7.2.2 组织应制定并实施服务人员职业化培育规划，包括但不限于： a) 建立以提高职业技能水平和能力、工作责任心和热情为核心的激励机制； b) 有计划地开展岗前和在岗培训，包括职业素质培训、专业技术培训、安全作业培训、职业资格培训等； c) 定期评价其充分性、适宜性和有效性。		
	7.2.3 组织应建立和实施安全和环保管理制度，包括： a) 识别、分析潜在的安全和环境风险，提出风险防范和控制措施，包括但不限于： —现场作业人员安全作业要求； —消防安全； —适用时，许可作业，如动火、焊接作业、临时用电作业等； —现场安全警示标志管理； —适用时，危险物品管理； —安全防护用品管理； —适用时，现场废弃物管理； b) 针对各种紧急情况制定应急预案，并定期开展演练。		
	7.2.4 组织应建立并实施关键设施设备、工器具的管理制度： a) 确定、提供并维护所需的设施设备和工器具； b) 用于检测、试验设备和（或）计量器具，应定期对进行检定和校准，确保测量结果有效和可靠，应保留作为校准或验证依据的文件化信息； c) 特种设备及安全附件应通过国家法定检验和试验合格，如起重机械、压力容器及其安全装置和仪表、叉车、吊篮、行车、安全绳、安全带、安全锁扣等。		

	7.2.5 组织应制定和实施服务提供过程管理制度，包括： a) 针对每种特别形式和（或）规格的机组设备的技术标准/服务手册，包括但不限于： — 故障识别与处理作业； — 维修作业； — 适用时，技术改造作业； — 检测、调试、验收作业； — 售后服务。 b) 建立技术档案管理制度，确保服务过程受控且可追溯，技术档案资料包括但不限于： — 服务技术协议； — 适用时，维修（含技术改造）的技术方案； — 过程和最终的检验、检测、试验记录； — 验收报告。		
	7.2.6 组织应基于外部供方按照要求提供产品和服务的能力，确定并实施对外部供方的评价、选择准则，定期进行绩效监视以及再评价，保留文件化信息，包括： a) 供方的准入和定期评价管理； b) 采购产品的验收准则。		

	7.2.7 油气关键设备维修服务企业应制定并实施服务改进管理制度，不断提升服务管理和服务水平，包括但不限于： a) 建立系统的方法监视和测量顾客满意，并配置充分的资源，开展客户满意评价： ——明确顾客满意监视和测量的频次和方法； ——评价内容应覆盖顾客的关键需求，可包括服务过程专业性、管理规范性和项目完成情况、改造/施工文明性、设备运行稳定和可靠性、对原有功能及操作舒适度的影响、服务的及时性、合同履行情况、总体满意度等。 ——收集、分析顾客满意数据，并保留相关文件化信息； b) 制定顾客投诉与问题处理机制，及时反馈和处理顾客投诉，必要时采取补救措施，保留必要的文件化信息； c) 定期开展内部审核，评审服务管理和提供过程； d) 结合顾客反馈与自我评价结果采取改进措施，持续改进服务与管理水平。		
--	--	--	--