



Q/BJKB

北京坤标检验认证有限公司企业标准

Q/BJKB 007-2026

技术服务成熟度服务认证评价技术规范

Technical Specification for Evaluation of  
Technical Service Maturity

2026-4-1 发布

2026-4-1 实施

北京坤标检验认证有限公司 发布



企业标准信息公共服务平台  
公开 2026年04月24日 17点23分

坤标认证

企业标准信息公共服务平台  
公开 2026年04月24日 17点23分





# 目 次

前 言 .....	II
1 范围 .....	1
2 术语和定义 .....	1
3 评价范围 .....	2
4 评价指标（总分 100 分） .....	2
4.1 基础合规能力（6 分） .....	2
4.2 技术服务体系（14 分） .....	2
4.3 技术人员能力管理（9 分） .....	3
4.4 技术服务基础设施与备件保障（9 分） .....	3
4.5 技术服务流程设计（4 分） .....	3
4.6 技术服务目录（10 分） .....	4
4.7 技术服务级别与时效管控（10 分） .....	4
4.8 外协技术服务商管理（8 分） .....	4
4.9 技术服务安全与连续性（8 分） .....	4
4.10 技术服务项目管理（4 分） .....	4
4.11 技术服务变更管理（4 分） .....	4
4.12 技术事件与问题管理（9 分） .....	4
4.13 技术服务监督与持续改进（5 分） .....	4
5 评分方法 .....	5

公开  
2026年04月24日 17点23分  
工业标准信息平台  
BRZ



Q/BJKB 007-2026

## 前 言

本标准按 GB/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》给出的规则起草。

本标准主要起草人：陈刚辉、杨英者、吕晚香、李英华。

公开

2026年04月24日 17点23分

坤标认证

企业标准信息公共服务平台

公开

2026年04月24日 17点23分



# 技术服务成熟度服务认证评价技术规范

## 1 范围

本标准规定了技术服务成熟度服务认证评价技术的术语和定义、评价要求、评价内容、评分标准和评价方法等。

本标准适用于采用本标准对本企业技术服务成熟度状况进行的自我评价,也适用于北京坤标检验认证有限公司作为第三方认证机构对企业进行技术服务成熟度服务认证评价。

## 2 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 2.1

#### 技术服务 Technical Service

技术服务是指拥有技术知识、经验和能力的服务方,为存在特定技术难题的需求方,运用专业技术知识解决非常规性问题(而非简单的重复性劳动)所提供的各类专业服务活动,涵盖以下领域的专业支持:

非常规性的计算、设计、测量、分析,安装、调试、技术诊断,工艺流程改进,技术信息提供,检验检测、技术培训等技术类服务;

工程、建筑、勘探、气象、地质、设计、摄影、信息系统运维、数据处理等工程与技术应用类服务;法律、会计、审计、管理咨询、市场研究、翻译、资信评估、安全咨询、广告策划实施等专业技术支撑类服务;

自然科学、社会科学、跨学科的研究与实验开发,以及科学技术咨询等创新与研发类服务。

### 2.2

#### 服务转化 Service Transition

将新的或已经获得变更批准的服务引入到交付和部署环节,确保服务能够顺利地移交给最终用户和客户。

### 2.3

#### 外包 outsource, verb

安排外部组织执行组织的部分职能或过程。

### 2.4

#### 资产 asset

对组织有潜在或实际价值的物品、事物或实体。

注 1:价值可以是有形的或者无形的,财务或非财务的,包括考虑风险和义务,在资产生命周期的各个阶段,可以是正面的或者负面的。

注 2:物理资产通常指组织拥有的设备、库存和财产。物理资产和无形资产相对应,无形资产通常包括租约、商标、数字资产、用户权利、许可、知识产权、声誉和协议。

注 3:一组资产被称作资产系统,亦可以称作一项资产。

注 4:资产可以是配置项,一些配置项不是资产。



Q/BJKB 007-2026

## 2.5

### 外部供应商 external supplier

通过合同约定，对策划、设计、转换，不交付或者改进服务、服务组件或者流程的提供协助的组织外部的其他方

注 1:外部供应商包括指定的主供应商，但不包括分包商。

注 2:如果服务管理体系范围的组织是大型组织的一部分，其他方指大型组织外的相关方。

## 2.6

### 事件 incident

计划外的服务中断、服务质量下降或尚未对客户服务造成影响的事态。

## 2.7

### 服务目录 service catalogue

组织提供给客户服务的成文信息。

## 2.8

### 服务级别协议 service level agreement SLA

服务提供方和客户之间定义服务和指标的形成文件的协议。

注 1:服务级别协议也可在服务提供方均外部供应商、与内部供应商、或与作为供应商的客户之间签订。

注 2:服务级别协议可以包含在合同或其它类型的书面协议中。

## 2.9

### 事件 incident

计划外的服务中断、服务质量下降或尚未对客户服务造成影响的事态。

## 3 评价范围

技术服务成熟度服务认证是对企业技术服务成熟度认证体系要求的规定，适用于需进行技术服务成熟度服务认证的各类企业。

## 4 评价指标（总分 100 分）

### 4.1 基础合规能力（6 分）

4.1.1 技术服务机构严格遵守属地法律法规、数据安全、个人信息保护、安全生产及技术服务相关行业规范标准。一票否决。

4.1.2 建立技术服务合规评价机制，及时更新适用法律法规、标准规范及技术要求，定期开展合规自查与风险排查，对问题闭环整改、留档可查。（6 分）

### 4.2 技术服务体系（14 分）

4.2.1 技术服务组织与岗位职责（3 分）



设立专职技术服务管理部门 / 技术支持团队，岗位职责清晰覆盖：故障受理、现场维修、远程支持、备件管理、技术培训、验收交付等环节；岗位设置与产品复杂度、服务半径、客户规模相匹配；技术服务权责明确、内部流转高效、接口统一。

#### 4.2.2 技术服务协同机制（5 分）

建立研发、生产、质量、供应链与技术服务跨部门协同处置机制；重大技术问题、批量故障、产品缺陷实行快速联动响应；制定技术服务协同考核细则，定期核查协同效率与问题解决率。

#### 4.2.3 技术服务体系化建设（6 分）

制定中长期技术服务能力提升规划与技术升级目标；建立统一、标准化的技术服务全流程管理制度（受理 — 派工 — 处置 — 验收 — 回访 — 归档）；设定技术服务关键管控指标（响应时效、一次修复率、故障解决率、客户满意度）；定期评审体系适用性并持续优化。

### 4.3 技术人员能力管理（9 分）

#### 4.3.1 技术人员配置（3 分）

按服务规模配齐专职技术工程师、维修技师、现场服务人员；关键岗位持有效职业资格、技能等级或厂家认证；外包 / 外协技术人员实行统一准入、认证上岗、全过程管控；建立人员梯队与动态补充机制。

#### 4.3.2 技术能力提升（3 分）

制定年度技术培训计划，覆盖产品原理、故障诊断、维修工艺、工具使用、软件调试、安全操作等；定期开展新品技术交底、疑难故障案例复盘、实操比武；落实培训考核与技能认证，确保服务能力与产品技术同步升级。

#### 4.3.3 技术人员考核激励（3 分）

建立以故障解决率、一次修复成功率、服务时效、客户评价为核心的绩效考核制度；实行技能等级、评优评先、专项奖励等正向激励；常态化开展技能复核与不胜任调整，保持技术队伍稳定性与专业性。

### 4.4 技术服务基础设施与备件保障（9 分）

#### 4.4.1 技术服务基础配置（3 分）

具备专用维修车间 / 检测工位、工具仪器、调试设备、检测平台等；配备满足作业要求的车辆、防护装备、安防设施；按产品维修需求配齐专用工具、检测仪表、调试软件与耗材。

#### 4.4.2 备件与物资管理（3 分）

建立备件库，按机型、故障率、服务半径科学储备常用件、易损件、关键件；规范备件入库、领用、归还、核销、报废流程；账物相符、先进先出，保障维修“不缺件、不待料”。

#### 4.4.3 资产与工具管理（2 分）

建立维修设备、检测仪器、专用工具全生命周期管理制度；定期校验、保养、维修，确保精度与完好率；专人管理、定置存放、领用归还可追溯。

#### 4.4.4 信息化管控（1 分）

使用技术服务管理系统 / 工单系统，实现工单、派工、备件、工时、验收、回访线上化；实时统计服务数据、备件库存、故障分布，支撑决策与改进。

### 4.5 技术服务流程设计（4 分）



Q/BJKB 007-2026

围绕故障诊断、维修更换、调试校准、巡检保养、安装验收、技术支持优化全流程；推行标准化作业指导书（SOP）与可视化维修规范；针对不同场景（现场 / 上门 / 返厂 / 远程）设计差异化技术服务方案；建立案例库与知识库，持续提升处置效率。

#### 4.6 技术服务目录（10 分）

编制技术服务目录，明确：服务项目（安装、调试、维修、保养、巡检、升级、培训）、适用产品 / 客户、服务范围、作业内容、交付标准；明确服务方式（远程 / 上门 / 到店 / 返厂）、时效承诺、备件供应规则；定期更新目录，确保与产品迭代、客户需求一致。

#### 4.7 技术服务级别与时效管控（10 分）

制定分级技术服务标准，明确响应时限、到场时限、修复时限、备用方案、保障等级；按故障等级（一般 / 重要 / 重大）、客户等级执行差异化服务承诺；全程跟踪工单履约，监控达成率；对超时、未达标问题预警与追责，持续提升时效达标率。

#### 4.8 外协技术服务商管理（8 分）

建立外协技术服务商准入标准，审核资质、人员能力、设备条件、服务口碑；签订技术服务协议与保密 / 安全协议，明确质量、时效、备件、赔付条款；定期开展服务质量审计、故障返修率、客户投诉考核；动态淘汰不合格服务商，保障技术服务一致性。

#### 4.9 技术服务安全与连续性（8 分）

落实作业安全、用电安全、登高安全、设备安全、数据安全管控；建立技术服务中断应急预案（备件断供、批量故障、重大事故、系统瘫痪）；定期演练，确保服务不中断；重要客户提供备用方案、应急支援与持续保障。

#### 4.10 技术服务项目管理（4 分）

对安装调试、交付验收、技改升级、巡检维保等项目实行全过程管理；明确方案、工期、人员、备件、验收标准；完整留存技术记录、测试报告、验收单据；项目复盘优化，提升交付质量。

#### 4.11 技术服务变更管理（4 分）

产品升级、工艺变更、流程调整、服务模式变更，履行审批与技术验证；同步更新作业指导书、培训、备件与工具；变更期间保障技术服务平稳过渡，不影响故障处置与客户使用。

#### 4.12 技术事件与问题管理（9 分）

建立技术故障分级响应机制，快速受理、派单、处置、闭环；完整记录故障现象、诊断过程、处置措施、处理结果；定期分析故障原因、返修原因、重复投诉，开展 root cause 分析与专项整改；建立预防措施，降低故障率与重复报修率。

#### 4.13 技术服务监督与持续改进（5 分）



对技术服务全过程进行质量监督、工单抽查、现场核查、客户回访；聚焦一次修复率、返修率、投诉率、时效达标率、客户满意度改进短板；对典型技术问题、共性缺陷形成专项改进计划，闭环验证；持续提升技术服务成熟度与可靠性。

## 5 评分方法

评分方法依据下表执行。

评分比例	要 点
0%-20%	■ 在该评分项要求中水平很差，或没有描述结果，或结果很差
	■ 在该评分项要求中没有或极少显示趋势的数据，或显示了总体不良的趋势
	■ 在该评分项要求中没有或极少的相关数据信息，或对比性信息
20%-40%	■ 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
	■ 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
	■ 在该评分项要求中有少量相关数据信息，或对比性信息
40%-60%	■ 在该评分项要求的多数方面有改进和（或）良好水平
	■ 在该评分项要求的多数方面处于取得良好趋势的初期阶段，或处于一般水平
	■ 在该评分项要求中能够获得相关数据，或对比性信息
60%-80%	■ 在该评分项要求的大多数方面有改进趋势和（或）良好水平
	■ 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
	■ 在该评分项要求中处于获得大量相关数据，或对比性信息。
80%-100%	■ 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
	■ 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
	■ 在该评分项要求中能够获得充分相关数据，或对比性信息

对各项评价得分进行加和汇总，总分值对应售后服务能力成熟度等级如下：

项目	一星级售后服务能力成熟度 ★	二星级售后服务能力成熟度 ★★	三星级售后服务能力成熟度 ★★★	四星级售后服务能力成熟度 ★★★★	五星级售后服务能力成熟度 ★★★★★
要求分值	70 分以下	70 分及以上	80 分及以上	90 分及以上	95 分及以上
实际分值					