

ICS 03.120.20

CCS A 00

团 体 标 准

T/STIC 120006-2024

代替 T/STIC 120006-2021

核工业工程设计服务规范

Service specification for engineering design of nuclear industry

2024-09-18 发布

2024-09-18 实施

上海市检验检测认证协会
发布

目 次

前言	I
引言	III
1 范围.....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 术语和定义.....	1
4 服务主体要求.....	2
4.1 一般要求.....	2
4.2 企业文化.....	2
4.3 管理体系.....	2
5 服务提供条件.....	3
5.1 服务人员.....	3
5.2 服务环境.....	4
5.3 服务设施.....	4
6 服务过程控制.....	5
6.1 服务策划.....	5
6.2 沟通.....	6
6.3 产品和服务提供.....	6
7 服务特性要求.....	7
7.1 产品和服务的多样性.....	7
7.2 产品和服务的适宜性.....	8
7.3 产品和服务的创新性.....	8
8 服务质量控制与改进.....	9
8.1 绩效评价体系.....	9
8.2 监测、分析与改进.....	9
9 服务认证评价.....	9
9.1 认证测评.....	9
9.2 适用的服务认证模式.....	9
9.3 服务认证模式选用及其组合.....	10
9.4 服务认证结果.....	10
附录 A（规范性）管理成熟度评价方法.....	11
附录 B（规范性附录）核工业工程设计服务指标.....	13

前言

本文件按照GB/T 1.1—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。

本文件代替T/STIC 120006-2021《核工业工程设计服务规范》，与T/STIC 120006-2021相比，除编辑性修改外，主要技术变化如下：

——更新规范性引用文件名称；

——对服务主体的一般要求中强调应建立科技创新机制；

——适应性调整一般要求的荣誉奖项要求、人员配置与发展的特定要求、服务设施的信息化和数字化要求、服务过程的控制条件、服务主体的技术引领能力、绩效评价体系的客户满意度、认证服务评价适用的认证模式；管理成熟度评价内容与服务评价内容整合，规避重复。

——服务指标调整。根据实际运行，调整T/STIC 120006-2021附录B中的部分指标，包括：社会信誉、人力资源、行为规范、信息化和数字化、服务技术平台、引领性服务、核岛设计能力、服务响应效率、客户满意度、服务创新、科技创新、国产化率指标，突出团标先进性。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由上海市检验检测认证协会提出并归口。

本文件起草单位：上海核工程研究设计院股份有限公司、北京中建协认证中心有限公司上海分公司、北京中建协认证中心有限公司、上海申核能源工程技术有限公司、国核自仪系统工程股份有限公司、上海市检验检测认证协会。

本文件主要起草人：黄鲁玘、吴雪飞、张华、杨悦、白小玲、张丽琴、张建春、王海山、王丽、郭喜宏、曹继明、任惠静、吴高尚、胡国芳、王彤。

首批执行本文件的单位：上海核工程研究设计院股份有限公司、北京中建协认证中心有限公司上海分公司、北京中建协认证中心有限公司、上海申核能源工程技术有限公司、国核自仪系统工程股份有限公司。

本文件及其所代替文件的历史版本发布情况为：

——2018年首次发布为T/SCA 120006-2018，2021年第一次修订，2024年本次为第二次修订。

引言

在核工业工程建设施工活动中,作为主要责任主体的工程设计服务主体的服务质量及水平,是建筑物安全和质量的关键因素。借助第三方认证手段对设计服务主体进行评价,有助于推动服务主体的服务形象,强化内部管理,提升工程设计的服务品质。

本文件从核工业设计服务主体的技术、创新、管理和产业带动等角度,引导服务主体对服务活动的总体布局和服务能力的深度规划,是核工业设计服务主体的一项战略性决策,能够帮助其提高整体服务绩效,为推动可持续发展奠定良好基础。

服务主体根据本文件实施服务管理的潜在益处是:

- a) 稳定提供满足客户要求以及适用的法律法规要求的的能力;
- b) 促成增强客户满意的机会;
- c) 应对与服务主体服务目标相关的风险和机遇;
- d) 证实符合规定的服务管理要求的能力。

通过深入挖掘和分析核工业工程设计的服务特性,通过服务流程分析,结合政府规范、行业自律、市场反馈的整体情况确定核工业工程设计的 service 要求及其管理要求,建立服务先进性要求。

本文件可用于内部和外部各方。

在本文件中使用如下助动词:

- “应”表示要求;
- “宜”表示建议;
- “可”表示允许;
- “能”表示可能或能够。

核工业工程设计服务规范

1 范围

本文件规定了核工业工程设计服务主体、服务提供条件、过程控制、服务特性、服务质量控制和改进的通用要求和特定要求，以及服务认证评价涉及的评价方法和关键服务指标。

本文件适用于核工业工程设计服务主体的设计及相关服务管理。

2 规范性引用文件

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（包括所有的修改单）适用于本文件。

- GB/T 19001 质量管理体系要求
- GB/T 19004 质量管理 组织的质量 实现持续成功指南
- GB/Z 19579 卓越绩效评价准则实施指南
- GB/T 19580 卓越绩效评价准则
- GB/T 50379 工程建设勘察企业质量管理标准
- GB/T 50380 工程建设设计企业质量管理规范
- HAF003 核电厂质量保证安全规定
- GB/T 27207 合格评定 服务认证模式选择与应用导则

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

引领性服务 leading service

堆型设计服务具有其他组织所不具备的独特服务能力或设计产品在国际国内属首创。

3.2

服务响应效率 service feedback efficiency

服务响应效率为设计服务实际完成时间与约定完成时间的比值，具体包括对工程变更申请和技术澄清的及时响应，比值越低，表明效率越高。

服务响应效率=工程变更申请或技术澄清实际回复时间/约定回复时间。

3.3

核安全文化 nuclear safety culture

各有关组织和个人以“安全第一”为根本方针，以维护公众健康和环境安全为最终目标，达成共识并付诸实践的价值观、行为准则和特性的总和。

4 服务主体要求

4.1 一般要求

服务主体应为具备独立法人资格的工程设计企业，具有国家行政主管部门颁发的行政许可和资质，包括但不限于：

- 核工业工程设计资质；
- 民用核安全设备设计许可；
- 造价咨询资质（含核工业工程设计服务）。

服务主体应为高新技术企业，建立科技创新机制，包括引领性标准的制定、科技成果转化、研发投入强度达到一定比例等。

在行业内具有良好的知名度、美誉度、认知度和社会信用，包括但不限于：

- 近三年在执行或已完成的工程项目至少4个；
- 近三年获得省部级及以上奖项和荣誉至少50项；
- 近三年与相关方（如监管方、客户、供方等）建立良好稳定的合作伙伴关系，已签订或执行的相关协议至少15个；
- 注重信用体系建设，由具有资质的信用服务机构出具相关报告，信用评价至少达到3A级；
- 近三年内无各类违法违规记录。

注：如生态环境部、住房和城乡建设部等相关行政主管部门的处罚记录。

4.2 企业文化

服务主体应建立并保持以愿景、使命和核心价值观为主体的企业文化。企业规划、人力资源规划和产品服务规划应与企业文化的内涵保持一致。

作为核电从业企业，服务主体应根据国内外关于核安全文化的相关原则建立核安全文化建设机制，并通过相应活动培育并提升全体员工的核安全文化水平。

企业文化应具备将满足客户当前和未来的需求和期望作为其提高管理水平及不断创新的动力的内涵，以提高客户的满意和忠诚程度。

服务主体应使员工能理解并贯彻企业文化，并使相关方能够获取并理解其含义。服务主体应建立并在全体员工中贯彻以核心价值观为基准的道德规范和员工行为准则。

企业文化的建设可采用以下方式：

- 传播企业文化，增强文化意识；
- 通过活动将企业文化与服务及服务管理相融合；
- 开展企业文化评估活动，持续改进。

4.3 管理体系

服务主体应建立并保持完整的基于风险的管理体系，包括但不限于：

- 对客户id提供满意服务的政策与承诺；
- 清晰的组织结构和管理职责；
- 对核工业工程设计的主要流程形成文件并可获取；
- 满足服务要求的人员、环境和基础设施；
- 建立并保持管理体系运行的监测和评价机制。

5 服务提供条件

5.1 服务人员

5.1.1 人员配置与发展

5.1.1.1 通用要求

服务主体应制定并实施人力资源发展战略。

服务主体应明确服务人员的专业能力要求和相应的文件信息，包括但不限于：

- 岗位责任制，明确职责和权限。岗位应根据部门的工作职能、业务以及管理流程进行设定，以工作内容、业务量配置人员；
- 明确服务人员与服务主体价值观对应的核心能力，与管理绩效对应的通用能力和专业能力；
- 与服务人员的能力匹配的岗位作业标准。

服务主体宜在人才队伍和专业人员配置时考虑：

- 在相应的行业领域和专业范围内配置满足战略发展需求的人才储备；
- 满足生产和服务提供所需的专业人员并充分考虑未来的发展趋势。

5.1.1.2 特定要求

人员配置与发展应同时满足：

- 拥有两院院士或国家授予的“国家级设计大师”等称号的领军人才；
- 拥有重点人才工程入选者或行业设计大师等专家；
- 拥有注册环境影响评价工程师及其他支撑服务主体从事相应活动的职业资格人员；
- 拥有高级职称人员，其中副高级职称占比总人数达到30%，正高级职称占比达到5%。

5.1.2 行为规范

5.1.2.1 通用要求

服务人员的行为规范通用要求应包括：

- a) 服务主体应制定并实施基于核心价值观的服务人员的基本行为准则和日常行为规范；
- b) 行为规范应形成文件，被全体服务人员认同和遵守；
- c) 必要时，与服务活动相应的行为规范可作为服务承诺的一部分为相关方所获取；
- d) 服务主体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，监督、评价、分析、改进服务人员行为及其造成的影响。

5.1.2.2 特定要求

服务人员的行为规范应包括：

- a) 与核安全文化相关的行为规范；
- b) 与服务主体资源的使用有关的行为规范；
- c) 与质量、环境和职业健康安全有关的行为规范；
- d) 涉及保密的行为规范；
- e) 商务活动中的公关礼仪；
- f) 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。

服务主体应对服务人员对行为规范的遵守程度进行测量和监督。

5.1.3 培训

服务主体应对员工开展培训并评价合格，确保其在意识、经验、能力方面满足规定要求。

服务主体应建立培训体系，包括但不限于：

- a) 培训应制定策划方案，包括参与人员、时间安排、课程策划与制作、师资、实施过程控制、资源保障、结果评价与反馈等。策划方案应与 5.1.1 对应，宜包括对新进员工、骨干员工、领军人才的培训，覆盖管理人员、专业技术人员和劳务人员；
- b) 应建立培训评估机制，评估结果可关联绩效考核、薪酬、和职位晋升；
- c) 培训过程和结果应保留文件信息。

5.2 服务环境

服务主体应设置专人或在管理部门设置相关职能负责工程服务过程中环境的管理。在项目策划文件中予以明确并进行控制。项目服务环境包括但不限于：

- 物理环境，如温湿度、照明、噪音以及环境保护相关因素等；
- 与风险相关，如职业危害与职业病、危险和警示标识等；
- 与心理环境相关，包括疲劳预防与恢复、心理辅导与干预等。

5.3 服务设施

5.3.1 通用要求

服务主体应按制定的标准规范提供工程服务过程中所应配置的基础设施。

服务主体应在项目策划文件中对产品和服务实现所需的基础设施予以明确，并负责基础设施的提供、维护保养和退出。

基础设施包括：

- 项目实施周期内用于办公、生活、作业的场所和相关的设施；
- 用于产品和服务实现的过程设备，包括硬件和软件，如电脑、勘察设计软件、出版印刷设备、安全防护设施、施工机械设备、检验测量设备、运输设备及相关软件资料等；
- 支持性服务，如水、暖、电、气的供应，交通运输，维修服务机构及配套设施、通讯或信息系统等。

服务主体应有专人或部门对服务提供所需的基础设施的配置、采购、维护保养、更新和退出制定并实施服务主体管理标准或制度。

5.3.2 特定要求

5.3.2.1 信息化和数字化

企业应具备满足产品和服务所需的信息化和数字化设施设备，策划并实施相关管理活动。信息化和数字化技术宜在所有项目或产品服务提供过程中得到应用。

企业信息化和数字化应定期评价，评价范围包括：

- a) 是否覆盖业务范围内的所有产品和服务，业务综合分析实现数据自动采集；
- b) 至少在以下领域实现信息化或数字化建设：
 - 企业人力资源、财务管理与资产管理；
 - 企业综合办公与风控管理；
 - 企业数字档案建设；
 - 工程设计行业云运营与协同能力；
 - 产品和服务的数字化研发、设计与验证；
 - 设计产品和服务的数字化交付服务能力；
 - 设计产品和服务的智能化运维能力。
- c) 信息化和数字化集成应用水平和大数据挖掘应用能力；
- d) 信息化和数字化建设运维投入占服务主体营业收入的0.5%以上，包括硬件配置、软件开发、培训教育、系统优化和运行维护等投入；
- e) 信息化和数字化建设规划与制度及执行状况；
- f) 信息化和数字化组织健全度，包括：
 - 健全的自上而下的信息化和数字化组织机构；
 - 管理人员、技术人员和劳务人员接受过信息化和数字化培训；
 - 80%以上的项目有明确的信息化和数字化管理负责人。
- g) 信息化和数字化安全保障度。具备预警报警系统、故障恢复系统、防病毒系统和安全认证系统，具备数据分类分级的相关治理，并按照数据等级进行分级保护；
- h) 信息化和数字化应用范围涵盖所有企业执行的项目。

5.3.2.2 服务技术平台

应建立改进、创新产品和服务的服务技术平台，包括：

- 拥有省级以上技术平台，满足相关资质或规定的要求；
- 拥有经过对口专业全国性行业协会鉴定的技术成果，近3年内至少有30项；
- 技术成果转化应体现相关方的参与。

6 服务过程控制

6.1 服务策划

服务主体应识别内外部环境和相关方需求，对产品和服务的提供进行策划，使服务主体所提供的产品和服务可以满足重要利益相关方的需求和期望。

策划应考虑：

- 战略规划对产品和服务的需求导向；
- 技术能力与人才储备；
- 其他资源的匹配程度。

策划应包括：

- 对产品和服务质量目标的策划；
- 对产品和服务改进与创新的策划；
- 对产品和服务提供所需的能力和资源的策划；
- 对产品和服务过程的策划。

策划结果应形成文件。

6.2 沟通

服务主体建立并保持与重要利益相关方的沟通渠道。应考虑：

- 设计交底。施工开始前按计划组织相关专业到现场对施工单位的设计交底；
- 关键会议。包括如开工会、评审会、进度会、检查会等各关键节点的会议沟通；
- 工程交付后，收集客户反馈的信息，处理客户投诉。

沟通的内容包括但不限于：

- 服务主体文化与承诺，传达真实的产品和服务信息；
- 明确客户与公司的联系方式，及对客户问询、合同或订单（包括变更）进行处理；
- 建立并保持沟通渠道，及时获取对服务的疑虑、抱怨和投诉；
- 紧急情况时，就可能发生的负面影响的事宜和拟采取的措施进行沟通。

6.3 产品和服务提供

6.3.1 一般要求

服务主体开展核工业工程设计，包括服务策划、沟通、产品和服务的提供，外部提供产品和服务过程的控制，产品防护方面的要求。

6.3.2 服务过程

服务主体应确保与产品和服务提供相匹配的管理体系的有效运行，结合项目特点和客户的要求，开展过程控制。控制条件包括但不限于：

- a) 设计输入、设计接口、设计分析、设计输出、设计验证、设计确认、设计变更和设计服务等；
- b) 具备表述工程特性及其产品的文件，如合同、设计图纸、作业指导书等；
- c) 合同约定或与客户商定的服务响应效率，制定措施确保对相关方提出的问题和要求作出有效响应；
- d) 满足产品和服务提供的监视和测量活动，验证符合过程或输出的控制准则以及产品和服务的接收准则；
- e) 合同约定产品和服务提供的质量要求和其他特定要求。

6.3.3 设计分包

服务主体应对设计分包方所提供的产品和服务的能力制定评价准则,进行评价和绩效监测。实施评价、选择、绩效监测以及再评价活动以及由评价所引起的任何必要的措施,均应形成成文信息。

服务主体通过招标书、分包合同/协议、采购计划/清单、采购合同/协议等文件,明确提供给设计分包方的信息。必要时,包括公司或客户拟在设计分包方现场实施的验证或确认活动安排。

6.3.4 产品防护

在交付客户前,应对产品实施有效防护,应采取的防护措施包括但不限于:

- a) 对以电子载体方式生成的工程咨询、工程勘察、工程设计成果,选择适宜的贮存媒介,并注意拷贝备份,做好防损坏、防消磁等安全防护;对以纸质载体形成的文件和图纸,应做好防潮湿、防虫蛀、防遗失等防护措施;
- b) 对工程勘察外业过程形成的岩土工程试样、工程测量标桩等,按照专业规范的要求进行防护。

服务主体应针对所实施的具体项目,对其产品和服务实现过程中各阶段产品、成品等的标识、搬运、储存、保护及包装等防护要求进行细化,并确保有效实施。

6.3.5 核安全

服务主体的设计产品和服务应提升固有安全,防止由于任何技术原因、人为原因或自然灾害造成事故,并最大限度地减少事故情况下的放射性后果,从而保护工作人员、公众和环境免受不当的辐射危害,并支持后续采购、施工和调试安全开展。

7 服务特性要求

7.1 产品和服务的多样性

7.1.1 通用要求

服务主体应满足社会、客户等重要利益相关方对产品和服务的需求和期望,综合考虑:

- 提供具有独特性和创新性的产品和服务;
- 提供领先于同行业同类服务主体的产品和服务;
- 在业务领域内提供完整的产品和服务;

服务主体应在既有产品和服务的基础上,持续研发新技术、新产品,保证产品和服务能持续适应社会和利益相关方的需求。

7.1.2 特定要求

7.1.2.1 引领性服务

服务主体至少在以下一项中在行业内具有引领性服务:

- 堆型研发设计产品在同行业同类服务主体中具有唯一性;
- 作为主导单位研发设计产品在国内外首次实现;
- 参与过国内主要堆型的研发设计。

7.1.2.2 核岛设计能力

服务主体至少在以下一项中在行业内具有技术引领能力：

- 具备全厂管理及核岛设计能力；
- 自主知识产权。

7.2 产品和服务的适宜性

7.2.1 通用要求

服务主体应制定并实施产品和服务提供过程的管理标准、技术标准和行为规范。明确服务提供的目标指标，制定产品和服务提供的策划并按策划节点管理和控制产品和服务的提供过程，以保证得到预期的结果。

7.2.2 服务响应效率

服务主体应制定服务响应的基本准则。基本准则应在合同约定或与客户协商的响应规则中体现，包括对工程变更申请和技术澄清的答复。

7.3 产品和服务的创新性

7.3.1 通用要求

- a) 服务主体将持续改进作为增强满足要求能力的循环活动，重点是改善产品的特性和提高管理体系运行的有效性。如新标准、新工艺、新技术的开发与应用，技术革新技术改造、管理模式创新等。
- b) 服务主体应发挥领导作用，支持重大突破式改进工作。通过宣传、教育、激励奖惩机制、竞聘用人机制等多种形式提高员工的创新意识，营造公司激励改进的氛围和环境。
- c) 在产品和服务提供全过程中，考虑可持续发展所施加的影响。应对核心产品和关键设备的国产化和自主知识产权制定与战略规划适应的指标。
- d) 服务主体识别和使用适宜的改进方法和工具，适当时引入GB/T 19004、GB/T 19580等标准要求，以持续改进公司绩效、服务的适宜性和服务提供的效率。

7.3.2 特定要求

7.3.2.1 知识产权

服务主体提供创新的产品和服务，应形成专利等知识产权，经证实有完全自主知识产权且达到国际领先水平的技术或核电机号。

注：知识产权包括但不限于中国专利、PCT专利、认定技术秘密，软件著作权等。

7.3.2.2 标准制定

服务主体应作为主编或参编单位制定核电工程相关国内外标准。

7.3.2.3 研发投入

服务主体应为创新的产品和服务提供必要的研发投入。

注：研发投入包括但不限于测试化验加工费、职工薪酬、知识产权、差旅等其他费用。

7.3.2.4 联合技术研发

服务主体应联合高校、科研院所、服务主体等相关方参与研发项目。

7.3.2.5 国产化率

服务主体应投入研发资源提升设备国产化率。

8 服务质量控制与改进

8.1 绩效评价体系

8.1.1 通用要求

服务主体应建立绩效评价体系，对产品和服务提供进行监视、测量、分析和改进。验证产品和服务与重要利益相关方需求和适用法律法规要求的多样性、适宜性和先进性。

服务主体应制定基于绩效评价的客户满意度测评工具和方法；策划并定期开展客户满意的测评。

服务主体应对服务的提供开展基于绩效的管理成熟度评价。管理成熟度评价的范围包括本标准所有非“特定要求”的条款。

8.1.2 特定要求

服务主体策划并实施客户满意测评，应：

- 正确使用客户满意度的测评工具和方法；
- 客户满意度保持在较高水平；
- 客户满意度达到95分及以上。

8.2 监测、分析与改进

服务主体应策划并实施核工业工程设计服务指标测评，并根据测评结果制定并实施改进措施。测评的方法见附录B。

对客户提出的意见（包括投诉）及时处理，对客户不满意的结果或倾向进行纠正并防止再发生，以实现持续改进、增强客户满意。

9 服务认证评价

9.1 认证测评

将附录B服务指标测评基础分乘以体验否决系数E，得出最终测评分。其中，体验否决系数 $E = \{0, 1\}$ ，当服务过程发生下列任一情况时 $E=0$ ，否则 $E=1$ ：

- a) 未依法取得相关行政许可文件或相关行政许可文件超过有效期限；
- b) 评价期间，发生工程质量、安全环保等重大事故，舆论影响恶劣。

9.2 适用的服务认证模式

9.2.1 服务认证模式应从 GB/T 27207-2020 中 5.5 章节选择。

9.2.2 针对核工业工程设计服务及管理的特征，选择适用于其服务特性测评和管理审核活动的服务认证模式：

- a) 公开的服务特性检验，简称模式 A；
- b) 公开的服务特性检测，简称模式 C；
- c) 顾客调查（功能感知），简称模式 E；
- d) 服务管理审核，简称模式 I。

9.2.3 核工业工程设计服务认证方案中应给出适用的服务认证模式。

9.3 服务认证模式选用及其组合

9.3.1 应根据核工业工程设计服务过程和能力，以及认证周期及不同认证阶段，给出认证模式。

9.3.2 核工业工程设计服务认证模式，应按照下列规则进行选用和组合：

- a) 初次认证：模式 A+模式 C+模式 E+模式 I；
- b) 再认证：模式 A+模式 C+模式 E+模式 I，或模式 A+模式 C+模式 I；
- c) 保持认证（监督评价）：模式 A+模式 I 和模式 C+模式 E+模式 I。

9.4 服务认证结果

9.4.1 服务认证维度

服务认证维度包括管理成熟度和服务特性指标。

管理成熟度评价应符合附录A的要求。

服务特性指标应符合附录B的要求。

9.4.2 服务认证结论

核工业工程设计服务服务认证结论分为：

- a) 通过，管理成熟度综合得分达到 900 分及以上，且服务特性指标测评达到 90 分及以上；
- b) 不通过，管理成熟度得分低于 900 分，或服务特性指标测评低于 90 分。

附录 A
(规范性)
管理成熟度评价方法

A.1 管理成熟度评价方法

采用服务认证审查员打分法，根据成熟度（见表A.1）对各个指标项进行打分评价。

表 A.1 管理成熟度评分系统

成熟程度	描述
0%~9%	完全不符合指标要求。 该指标结果显示持续削弱的趋势。 在多数方面被证实低于行业一般水平。
10%~59%	在该指标要求重要的大多数方面，当前结果符合指标的基本要求。 没有不良趋势和不良结果。 在多数方面被证实处于行业一般水平。
60%~89%	在该指标要求重要的大多数方面，当前结果达到较高的水平。 在多数方面被证实处于行业较为领先到优秀的水平。
90%~100%	在该指标要求重要的大多数方面，当前结果达到高的水平。 在多数方面被证实处于行业领导地位和标杆水准。

A.2 评价内容

A.2.1 各章节的成熟度分数乘以分值（见表 A.2）的总和为管理成熟度的综合得分。

A.2.2 按综合得分管理成熟度分为三个等级：

- 900 分及以上，有很高的管理成熟度，具有先进性；
- 600 分~900 分，有较高的管理成熟度，具有一定的先进性；
- 600 分以下，管理成熟度不高，不具备先进性。

表A.2 管理成熟度权重

序号	条款	分值
1.	4.1 一般要求	20
2.	4.2 企业文化	40
3.	4.3 管理体系	80
4.	5.1 服务人员	100
5.	5.2 服务环境	40
6.	5.3 服务设施	50
7.	6.1 服务策划	30
8.	6.2 沟通	20
9.	6.3 产品和服务提供	150
10.	7.1 产品和服务的多样性	120
11.	7.2 产品和服务的适宜性	120
12.	7.3 产品和服务的创新性	160
13.	8.1 绩效评价体系	40
14.	8.2 监视、分析与改进	30
	总计	1000

附录 B
(规范性)
核工业工程设计服务指标

表B.1给出了核工业工程设计服务指标的内容。

表B.1 核工业工程设计服务指标

序号	二级指标	三级指标	权重	分值	标准条款	指标说明
1.	体验类指标	核岛设计能力	0.12	100	7.1.2.2	具备全厂管理及核岛设计能力,且拥有自主知识产权,得100分; 具备全厂管理及核岛设计能力,非自主知识产权,得70分; 无核岛设计能力,得0分。
2.		引领性服务	0.11	100	7.1.2.1	具备完整自主研发的堆型,得30分,每增加一个堆型加5分,每增加一个堆型工程建设,再加15分; 作为主导单位完成研发堆型并工程落地,得40分,每增加一个,加10分; 参与过国内主要堆型研发设计,得20分,每增加1个,加5分,最多30分。 三项累计得分不超过100分。
3.		客户满意度	0.09	100	8.1.2.1	使用正确方法开展客户满意评价,得20分; 满意度保持在最高层级,得40分; 客户满意度达到95分及以上,得40分;90-95分,得35分;80-90分,得30分;80分以下酌情减分,得分最高不超过25分。
4.		信息化和数字化	0.06	100	5.3.2.1	覆盖业务范围内的所有产品和服务,业务综合分析实现数据自动采集,得20分; 在如下关键业务领域实现信息化或数字化建设,得20分; 注:关键业务领域包括企业人力资源、财务管理与资产管理、企业综合办公与风控管理、企业数字档案建设、工程设计行业云运营与交付能力、产品和服务的数字化研发、设计与验证、工程项目实施过程的数字化管控能力、设计产品和服务的数字化交付服务能力、设计产品和服务的智能化运维能力; 具备信息化集成应用水平和大数据挖掘应用能力,得20分; 信息化和数字化建设运维投入占服务主体营业收入的0.5%以上,包括硬件配置、软件开发、培训教育、系统优化和运行维护等投入,达到0.5%及以

						<p>上,得4分,0.5%-0.55%,得3分,低于0.5%不得分;</p> <p>信息化和数字化建设执行状况与已发布规划和制度相符,得8分;</p> <p>信息化和数字化组织健全,包括:</p> <p>1)具有健全的自上而下的信息化和数字化组织机构,得4分;</p> <p>2)管理人员、技术人员和劳务人员接受过信息化和数字化培训,得4分;</p> <p>3)80%以上的项目有明确的信息化和数字化管理负责人,得3分,90%以上得4分。</p> <p>具备良好的信息化和数字化安全保障,具有预警报警系统、故障恢复系统、防病毒系统和安全认证系统,具备数据分类分级的相关治理,并按照数据等级进行分级保护,得16分;</p> <p>信息化与数字化应用范围涵盖企业执行的所有项目,低于80%不得分,80%-100%之间每1%得1分;</p> <p>上述各项累计不超过100分。</p>
5.	体验类指标	服务技术平台	0.05	100	5.3.2.2	<p>拥有国际化研发创新的服务技术平台,得30分,每增加1个,加20分,最高50分;</p> <p>拥有省级以上技术平台,得20分,每增加1个,加10分,最高50分;</p> <p>服务技术平台近3年内有至少30项经过对口专业全国性行业协会鉴定的技术成果,得50分,每增加一项,得5分,最高60分;</p> <p>三项累计不超过100分。</p>
6.		服务响应效率	0.05	100	7.2.2	<p>工程变更申请平均答复时间不超过5个工作日,得30分,每少1个工作日,加5分;</p> <p>技术澄清平均答复时间不超过5个工作日,得30分,每少1个工作日,加5分;</p> <p>两项累计不超过100分。</p>
7.	其他指标	科技创新	0.13	400	7.3.2.1/ 7.3.2.2/ 7.3.2.3/ 7.3.2.4	<p>近三年的形成的专利等知识产权100项以上,得50分,每增加1项加1分;</p> <p>经证实有完全自主知识产权且达到国际领先水平的技术或核电型号,得50分,每增加一项加20分;两项累计不超过100分。</p> <p>近三年主编的国家标准、行业标准数量达到10项得50分,每多1项加5分,累计不超过100分。</p> <p>研发投入占年营业收入的3.5%以上,得100分,低于3.5%不得分。</p> <p>有高校、科研院所或服务主体参与的科研发项目数量超达到5项,得20分,</p>

						每多 1 项加 10 分,最高 50 分;累计参与相关方数量达到 100 家,得 40 分,每多 1 家加 1 分,最高 50 分。累计不超过 400 分。
8.	其他指标	人力资源	0.1	100	5.1.1	拥有两院院士或国家授予的“国家级设计大师”等称号的专家 2 人,得 20 分,每增加 1 人,加 10 分,最多 30 分;拥有重点人才工程入选者或行业设计大师等专家 4 人,得 20 分,每增加 1 人,加 5 分,最多 30 分;拥有注册环境影响评价工程师等职业资格的持证人员 20 人,得 10 分,每增加 1 人,加 1 分,最多 10 分;副高级职称占比服务主体总人数超过 30%,得 10 分,每增加 1%,加 0.5 分,最多加 15 分;正高级职称占比,5%的,得 10 分,每增加 1%,加 1 分,最多加 15 分。
9.		社会信誉	0.05	100	4.1	近三年具有在执行或已完成的工程项目至少 4 个,得 20 分,每增加 1 个,加 5 分,最多 30 分;近三年与相关方(如监管方、客户、供方等)具有良好稳定的合作伙伴关系,已签订或执行的相关协议达到 15 项,得 40 分每增加 1 项,加 5 分,最多 60 分;信用评价至少达到 3A 级,得 40 分;三项累计不超过 100 分。
10.		企业文化	0.05	100	4.2	有明确的愿景、使命和核心价值观,得 20 分;制定核安全文化政策声明、开展核安全文化建设活动,得 50 分;定期开展核安全文化评估,促进核安全文化持续改进,得 30 分。
11.		管理体系	0.05	100	4.3	按管理成熟度评价实际得分/10 计算得分。
12.		行为规范	0.05	100	5.1.2	有明确的行为规范,按规范的内容是否满足标准要求计分,最高 20 分;行为规范得到有效贯彻落实,最高 30 分;近三年未发现严重违反行为规范的行为,符合行为规范要求的人员占比不低于 90%以上,最高 50 分。
13.		国产化率	0.05	100	7.3.2.5	已核准在建的核电项目新签合同范围内核电设备国产化率达到 95%(按合同额统计),最高 100 分;低于 100%,酌情扣分。
14.		服务创新	0.04	100	4.1	近三年获得省部级及以上学会、协会科技奖 50 项以上,得 50 分,每增加 1 项加 10 分;近三年获得国家级科技奖(国家自然科

						学奖、国家技术发明奖、国家科技进步奖) 每 1 项加 50 分; 两项累计不超过 100 分。
--	--	--	--	--	--	----------------------------------------------------
