



# 中华人民共和国认证认可行业标准

RB/T 302—2016

---

## 合同能源管理服务认证要求

Certification requirements for energy performance contracting service

2016-12-01 发布

2017-06-01 实施

---

中国国家认证认可监督管理委员会 发布

## 目 次

前言 .....	III
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
4 总则 .....	1
5 认证技术要求 .....	2
6 认证指标测评方法 .....	5
7 认证结果 .....	5
附录 A (规范性附录) 合同能源管理服务认证指标推荐权重 .....	7
附录 B (规范性附录) 合同能源管理服务认证指标赋值规范及评分标准 .....	8

## 前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由国家认证认可监督管理委员会提出并归口。

本标准起草单位：中标合信(北京)认证有限公司、国宏美亚(北京)工业节能减排技术促进中心、中国标准化研究院、北京源深节能技术有限责任公司。

本标准主要起草人：郑深、李可伟、蒋洁、邓秋玮、李铁男、李臣、谢修平、李云、吕晓剑、李鹏程。

# 合同能源管理服务认证要求

## 1 范围

本标准规定了合同能源管理服务认证的总则、认证技术要求、认证指标测评方法、认证结果。

本标准适用于合同能源管理服务认证,组织内部或外部(客户)对合同能源管理服务评价可参考本标准。

## 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 19039 顾客满意测评通则

GB/T 24915 合同能源管理技术通则

GB/T 28750 节能量测量和验证技术通则

## 3 术语和定义

GB/T 24915、GB/T 28750 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。为方便使用,下面列出了GB/T 24915 中的一些术语和定义。

### 3.1

**合同能源管理 energy performance contracting; EPC**

节能服务公司(3.3)与用能单位以契约形式约定节能项目的节能目标,节能服务公司为实现节能目标向用能单位提供必要的服务,用能单位以节能效益支付节能服务公司的投入及其合理利润的节能服务机制。

### 3.2

**合同能源管理服务 energy performance contracting service**

以合同能源管理机制实施的服务。

### 3.3

**节能服务公司 energy services company; ESCO**

提供用能状况诊断、节能项目设计、融资、改造(施工、设备安装、调试)、运行管理等服务的专业化公司。

## 4 总则

4.1 合同能源管理服务认证应关注认证对象的服务提供能力、服务过程控制及服务绩效等方面。

4.2 对不同专业类别合同能源管理服务,通常按项目专业类别进行认证,如锅炉(窑炉)改造、余热余压利用、电机系统节能、能量系统优化、绿色照明改造、建筑节能改造、光伏发电项目等。

4.3 认证指标选取以服务的功能性、经济性、安全性、时间性、舒适性和文明性为基础。

4.4 认证评价指标包括定性指标和定量指标。通过将定性指标赋值量化,以定量统计方法进行综合评价。

4.5 认证过程应遵循客观公正原则。

## 5 认证技术要求

### 5.1 基本要求

5.1.1 从事合同能源管理服务的节能服务公司应具有独立法人资格和固定办公场所。

5.1.2 与合同能源管理服务有关的活动,应符合有关法律法规要求。

### 5.2 服务能力指标

#### 5.2.1 技术提供能力

5.2.1.1 技术服务方向、所采用的技术及设备应符合有关法律法规、标准及产业政策。

5.2.1.2 自身具有或有稳定可靠的合作伙伴,能够提供与合同能源管理服务匹配的技术咨询能力。

5.2.1.3 具备合同能源管理服务相关技术实施能力,包括项目策划、实施、运行维护能力。

5.2.1.4 与合同能源管理服务有关的技术提供能力,应至少满足以下三种情况之一:

- a) 自有技术/设备。拥有较强的自主研发、设计和生产能力,具有与所提供合同能源管理服务有关的专利/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 2 项以上;
- b) 技术/设备外包(外购)。具有较为稳定和良好合作关系的供应商,能够获得并应用于所提供合同能源管理服务,所采用的技术或设备节能效果/潜力获得行业协会或第三方机构认可,包括但不限于获得专利、评价或认证证书、获奖证书、入选推广目录、技术汇编等;
- c) 技术集成与整合。具备识别并利用市场上合同能源管理服务有关的先进适用、成熟可靠、最佳可行节能技术和设备的能力,经过集成和整合应用能够用于合同能源管理服务。

#### 5.2.2 人力资源配置

5.2.2.1 根据合同能源管理服务的专业领域及特点,节能服务公司拥有匹配的专职技术人员,包括但不限于项目管理人员、设计人员、运行维护人员、特殊工种作业人员等;并应配备合同能源管理项目技术负责人,具有大学本科及以上学历,具备中级及以上专业技术职称,5 年以上相关领域工作经验,主持同类合同能源管理项目不少于 3 项。

5.2.2.2 应制定人员能力要求、提升和考核程序,对合同能源管理服务专职技术人员的职责、专业技能,服务意识等进行必要的教育、培训,并定期对员工的工作业绩、能力和职业素质进行测评,提出改进方向。

#### 5.2.3 组织管理水平

5.2.3.1 高层领导应对完善组织的治理、提升合同能源管理服务质量及确保服务效果有明确的思路 and 措施。具有较为清晰、明确的合同能源管理业务模式、发展方向和战略目标。具有明确的服务理念,作为合同能源管理服务的指导思想,保证员工理解和实践,并将其作为组织的发展方向和战略目标的组成部分。

5.2.3.2 建立覆盖合同能源管理服务过程的管理制度和质量保障体系,包括但不限于项目管理、财务管理、人员管理等制度,并设置合理的部门、岗位,对岗位职责和权限做出明确规定,确保合同能源管理服务各个环节的专业、及时、高效。对于任何影响服务符合要求的外包过程,节能服务公司应建立相应的

制度和控制体系,确保对外包过程的控制。

5.2.3.3 建立对合同能源管理服务质量水平进行自我评价、持续改进的机制,并保存相应记录。

#### 5.2.4 资金保障能力

能够提供合同能源管理服务所需的自有资金或具备相应的融资能力,确保满足合同能源管理项目的正常实施。

#### 5.2.5 风险防控能力

具有相应的风险防范和控制能力。应针对所提供合同能源管理服务的模式、类型及特点,识别分析潜在风险的来源、种类、特征,评估对服务质量的影响程度等,提出相应的风险防范和控制措施,建立合理、有效的应对机制。

### 5.3 服务过程指标

#### 5.3.1 用能状况诊断

节能服务公司应就拟改造项目,与用能单位协商开展用能状况诊断服务,拟定科学、合理的方案以确定项目基准能耗,评估节能潜力,并提出合理的节能措施建议。

#### 5.3.2 项目设计

节能服务公司应建立项目设计管理制度,并对每个合同能源管理项目按照客户和项目设计准则要求提供改造方案,在方案中遵循以下原则:

- a) 安全可靠、技术可行,工艺和设备匹配;
- b) 全面优化,确保充分挖掘节能潜力;
- c) 充分利用资源,良好的经济可行性;
- d) 风险因素分析;
- e) 减少对客户正常生产的影响。

#### 5.3.3 合同管理

节能服务公司应与用能单位签订有效的服务合同,合同应满足以下方面:

- a) 按照 GB/T 24915 签订;
- b) 明确约定项目边界及具体建设内容;
- c) 明确项目的投资比例、效益分配模式;
- d) 提供项目基准能耗情况及项目预期节能量/节能效益;
- e) 明确节能量测量与验证方案,包括监测设备及方法;
- f) 明确节能量归属;
- g) 签订过程公正、双方应彼此信息公开;
- h) 有专业法律顾问对合同的合规性进行审查。

#### 5.3.4 生产与采购

5.3.4.1 对于自身作为节能设备/产品生产商及供应商的节能服务公司,应具备相应设备/产品的研发及生产能力,建立了较为完善的质量保障体系,具备相应节能设备/产品生产的质量保证能力,确保用于合同能源管理项目的节能效果。

5.3.4.2 对于涉及节能设备/产品及原材料采购的节能服务公司,应建立有效的采购管理制度,包括供应商的选择、评价和日常管理程序,明确采购技术要求,确保供应商提供满足要求的设备/产品,并保持对供应商的评价选择和日常管理记录。

### 5.3.5 改造与施工

节能服务公司在改造/施工过程中应确保:

- a) 制定相应的技术要求文件,对影响工程质量的关键指标及其控制做出明确规定,且符合设计方案要求;
- b) 控制施工进度,保证服务的时效;
- c) 明确关键环节的验收标准;
- d) 不对原有功能、舒适度、环境等产生负面影响;
- e) 相关技术资料得到保管。

### 5.3.6 运行与维护

5.3.6.1 节能服务公司应根据项目设计方案,建立对系统运行与维护的控制文件,文件应包括系统运行的使用指南、控制参数、维修手册、定期保养指南等。必要时开展相应的培训,并保存相应的记录。

5.3.6.2 节能服务公司应按合同约定,运行和维护人员应及时提供及时的运维服务。

### 5.3.7 节能量测量与验证

5.3.7.1 节能服务公司宜与用能单位,依据 GB/T 28750 协商确定节能量测量与验证方案,对项目节能量进行核算。应保证数据和信息客观、准确,并与用能单位就节能量确认过程及节能量预期目标的实现进行及时、有效沟通。

5.3.7.2 节能服务公司应采取确保服务所涉及的用能计量器具齐备,定期校验,并保存相应记录。

## 5.4 服务绩效指标

### 5.4.1 累计项目数

过去三年,节能服务公司实施(已正式投运)的合同能源管理项目应达到一定数量。

注:如节能服务公司成立不满三年,按成立时间起计算。

### 5.4.2 累计节能量

过去三年,节能服务公司实施(已正式投运)的合同能源管理项目年节能量累计应达到一定规模。见表 B.5。

注:如节能服务公司成立不满三年,按成立时间起计算。

### 5.4.3 项目平均投资回收期

针对不同专业类别项目特点,合同能源管理服务的项目平均投资回收期应控制在合理范围之内。

注:项目平均投资回收期,指简单投资回收期,即项目投资额与项目年节能收益的比值。

### 5.4.4 客户满意度

5.4.4.1 按照 GB/T 19039 有关规定,进行客户满意度评价,评价内容宜涵盖客户的关键需求,包括服务过程专业性、管理规范性;开完工情况;改造/施工文明性、规范性;设备运行稳定性、可靠性;对原有功

能及舒适度影响；服务到位、及时性；合同履行情况；总体满意度等。

5.4.4.2 节能服务公司应建立有效的客户争端处理机制，及时处理客户意见，不断提升客户满意度。

#### 5.4.5 资质和口碑

5.4.5.1 节能服务公司应合法、诚信经营，具备良好的口碑、信誉、相关方评价及行业影响力。

5.4.5.2 节能服务公司经营状况和信用记录良好，无重大客户投诉和相关处罚记录。

### 6 认证指标测评方法

6.1 识别认证技术要求中各项指标要求适用于不同服务专业类别的特点，确定认证指标要求的侧重点。附录 A 给出了认证指标推荐权重，附录 B 给出了指标赋值规范及评分标准。

6.2 评价形式包括但不限于文件资料和记录查阅、项目人员询问、现场观察、档案调阅、项目抽样审查、客户及相关方访谈，问卷调查等。

6.3 评价相同类型和职能的服务执行场所时，应根据企业及项目的特性、规模，抽取有代表性的区域进行检查并评价。

6.4 根据各级指标得分情况及指标权重，确定服务认证结果。

### 7 认证结果

#### 7.1 合同能源管理服务综合评价指数

7.1.1 综合考虑服务能力、服务过程、服务绩效三个维度的认证指标，以“合同能源管理服务综合评价指数”来反映合同能源管理服务水平。

7.1.2 合同能源管理服务综合评价指数 SQI 按式(1)计算：

$$SQI = \alpha \cdot CI + \beta \cdot PK + \gamma \cdot PI \quad \dots\dots\dots(1)$$

式中：

$$\alpha + \beta + \gamma = 1;$$

$\alpha$  ——服务能力指标所占权重；

$\beta$  ——服务过程指标所占权重；

$\gamma$  ——服务绩效指标所占权重；

CI ——能力指数，表示服务能力满足合同能源管理服务(标准/准则)要求的程度，以  $B_{1i}$  为能力评价指标得分， $i = 1, 2, 3, \dots, n$ ，共  $n$  个能力评价指标，对应的权重为  $\omega_{1i}$ ，则能力指数  $CI = \sum \omega_{1i} \cdot B_{1i}$ ；

PK ——过程指数，表示服务过程满足合同能源管理服务(标准/准则)要求的程度，以  $B_{2j}$  为过程评价指标得分， $j = 1, 2, 3, \dots, m$ ，共  $m$  个过程评价指标，对应的权重为  $\omega_{2j}$ ，则过程指数  $PK = \sum \omega_{2j} \cdot B_{2j}$ ；

PI ——绩效指数，表示服务绩效满足合同能源管理服务(标准/准则)要求的程度，以  $B_{3k}$  为绩效评价指标得分， $k = 1, 2, 3, \dots, t$ ，共  $t$  个绩效评价指标，对应的权重为  $\omega_{3k}$ ，则绩效指数  $PI = \sum \omega_{3k} \cdot B_{3k}$ 。

#### 7.2 合同能源管理服务等级

7.2.1 根据 SQI 得分值评定节能服务公司的合同能源管理服务水平，合同能源管理服务分为 5 个等级，按级别高低依次为：AAAAA、AAAA、AAA、AA、A，得分与等级的对应关系见表 1。

表 1 合同能源管理服务等级划分对照

服务等级	等级划分依据	等级含义
AAAAA	得分不低于 90	能够提供较为卓越的合作能源管理服务,具有丰富的项目实施经验
AAAA	得分不低于 80,小于 90	能够提供较为优质的合作能源管理服务,具有较为丰富的项目实施经验
AAA	得分不低于 70,小于 80	能够提供良好的合作能源管理服务,具有一定的项目实施经验
AA	得分不低于 60,小于 70	能够提供合作能源管理服务,具有一定的项目实施经验
A	得分不低于 50,小于 60	能够提供合作能源管理服务,项目实施经验较少

7.2.2 评分达到 50 分(含 50 分)为本标准的最低要求。50 分以下,或特别扣分项达到 3 个以上(含 3 个),为评价不合格。

7.2.3 可根据评价服务专业类别特点,限定单项指标最低得分。

**附 录 A**  
(规范性附录)

**合同能源管理服务认证指标推荐权重**

合同能源管理服务认证指标体系由 3 个二级指标,17 个三级指标组成,表 A.1 给出了相应指标推荐权重值。

**表 A.1 合同能源管理服务认证指标权重**

一级指标	二级指标	二级指标权重/%	三级指标	三级指标权重/%
合同能源管理服务	服务能力	33	技术提供能力	28
			人力资源配置	26
			组织管理水平	22
			资金保障能力	13
			风险防控能力	11
	服务过程	26	用能状况诊断	12
			项目设计	29
			合同管理	7
			生产与采购	10
			改造/施工	20
			运行与维护	8
			节能量测量与验证	14
	服务绩效	41	累计项目数	20
			累计节能量	34
			平均投资回收期	12
			客户满意度	15
			资质和口碑	19

附录 B  
(规范性附录)

合同能源管理服务认证指标赋值规范及评分标准

表 B.1 给出了合同能源管理服务能力认证指标赋值规范。

表 B.2、表 B.3 给出了合同能源管理服务过程认证指标赋值规范。

表 B.4~表 B.8 给出了合同能源管理服务绩效认证指标评分标准或赋值规范。

表 B.1 合同能源管理服务能力认证指标赋值规范

评价指标	指标要求	赋值
技术提供能力	所采用的技术/设备符合国家、行业有关法律法规及产业政策导向,拥有以下三方面技术能力中的两项或以上,1)拥有自有技术/设备研发及生产能力;2)技术/设备外包(外购)并有效控制;3)拥有较强的技术集成和整合能力(每增加 1 项政府、行业协会或第三方机构认可证明文件,加 10 分,本项最多得分不超过 100 分)	80~100 分
	所采用的技术/设备符合国家、行业有关法律法规及产业政策导向,拥有以下三方面技术能力中至少一项,1)拥有自有技术/设备研发及生产能力;2)技术/设备外包(外购)并有效控制;3)拥有较强的技术集成和整合能力(每增加 1 项政府、行业协会或第三方机构认可证明文件,加 10 分,本项最多得分不超过 80 分)	60~80 分
	所采用的技术/设备符合国家、行业有关法律法规及产业政策导向,基本拥有以下三方面技术能力中至少一项,甚至不具备其中之一:1)拥有自有技术/设备研发及生产能力;2)技术/设备外包(外购)并有效控制;3)拥有较强的技术集成和整合能力	0~60 分
人力资源配置	拥有匹配的专职技术人员和合同能源管理人才,制定了相对完善的人员能力提升和考核计划,并有效实施	80~100 分
	基本具备匹配的专职技术人员和合同能源管理人才,有相应的人员能力提升和考核计划	60~80 分
	缺乏匹配的专职技术人员和合同能源管理人才,缺少人员能力提升和考核计划,人员培训不足	0~60 分
组织管理水平	高层领导应对完善组织的治理、提升合同能源管理服务质量和确保服务效果方面具有清晰的认识和思路。 合同能源管理业务模式、发展方向和战略目标清晰、明确。 公司通过了质量管理体系认证,建立了完善的质量管理制度和质量保障体系,能够覆盖合同能源管理服务关键过程,且得到有力执行。 具有明确的服务理念,且员工理解和实践良好。 建立了合同能源管理服务自我评价和持续改进机制	80~100 分
	高层领导应对完善组织的治理、提升合同能源管理服务质量和确保服务效果方面具有较为清晰的认识和思路。 合同能源管理业务模式、发展方向和战略目标相对清晰、明确。 建立了较为完善的管理制度和保障体系,基本覆盖合同能源管理服务关键过程。 具有比较明确的服务理念	60~80 分

表 B.1 (续)

评价指标	指标要求	赋值
组织管理水平	合同能源管理业务模式、发展方向和战略目标不够明确。 有合同能源管理服务相关管理制度,但不完善,缺乏有效的质量保障和控制措施。 尚没有比较明确的服务理念	0~60分
资金保障能力	具备合同能源管理服务所需的自有资金或相应的融资能力,能够提供较为充分的证明材料	80~100分
	基本具备合同能源管理服务所需的自有资金或相应的融资能力,能够提供相关证明材料	60~80分
	所提供的自有资金或相应的融资能力证明材料不能够说明与所开展的业务及规模相匹配,或发生过因资金问题影响合同能源管理项目正常实施的情况	0~60分
风险防范能力	对风险进行了较为全面、深入的识别分析,具有较强的风险防范和控制能力,并建立了合理、有效的应对机制	80~100分
	具有一定的风险防范和控制能力,并提出了较为合理、有效的应对措施	60~80分
	对风险防范和控制意识不足或不够全面,应对措施针对性、有效性不足	0~60分
注:各指标按100分计,以5分为一个评分档。		

表 B.2 合同能源管理服务过程认证指标赋值规范

认证指标	指标要求	赋值
用能状况诊断	能够采取有效措施确保项目基准能耗的客观性、合理性、准确性及节能措施的科学性、合理性,用能状况诊断能够达到良好的预期效果	80~100分
	项目基准能耗的客观性、合理性、准确性及节能措施的科学性、合理性基本能够得到保障,用能状况诊断能够达到预期效果	60~80分
	缺乏有效的方法和手段来确保基准能耗的客观、准确,用能状况诊断不能达到预期效果	0~60分
项目设计	建立了较为完善的项目设计管理制度,具备与服务领域相匹配的项目设计资质、人员保障和从业经历,80%以上项目设计方案科学、有效、适用,能够满足客户要求	80~100分
	具有项目设计相关管理制度,与服务领域相匹配的项目设计资质、人员保障和从业经历基本满足要求,60%以上项目设计方案基本科学、有效、适用,能够满足客户要求	60~80分
	项目设计相关管理制度不够完善和有效,缺乏能够保障项目设计效果和质量的的相关资质、人员和经历证明材料	0~60分
合同管理	按照 GB/T 24915 签订了合同能源管理合同,且有关事项约定明确、合理,能够覆盖 GB/T 24915 提出的合同条款	80~100分
	基本按照 GB/T 24915 签订了合同能源管理合同,且有关事项约定基本明确、合理	60~80分
	合同缺乏规范性、合理性,对于项目边界、合同期限、预期节能量/节能率等约定不够清晰、明确	0~60分

表 B.2 (续)

认证指标	指标要求	赋值
生产/采购	节能服务公司建立了较为完善的自有产品/设备生产质量保证体系,或具有较为完善、有效的产品/设备采购管理和控制体系,并能够提供有效记录	80~100分
	节能服务公司的自有产品/设备生产质量保证体系基本能够满足要求,或产品/设备采购管理和控制体系基本有效,并能够提供有效记录	60~80分
	节能服务公司的自有产品/设备生产质量保证制度或措施缺乏,或产品/设备采购管理和控制方面缺乏有效措施,且无法提供有效记录或有关记录缺失	0~60分
改造/施工	改造/施工过程应符合有关法律法规要求;制定了较为完善、明确的技术要求文件,且符合设计方案要求;能够识别改造过程的关键环节,并具有明确的验收标准;且不对原有功能、舒适度、环境等产生负面影响;能够提供较为完整的项目改造/施工相关资料	80~100分
	改造/施工过程应符合有关法律法规要求;相关技术要求文件基本符合设计方案要求;对改造过程的关键环节具有较为明确的验收标准;对原有功能、舒适度、环境等基本无负面影响;能够提供项目改造/施工相关主要技术资料	60~80分
	改造/施工过程应符合有关法律法规要求;相关技术文件及资料不完整,没有明确的验收标准	0~60分
运行与维护	建立了较为完善的对系统运行与维护的控制文件,且记录完整、有效。根据需要开展了及时、有效的相关培训,且运行维护服务及时,无客户投诉	80~100分
	对系统运行与维护的控制文件基本完善,能够提供相应记录。运行维护服务及时,无客户重大投诉	60~80分
	运行维护不够及时、有效,发生过重大客户投诉	0~60分
节能量测量与验证	节能量测量与验证方案符合 GB/T 28750 的原则和要求,节能量计算科学、合理,60%以上项目能够提供有效证明(如第三方节能量审核机构证明),且用能计量器具较为齐备和有效	80~100分
	节能量测量与验证方案基本科学、合理,30%以上项目能够提供有效证明(如第三方节能量审核机构证明),且用能计量器具基本齐备和有效	60~80分
	节能量测量与验证方案依据不够充分,缺乏合理性,计量器具不完善	0~60分
注 1: 各指标按 100 分计,以 5 分为一个评分档。		
注 2: 以上服务过程中涉及外包的过程或环节,均按表 B.3 评价要求进行。		

表 B.3 外包过程评价要求及赋值规范

评价要求	赋值
建立了合理、有效的外包管理、控制和评价体系,且具有较为完善的记录,能够确保对外包过程的控制,并具有相应的应对措施	80~100分
建立了较为合理、有效的外包管理、控制和评价体系,具有相应的记录,基本能够确保对外包过程的控制	60~80分
外包管理、控制和评价体系不完善,且不能提供有效记录	0~60分
注: 各指标按 100 分计,以 5 分为一个评分档。	

表 B.4 累计项目数(近三年,同专业类别)

累计项目数	8~12 个	4~8 个	1~4 个
评分标准	80~100 分	60~80 分	30~60 分
注:各指标按 100 分计,以 5 分为一个评分档。			

表 B.5 累计节能量(按服务专业类别)

服务专业类别	累计节能量(近三年)/单位:万吨标准煤			
锅炉(窑炉)改造	4~6	2~4	0.5~2	0.5 以下
余热余压利用/能量系统优化/光伏发电项目	2.4~3.6	1.2~2.4	0.3~1.2	0.3 以下
电机系统节能	2~3	1~2	0.25~1	0.25 以下
绿色照明改造/建筑节能改造	0.4~0.6	0.2~0.4	0.05~0.2	0.05 以下
评分标准	80~100 分	60~80 分	40~60 分	40 分以下

表 B.6 项目平均投资回收期(按服务专业类别)

服务专业类别	简单投资回收期		
锅炉(窑炉)改造/电机系统节能/能量系统优化	1~3 年	3~5 年	5 年以上
绿色照明改造/建筑节能改造/余热余压利用/光伏发电项目	2~4 年	4~6 年	6 年以上
评分标准	100~80 分	80~60 分	60 分

表 B.7 客户满意度

认证指标	指标要求	赋值
客户满意度	客户评价良好,客户满意度评价平均结果为 80%及以上;节能服务公司建立了有效的客户争端处理机制,形成文件并保存了相应处理记录	80~100 分
	客户满意度评价平均结果为 60%~80%;节能服务公司有客户争端处理机制,但执行情况一般	60~80 分
	客户满意度评价平均结果为 60%以下	0~60 分

表 B.8 资质和口碑

序号	评价要点及评分标准
1	节能服务公司取得国家级相关认可资质,得 50 分,省/市级相关认可资质,得 30 分
2	上一年度,每增加 1 个获得国家财政奖励的合同能源管理项目,得 10 分;每增加 1 个地方财政奖励的合同能源管理项目,得 8 分;同一项目最多得 10 分,累计不超过 50 分
3	获得省(部)级及以上或行业协会有关奖项、有关第三方评价或认证证书等,每增加 1 项得 10 分
4	对节能服务公司所提供的合同能源管理服务有关的客户投诉、相关方负面评价及报道等一般负面事件,每项扣 20 分
5	本项最多得分不超过 100 分。对于因虚假项目套取国家或地方奖励资金,受到有关惩罚等严重情况,本项得 0 分,且可终止评价