



团 体 标 准

T/CCPITCSC XXX—XXXX

中国服务提供商评价通则

General principles for evaluation of Chinese service providers

(征求意见稿)

2022 – XX –XX

2022 – XX– XX 实施

中国国际贸易促进委员会商业行业分会 发布

目 次

前 言.....	II
引 言.....	III
1 范围.....	1
2 术语和定义.....	1
3 评价原则.....	1
4 评价内容.....	1
5 评价机构.....	2
6 评价程序.....	2
7 评价信息管理.....	4
8 评价后续管理.....	4
附录 A（规范性附录）中国服务提供商申请表.....	5
附录 B（规范性附录）中国服务提供商评价表.....	10

前 言

本文件按照GB/T1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由中国国际贸易促进委员会商业行业委员会提出并归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

中国服务提供商评价通则

1 范围

本文件规定了中国服务提供商的评价原则、评价内容和评价程序。

本文件适用于评价机构对服务提供商进行评价和认定，也适用于组织内部进行自我评价。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

中国服务提供商评价 evaluation of Chinese service providers

评价机构对自愿申请中国服务提供商证明的企业，依据本标准规定的评价指标对其资质和能力等方面做出判断，并由评价技术支持机构出具评价报告，评价结果出证机构出具商事证明书的的活动。

3.2

评价机构 evaluation agency

评价机构包括评价技术支持机构和评价结果出证机构。中国国际贸易促进委员会商业行业分会作为中国服务提供商评价的评价技术支持机构。中国国际贸易促进委员会及其授权的地方贸促会、行业贸促会作为中国服务提供商评价的评价结果出证机构。

4 评价原则

4.1 公平性

评价应公平、公正，应按照工作程序和有关要求执行，评价机构应独立做出判断。

4.2 全面性

评价实施过程应选取本标准的全部评价内容。

4.3 规范性

评价的开展应基于已有的客观数据、规范性材料或其他已被普遍接受的协议或惯例，评价依据的信息内容应真实准确，与客观实际情况相一致。

4.4 保密性

应对评价过程中获得的企业的商业、技术秘密进行保密。

5 评价内容

5.1 基本资质

5.1.1 在中国境内依法注册，具有独立法人资格。

5.1.2 持续从事相关业务满2年，经营状况良好，具有稳定盈利能力，近2年未出现连续亏损。其中，从事建筑及相关工程服务、银行及其他金融服务、保险及其相关服务、经营航空运输地面服务及第三方国际船舶代理服务，从事实质性商业经营满 5 年或以上。

5.1.3 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录。

5.1.4 具有履行合同所必须的设备和专业技术能力。

5.1.5 近三年无严重违法违规、失信、泄露商业机密等行为，可参考信用中国网站公布信息。

5.2 评价指标

评价指标包括经营能力、技术能力、人员能力、管理能力、保障能力、交付能力等，具体见附录B。

6 评价机构

6.1 评价机构要求

5.1.1 评价机构应当依法设立，应将基本情况（单位资质信息、固定场所和设施信息、评价要求的相关管理制度、中国服务提供商评价人员情况）报中国国际贸易促进委员会审核并确定。

5.1.2 评价机构评价工作应建立相应的评价工作管理制度。

6.2 评价人员的要求

5.2.1 评价人员应遵守国家法律法规和社会公德，具有严谨的科学态度和良好的职业道德。应对申请企业的经营能力、技术能力、人员能力、管理能力、保障能力、交付能力等方面能够做出独立判断和评价。应对被评价服务商所属领域有较丰富的理论知识和实践经验，熟悉国内外该领域技术发展的状况。

5.2.2 评价人员参与中国服务提供商评价活动应签署公正性与保密声明，承诺遵守各项公正性及保密守则。

5.2.3 评价人员应与申报企业无利益关系或无直接行政隶属关系。凡有利益冲突可能的专家应回避。

5.2.4 评价人员在评价过程中应客观履行职责，不受任何可能损害评价公正性的商业、财务和其他压力的影响，应客观、公正、独立地发表意见和按照评审指标进行打分，不受任何单位或者个人的干预，并对评价结论负责。

7 评价程序

7.1 评价流程

评价流程主要包括申请、受理、组织评价（首次评价、复审评价）、出具评价报告、出具商事证明书、评价后跟踪。

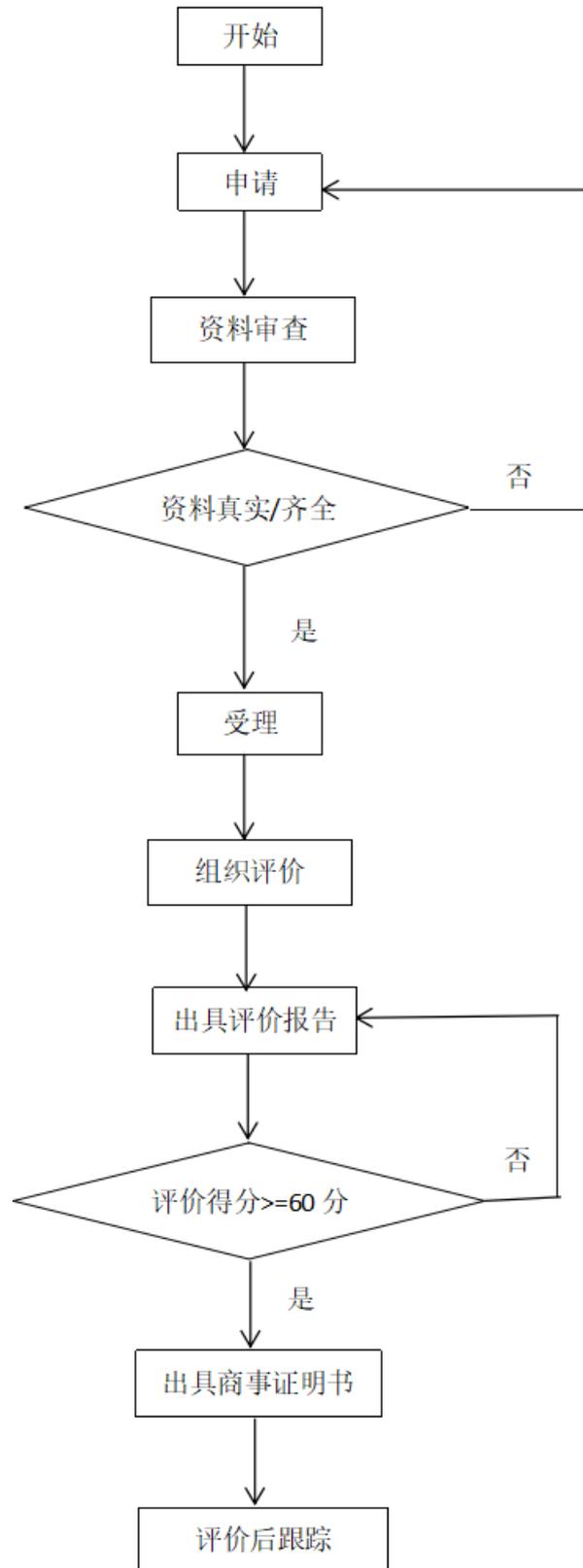


图1 评价流程图

7.2 申请

- 6.2.1 中国服务提供商评价由申报企业通过登陆中国服务提供商评价指定登录系统自愿提出申请。
- 6.2.2 申报材料应当完整、真实、清晰、可靠，前后内容表述一致。
- 6.2.3 申报材料应包括纸质复印件一份和电子文档一份。
- 6.2.4 申报材料见附录A中要求。
- 6.2.5 申请材料中的外文应当译为规范的中文，文献资料可提供中文摘要，并将译文附在相应的外文资料前。

7.3 受理

评价技术支持机构应对申报企业提交的资料进行材料审查，判断评价申报企业提交的材料是否达到开展评价活动的要求。评价资料不齐全的，申报企业应进行补正。申报材料齐全且具有相符性，或申报企业按照要求提交全部补正申报材料并符合要求的，评价技术支持机构予以受理。

7.4 组织评价

- 6.4.1 评价技术支持机构应在受理后10个工作日内组织专家开展评价。
- 6.4.2 评价技术支持机构应根据所受理服务提供商的特点和评价工作需要，组织专家进行评价。
- 6.4.3 企业应每隔12个月进行复审评价，复审评价要求与首次评价要求一致。
- 6.4.4 首次评价未通过的企业，可再次提交申请资料，但需在半年改进期后提交，评价要求与首次评价要求一致。

7.5 出具评价报告

- 6.5.1 评价专家组至少由3人以上（应为单数）相关专业人员组成，应根据附录A《中国服务提供商评价量表》开展评价，结合行业特点、地区差异等形成评价结论。
- 6.5.2 评价技术支持机构应在评价专家组评价结束后5个工作日内完成评价报告，提交至评价出证机构并反馈给申报企业。

7.6 出具商事证明书

- 6.6.1 评价出证机构应在收到评价报告后5个工作日内，依据评价报告，向通过评价（评价得分在60分以上）的企业出具商事证明书。
- 6.6.2 评价出证机构应将上述商事证明书信息反馈至评价技术支持机构。

8 评价信息管理

- 8.1 评价技术支持机构应建立中国服务商评价信息公共服务平台，并对平台进行运维管理。
- 8.2 评价技术支持机构应建立档案及其管理制度。

9 评价后续管理

- 9.1 评价机构应对通过评价的企业进行定期跟踪，及时掌握企业在质量与信用等方面的重大变化。当依据本标准取得商事证明书的企业出现违反法律法规、强制性标准、存在弄虚作假等问题时，评价机构应撤销其商事证明书，并予以公告。
- 9.2 贸易投资促进机构、专业服务机构、管理咨询服务机构等宜对通过评价的企业提供信息、培训、咨询、技术、标准化等服务，提升企业的服务能力与国际市场开拓能力。

附录 A
(规范性附录)
中国服务提供商申请表

基本资质						
企业名称	中文					
	英文					
注册地址	中文					
	英文					
企业网址						
通讯地址				邮编		
法人代表			电话			
联系人			电话	手机		
邮编			通讯地址			
传真			电子信箱			
注册时间			注册资本			
统一社会信用代码/ 组织机构代码						
服务行业/ 类别	服务大类_____					
	服务中类_____					
服务小类_____						
服务描述：						
其它服务（请注明）：						
经营能力						

财务状况	近 2 年销售额（万元）、利润（万元）及各自增长情况	年度	销售额	净利润	增长率	得分
		2020				
		2021				
业务规模	近 2 年所申请服务行业/类别的年均业务收入（万元）	年度		业务收入		得分
		2020				
		2021				
资产情况	固定资产及无形资产情况	（附文字说明，限 300 字以内）				得分
业务稳定性	持续从事所申请服务行业/类别业务的年限					得分
技术能力						
专业技术资质	拥有的相关技术资质情况	所提供符合相关标准（含国际标准、国家标准、行业标准、团体标准）、第三方组织颁布的服务相关认证等情况 （附文字说明，限 300 字以内）				得分
技术研发能力	拥有知识产权的情况	（附文字说明，限 300 字以内）				得分
市场认可度	得到市场认可的相关服务产品的情况	（附文字说明，限 300 字以内）				
人员能力						
专业能力	与业务相匹配的人员数	包括与服务行业/类别相匹配的人员数量、本科及以上学历人员比例、持有与服务				得分

	量、学历和资质情况	务行业/类别相关的中、高级资质证书或行业认可度高的培训证书的情况 (附文字说明, 限 300 字以内)	
行业经验	与业务相匹配的人员从业经验情况	工作年限	得分
		主要负责人	
		全体员工平均	
工作业绩	与业务相匹配的人员个人工作业绩情况	与业务相匹配的人员单位外任职、获得荣誉奖励、以及以主要起草人参与标准制定等的情况 (附文字说明, 限 300 字以内)	得分
管理能力			
人力资源管理情况	建立人力资源管理制度及持续有效运行情况	(附文字说明, 限 300 字以内)	得分
内部管理情况	建立和执行质量、环境、职业健康安全、项目或行业质量安全或其他管理体系情况	(附文字说明, 限 300 字以内)	得分
保障能力			
服务场地	办公场地面积 (m ²) 及其环境情况		得分
设施设备	提供服务所需的材料、设备和基础设施情况	(附文字说明, 限 300 字以内)	得分
信息化情况	申请单位信息化建设和运行情况	(附文字说明, 限 300 字以内)	得分
交付能力			
项目经验	近 2 年 5 个及以上代表性项目的技术水平和社会效益情况	(附文字说明, 限 300 字以内)	得分

项目实施能力	近 2 年成功服务过的 3 家大型企业客户名称		得分
	近 2 年成功续单的 3 家客户单位名称		得分
服务质量	客户满意度		得分
信用能力	单位信用和履约能力情况	(附文字说明, 限 300 字以内)	得分
申请单位意见及真实性承诺	<p>本申请书所有材料均真实、合法、有效、正确。本单位无违法违规、失信、泄露商业机密等不良记录。如有不实, 愿承担相应责任。</p> <p style="text-align: right;">法人代表签字:</p> <p style="text-align: center;">单 位 (公章) 年 月 日</p>		
相关证明材料目录	<ol style="list-style-type: none"> 1. 申请单位营业执照复印件。 2. 法定代表人或者负责人的身份证正反面复印件。 3. 服务行业/类型为法律规定的必须经过许可的行业, 提供许可证复印件。 4. 税务部门认可的近 2 年度营业额报表及纳税报表复印件。 5. 申请单位的资产证明或资产情况表复印件。 6. 能证明业务稳定性的服务合同 (协议书) 日期页或服务周期页复印件; 7. 所提供符合相关标准 (含国际标准、国家标准、行业标准、团体标准)、第三方组织颁布的服务相关认证等证明复印件。 8. 专利、著作权、论文等相关证书或封面复印件。 9. 近 3 年国家、省市有关部门、行业组织、媒体等授予的荣誉证书复印件。 10. 申请单位与业务相匹配的人员的劳动合同、学历证明、资质证书等复印件。 11. 主要负责人学历证书、工作经历的服务合同 (协议书) 复印件。 		

	<p>12. 申请单位从业人员外单位任职聘书或证书、荣誉奖励证书、作为主要起草人参与的标准文本复印件。</p> <p>13. 所获得的内部管理相关认证证书复印件,如 ISO 或其他权威管理部门认证的相关证书复印件。</p> <p>14. 办公场地权属证明复印件或一年以上租赁合同复印件。</p> <p>15. 近 2 年完成的十个服务项目合同封面复印件。</p> <p>16. 以下服务质量证明任选其一: 客户满意度; 费用收缴率; 近 2 年成功开展的至少 3 家大型企业或续单企业的服务合同封面复印件。</p> <p>17. 荣誉证书、知识产权、专利证书、报告封皮复印件。</p> <p>18. 主要负责人学历证书、服务合同。</p> <p>19. 至少五名专业服务人员的服务合同、本科学历及相关资质证书复印件, 五险一金缴纳证明。</p> <p>20. 近 2 年营业额报表(显示所申请服务行业/类别业务收入)及纳税报表复印件。</p> <p>21. 企业内部管理相关认证证书复印件。</p> <p>22. 服务满意度证明。</p> <p>23. 信用证明。</p> <p>25. 申请单位认为应提供的其它材料。</p>
--	---

注: “得分”栏由中国国际贸易促进委员会商业行业分会打分。

附录 B
(规范性附录)
中国服务提供商评分表

评价目标	评价维度	评价准则	指标说明和分值
------	------	------	---------

服务提供 服务能力	经营能力 (20分)	财务状况	近2年销售额、利润及各自增长情况(5分)
		业务规模	近2年所申请服务行业/类别的年均业务收入(5分)
		资产情况	固定资产及无形资产情况(5分)
		业务稳定性	持续从事所申请服务行业/类别业务的年限(5分)
	技术能力 (25分)	专业技术资质	所提供符合相关标准的情况(15分)
		技术研发能力	拥有知识产权的情况(5分)
		市场认可度	得到市场认可的相关服务产品的情况(5分)
	人员能力 (15分)	专业能力	人员数量、学历和资质与业务相匹配(5分)
		行业经验	的人员从业经验与业务相匹配(5分)
		工作业绩	人员个人工作业绩业务相匹配(5分)
	管理能力 (10分)	人力资源管理	建立人力资源管理制度并持续有效运行(5分)
		内部管理	建立和执行质量、环境、职业健康安全、项目或行业质量安全或其他管理管理体系(5分)
	保障能力 (10分)	服务场地	服务场所面积、环境情况(2分)
		设施设备	服务设施设备的种类、数量及布局满足服务的要求(3分)
		信息化建设	申请单位信息化建设和运行情况(5分)
	交付能力 (20分)	项目经验	近2年5个及以上代表性项目的技术水平和社会效益情况(5分)
项目实施能力		近2年成功服务过的3家大型企业客户名称(5分)	
		近2年成功续单的3家客户单位名称(5分)	
服务质量		客户满意度(5分)	
信用能力	行业信誉与品牌影响力(5分)		