

# 企 业 标 准

设备维修保养服务评价体系

## 目录

前 言	1
1.范围	2
2.规范性引用文件	2
3.术语和定义	2
3.1 设备	2
3.2 保养/维护	2
3.3 维修	3
3.4 设备维修保养	3
3.5 评价	3
3.6 评价体系	3
3.7 评价指标	3
3.8 顾客	3
4.评价原则	4
4.1 公正性	4
4.2 客观性	4
4.3 持续改进	4
5.评价指标	4
5.1 内部管理	4
5.1.1 文件管理	4
5.1.2 人力资源	4
5.1.3 维修设备管理	5
5.1.4 维修配件保障	5
5.1.4.1 企业应建立配件采购登记制度，并做好各项记录(购买日期、供应商名称、地址、生产厂名和厂址、入库单、配件名称、规格型号、合格证、质量保证期等)。	5
5.2 信息收集和处理	5
5.2.1 信息收集	5
5.2.2 信息处理	6
5.3 维修、维护与投诉处理	6
5.3.1 维修与维护	6
5.3.2 投诉处理	7
5.4 监督与改进	7
5.4.1 监督	7
5.4.2 改进	7
6.评价方法	8
6.1 基本要求	8
6.2 评分结果	8
表 A.1 设备维修保养服务评价指标和分值	9
表 B.1 设备维修保养服务评价评分要求	10

## 前 言

本标准按照 GB/T1.1-2009 给出的规则起草。

本标准规定了设备维修保养服务评价体系的基本要素：评价原则指标和方法等方面的内容。

本标准由北京质信认证有限公司(BQC)提出并归口。

起草单位：北京质信认证有限公司

主要起草人：杨小涛 段昕雨 王雷

参与起草人：李蕊 刘凤栋

## 1.范围

本标准适用对组织的设备维修保养服务水平进行评价，亦可作为组织建立设备维修保养服务体系、提高服务水平和技术依据。

## 2.规范性引用文件

下列文件中的条款通过本标准要求的引用而成为本标准要求的条款。凡是不注日期的引用文件，其最新版本适用于本标准的要求。

GB/T19011 《管理体系审核指南》

SB/T 10345.4-2012 《制冷系统和热泵安全与环境要求第4部分：操作、维护、检修和回收》

SJ/T 31002-2016 《企业设备维护保养通则》

PMS/T 1-2013 《设备管理体系要求》

SB/T10409 《商业服务业顾客满意度测评规范》

GB/T 15624—2011 《服务标准化工作指南》

## 3.术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1 设备

设备是固定资产的主要组成部分，它是工业企业中可供长期使用，并在使用过程中基本保持原有实物形态的物质资料的总称。

### 3.2 保养/维护

为使设备保持规定状态(性能)所采取的措施。

注：调整、紧固、清扫、润滑“八字”工作方针，是日常维护保养的重要基础工作内容。

### 3.3 维修

指设备技术状态劣化或发生故障后，为恢复其功能而进行的技术活动。

注：设备维修，包括各类计划维修和计划外的故障维修及事故修理。

### 3.4 设备维修保养

基于组织内部需求或客户提出的设备维修保养需求，提出维修保养方案，根据客户确定的设备维修保养要求进行维修保养的过程。

注：维修保养分一级保养和二级保养。一级保养一般是在专职维修人员的指导、配合下，由操作人员根据保养周期按计划完成；二级保养是定期性、有计划的活动，以专业维修人员为主，操作人员参加，共同完成。

### 3.5 评价

对事物在性质、数量、优劣、方向等方面做出的判断。

### 3.6 评价体系

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。

### 3.7 评价指标

具体的、可观察的、可测量的评价内容。

### 3.8 顾客

设备维修保养服务的对象。顾客可以是组织或个人，也可以是终端消费者或承销商。

## 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

设备维修保养服务评价应是持续性的，得出评价结果后，应按至少年度进行监督评价，并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 对设备维修保养服务中的各项活动和流程，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、规章制度等内容的公开文件，这些文件应适宜，且内容清晰，无歧义，并满足法律法规要求。

5.1.1.3 维护保养应做好相关记录、并存档。

#### 5.1.2 人力资源

5.1.2.1 设立或指定专门从事设备维修保养服务工作的部门，并有合理的职责划分和岗位设置。

5.1.2.2 针对所有岗位，应制定能力要求准则。

5.1.2.3 所有人员应依照相应能力准则评价，经培训考核合格后持证上岗，

并保留评价记录。

5.1.2.4 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。

### 5.1.3 维修设备管理

5.1.3.1 根据企业类别和经营范围，对仪表工具、专用设备、检测设备和通用设备是否达标进行评价，租赁设备要有正式合同。

5.1.3.2 企业应制定设备操作工艺规程，制定设备维修保养制度。

5.1.3.3 建立设备档案，并做好设备购置、验收、使用、维修、检定和报废处理记录。设备工具使用与保管要责任到人。

### 5.1.4 维修配件保障

5.1.4.1 企业应建立配件采购登记制度，并做好各项记录(购买日期、供应商名称、地址、生产厂名和厂址、入库单、配件名称、规格型号、合格证、质量保证期等)。

5.1.4.2 应制定配件入库检验分类制度，保留配件的更换、使用、报废处理的记录。配件摆放整齐，货架清洁，建立卡片，标识正确，有防锈、防潮、防挤压措施。

## 5.2 信息收集和处理

### 5.2.1 信息收集

5.2.1.1 建立客户设备维修保养需求信息收集制度，明确收集信息渠道及相关责任人。

5.2.1.2 通过适宜的方式与客户进行沟通，收集客户设备维修保养方面的需求、报怨或建议的信息，增强顾客满意。

## 5.2.2 信息处理

5.2.2.1 对于来自客户的设备维修保养信息，与隐含的要求等信息一起，分析归纳后形成文档。

5.2.2.2 对设备维修保养信息文档进行评审，确保信息充分、含义明确可行。

## 5.3 维修、维护与投诉处理

### 5.3.1 维修与维护

5.3.1.1 有负责接受客户设备维护信息的人员和信息接收渠道，该渠道应易为公众所获取。

5.3.1.2 服务人员与客户沟通方式适当，处理问题及回复及时，并保存相关记录。

5.3.1.3 接到客户信息后，及时安排维修人员，按照承诺和合同要求提供包修、保修和维护保养服务。

5.3.1.4 维修人员应注意个人卫生和形象，及时进行维修保养，并向客户如实提供维修保养记录。

5.3.1.5 包修期或质保期内不应要求客户支付任何费用，如果影响客户使用，需考虑适当补偿；保修期内收费需事先明示收费事项和收费标准。

5.3.1.6 建立客户信息档案和计算机化的服务管理系统，能够有效进行客户使用情况跟踪和回访。

5.3.1.7 润滑装置齐全，油路畅通，油标醒目，各油孔位经常保持清洁，润滑正常。

5.3.1.8 安全防护装置齐全、可靠，内外清洁；控制系统整洁，联接可靠，

接地良好，测量调控装置完好、可靠。

5.3.1.9 动能传输设备的传输管道整齐、清洁，连接牢固、可靠，有规范防离措施。

5.3.1.10 零部件完整无缺损，附件齐全，保管完善。

5.3.1.11 建立日常点检保养机制，并按要求执行。

5.3.1.12 工具箱内工、量、夹具及加工工件存放整齐、合理、不零乱，不随便放在导轨面上。

5.3.1.13 制定一级保养和二级保养计划，并按计划实施。

#### 5.3.2 投诉处理

5.3.2.1 有有负责记录、处理客户投诉的人员，建立完整的投诉档案。

5.3.2.2 及时反馈和处理客户投诉，有效解决客户投诉。

5.3.2.3 有对突发事件进行及时处理、对服务失误进行补救的措施。

#### 5.4 监督与改进

##### 5.4.1 监督

5.4.1.1 有负责服务监督的人员，监督服务系统的运转情况。

5.4.1.2 建立服务监督制度，针对每项活动，制定评价考核办法并予以实施，保留相关记录。

5.4.1.3 定期对客户进行满意度抽样调查和回访，征询对服务的意见，保留相关记录。

##### 5.4.2 改进

5.4.2.1 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。

5.4.2.2 定期开展内部评价，根据评价结果完善服务系统。

## 6. 评价方法

### 6.1 基本要求

6.1.1 本标准规定对设备维修保养服务进行评价时，对各项指标采用评分制，见附录 A。

6.1.2 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。

具体要点如下所述：

- a) 设备维修保养服务实施过程中所采用的方式、方法和形式；
- b) 所使用的方式、方法与标准评分项要求的适宜性及有效性；
- c) 各种方式、方法的可重复性，是否以可靠的数据和信息为基础；
- d) 为实现标准评分项要求所采用方法的展开程度；
- e) 设备维修保养服务的当前水平和取得的效果与反应。

### 6.2 评分结果

6.2.1 设备维修保养服务评价评分按附录 B 执行。

6.2.2 评价结果的等级和表述方式如下：

- a) 达到80分(含80分)以上，三星级设备维修保养服务；
- b) 达到90分(含90分)以上，四星级设备维修保养服务；
- c) 达到95分(含95分)以上，五星级设备维修保养服务。

## 附录 A:

本附录规定了设备维修保养服务的评价指标和分值分配，满分为 100 分，见表 A.1。

表 A.1 设备维修保养服务评价指标和分值

一级指标	二级指标	三级指标	小类分值
内部管理 (35)	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 (12)	5.1.2.1	2
		5.1.2.2	2
		5.1.2.3	2
		5.1.2.4	2
		5.1.2.5	2
		5.1.2.6	2
	5.1.3 维修设施管理 (9)	5.1.3.1	3
		5.1.3.2	3
		5.1.3.3	3
	6.1.4 维修配件保障 (7)	5.1.4.1	4
5.1.4.2		3	
信息收集和处理 (10)	5.2.1 信息收集 (5)	5.2.1.1	3
		5.2.1.2	2
	5.2.2 信息处理 (5)	5.2.2.1	2
		5.2.2.2	3
修理、维护 与投诉处理 (35)	5.3.1 维修与保养 (28)	5.3.1.1	5
		5.3.1.2	5
		5.3.1.3	5
		5.3.1.4	4
		5.3.1.5	5
		5.3.1.6	4
	5.3.2 投诉处理 (7)	5.3.2.1	3
		5.3.2.2	2
		5.3.2.3	2
监督与改进 (20)	5.4.1 监督 (10)	5.4.1.1	3
		5.4.1.2	3
		5.4.1.3	4
	5.4.2 改进 (10)	5.4.2.1	5
		5.4.2.2	5

## 附录 B:

本附录规定了设备维修保养服务评价的评分要求，见表 B. 1。

**表 B. 1 设备维修保养服务评价评分要求**

评分比例	要 点
0%-20%	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 在该评分项要求中水平很差，或没有描述结果，或结果很差；</li> <li>■ 在该评分项要求中没有或有极少显示趋势的数据，或显示了总体不良的趋势；</li> <li>■ 在该评分项要求中没有或有极少的相关数据信息，或对比性信息。</li> </ul>
20%-40%	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 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；</li> <li>■ 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；</li> <li>■ 在该评分项要求中有少量相关数据信息，或对比性信息。</li> </ul>
40%-60%	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 在该评分项要求的大多数方面有改进和(或)良好水平</li> <li>■ 在该评分项要求的大多数方面处于取得良好趋势的初期阶段，或处于一般水平；</li> <li>■ 在该评分项要求中能够获得相关数据，或对比性信息。</li> </ul>
60%-80%	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 在该评分项要求的大多数方面有改进趋势和(或)良好水平；</li> <li>■ 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；</li> <li>■ 在该评分项要求中获得大量相关数据，或对比性信息。</li> </ul>
80%-100%	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 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；</li> <li>■ 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；</li> <li>■ 在该评分项要求中能够获得充分相关数据，或对比性信息。</li> </ul>

在确定分数的过程中应遵循以下原则：

a) 应当评审评分项中的所有方面，特别是对组织具有重要性的方面，即：应考虑在服务评价的过程中对关键因素的重要度。

b) 给一个评分项评分时，首先判定哪个分数范围总体上“最适合”企业在本评分项达到的水平。总体上“最适合”并不要求与评分范围内的每一句话完全一致，允许在个别要素上有所差距。

c) 设备维修保养服务达到的水平是依据对评价准则中所有要素的综合评价的结果，并不是专门针对某一个要素进行评价或对每一个要素评价后进行平均的结果。

d) 在适合的范围内，实际分数根据组织设备维修保养服务的水平与评分要求相接近的程度来判定。