

Q/BJKB

北京坤标检验认证有限公司企业标准

Q/BJKB 015-2026

生产制造服务评价技术规范

Technical Specification for Production
Service Evaluation

2026-4-1 发布

2026-4-1 实施

北京坤标检验认证有限公司 发布

目 次

前 言	II
1 范围	1
2 术语和定义	1
3 规范性引用文件	1
4 评价要求	1
5 评价内容与分值（总分 100 分）	1
5.1 基础合规与守法经营（4 分）	2
5.2 生产制造服务与运营管理体系（6 分）	2
5.3 人员能力与专业配置（8 分）	2
5.4 生产设施与装备保障（8 分）	2
5.5 生产制造服务设计与方案（4 分）	2
5.6 生产制造服务目录与作业清单（4 分）	2
5.7 服务级别与生产履约管控（4 分）	3
5.8 供应商与外协管理（4 分）	3
5.9 安全生产、应急与连续生产（6 分）	3
5.10 生产项目与工艺变更管理（4 分）	3
5.11 生产环境控制（6 分）	3
5.12 生产故障、质量问题与服务改进（3 分）	3
5.13 生产绩效与运行效果（7 分）	3
5.14 监督、满意度与持续改进（2 分）	3
5.15 产品检验要求（30 分）	3
6 评分方法	5
6.1 评分比例判定	5
6.2 评价结果与成熟度分级	5

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》编制，以 QBJKB 006-2026《售后服务成熟度服务认证评价技术规范》为框架，融合 生产制造服务企业核心内容，形成适用于制造业生产全过程的通用生产制造服务评价体系，兼顾合规性、过程管控、质量保障、环保绩效与服务成熟度要求。

本标准主要起草人：陈刚辉、杨英者、吕晚香、李英华。



生产制造服务评价技术规范

1 范围

本文件规定了制造业生产制造服务评价的术语和定义、评价内容、评分标准、评价方法、评价结果与分级。

适用于各类制造企业生产制造服务的自我评价、组织内部评价、第三方认证评价，覆盖原料控制、生产加工、过程检验、成品交付、设备运维、环保安全等全流程生产制造服务场景。

2 术语和定义

GB/T 10042-2017 离合器术语

GB/T 1008-2008 机械加工工艺装备基本术语

GB/T 10107.1-2012 摆线针轮行星传动第1部分：基本术语

GB/T10112-2019 术语工作原则与方法

GB/T10113-2003 分类与编码通用术语

GB/T 10123-2022 金属和合金的腐蚀术语

GB 10149-1988 医用 X 射线设备术语和符号

GB/T 10168-2020 土方机械 挖掘装载机术语和商业规格

GB/T 10221-2021 感官分析术语

GB/T 10394.1-2025 收获机械饲料收获机第1部分：术语

GB/T 10606-2023 空气分离设备术语

GB/T 10606-2023E 空气分离设备术语（英文版）

GB/T 10623-2008 金属材料力学性能试验术语

GB/T 10630-1997 放射性矿产地质术语分类与代码

GB/T 10647-2008 饲料工业术语等生产有关术语和定义适用于本文件。

3 规范性引用文件

GB/T 43329-2023 清洁生产评价指标体系编制通则

GB/T 24001 环境管理体系 要求及使用指南

QB/BJKB 006-2026 售后服务成熟度服务认证评价技术规范

相关污染物排放、设施运行、监测检测国家 / 行业标准

GB 6566-2010 建筑材料放射性核素限量

4 评价要求

4.1 评价以合规为底线、生产为核心、质量是关键、服务为保障、绩效为目标，总分 100 分。

4.2 基础合规为一票否决项，存在重大质量事故、重大环境违法、重大安全事故、数据造假、严重违规排放等直接判定不合格。

4.3 实现生产过程 + 质量结果 + 环保绩效 + 服务保障一体化评价。

5 评价内容与分值（总分 100 分）

5.1 基础合规与守法经营（4分）

5.1.1 遵守法律法规、标准规范、排污许可、安全生产要求；无重大违法违规、安全与环境事故，无一票否决情形。（2分）

5.1.2 建立合规评价与动态自查机制，法规标准及时更新，问题整改闭环管理。（2分）

5.2 生产制造服务与运营管理体系（6分）

5.2.1 组织与岗位（2分）

设置生产制造服务管理部门 / 岗位，权责覆盖生产全流程，适配企业生产类型与规模。

5.2.2 跨部门协同（2分）

生产、技术、质量、设备、安全、环保、采购、销售协同机制健全，流程衔接顺畅，绩效考核与过程核查有效。

5.2.3 体系化建设（2分）

制定中长期生产制造服务与运营战略，建立标准化生产制造服务制度，设置量化管控指标，定期核验体系适配性与有效性。

5.3 人员能力与专业配置（8分）

5.3.1 人员配置（3分）

按生产需求足额配置工艺、操作、检验、设备、环保、安全人员；特种作业人员持证上岗；外包人员准入与管理规范。

5.3.2 培训提升（3分）

制定年度培训计划，开展技能操作、工艺标准、安全环保、应急处置、服务意识培训，考核验收合格。

5.3.3 考核激励（2分）

建立生产绩效、质量达标、安全环保、服务履约考核与激励机制，人员管理规范。

5.4 生产设施与装备保障（8分）

5.4.1 设施装备（2分）

生产场地、加工设备、检测仪器、工具工装、备品备件满足生产与检验需求。

5.4.2 资产台账（2分）

设施设备台账清晰、分类管理、责任到人、全周期跟踪，账实相符。

5.4.3 运维管理（2分）

建立设施设备全生命周期管理制度，定期巡检、保养、检修与校准。

5.4.4 信息化管控（2分）

采用数字化 / 信息化手段监控设备运行、维保状态、生产参数，提升管控效率。

5.5 生产制造服务设计与方案（4分）

结合客户订单与生产需求，优化生产制造服务流程，制定标准化与个性化相结合的生产制造服务方案；建立生产技术与服务知识台账，持续迭代优化。

5.6 生产制造服务目录与作业清单（4分）

编制完整生产制造服务目录与作业清单，明确服务范围、内容、标准、时效、记录要求、交付形式；定期更新并验证适用性，持续优化清单。

5.7 服务级别与生产履约管控（4 分）

制定生产制造服务分级细则，约定响应时效、生产标准、质量承诺、交期保障；按需求匹配服务等级，全程跟踪履约过程，定期核查达标情况，动态优化管控规则。

5.8 供应商与外协管理（4 分）

建立供应商与外协单位准入审核、资质验证、能力评估机制；合格名录动态管理；定期考评质量、合规性、交付时效与服务水平，保障生产链稳定。

5.9 安全生产、应急与连续生产（6 分）

落实生产现场安全、设备安全、危险化学品安全、职业健康防护要求；开展风险辨识与隐患排查；制定设备故障、停电、环保超标、安全事故等应急专项预案，定期演练；保障生产连续稳定运行。

5.10 生产项目与工艺变更管理（4 分）

5.10.1 项目管理（2 分）：生产订单 / 项目全周期流程清晰，责任明确，交付节点可控；资料完整归档；定期复盘优化。

5.10.2 变更管理（2 分）：生产工艺、技术参数、设备、流程等变更履行规范审批；实施过程不影响生产稳定与产品质量；跟踪验证变更效果。

5.11 生产环境控制（6 分）

5.11.1 温湿度控制（2 分）

按工艺要求设定并监控生产区域温度、湿度，记录完整，满足产品质量与作业需求。

5.11.2 照明控制（2 分）

生产、检验、操作区域照度符合规范，照明充足、无眩光、无阴影，保障作业安全与质量。

5.11.3 洁净度与现场环境（2 分）

生产现场整洁有序，物料定置摆放，粉尘、油污、杂物管控到位，洁净区满足洁净等级要求。

5.12 生产故障、质量问题与服务改进（3 分）

及时响应生产故障、质量异常、客户反馈与投诉，分级处置、闭环办结、回访验证；汇总分析共性问题，溯源整改；建立预防机制，降低重复问题发生率。

5.13 生产绩效与运行效果（7 分）

5.13.1 质量绩效（3 分）

产品一次交检合格率达标，尺寸、性能、外观等符合标准要求。

5.13.2 资源能源消耗（2 分）

水、电、气、原材料、辅料消耗管控合理，计量完善，持续节约优化。

5.13.3 设备运行状况（2 分）

设备完好率、利用率、正常运行天数满足生产要求，运行稳定可靠。

5.14 监督、满意度与持续改进（2 分）

常态化监督生产合规、工艺执行、质量达标、环保安全、服务履约；归集数据与内外部反馈，识别薄弱环节；实施专项整改，优化制度流程，持续提升生产制造服务成熟度。

5.15 产品检验要求（30 分）

产品应当符合相应的国家标准、行业标准、团体标准中的产品质量要求：

优等品率	分数
$\geq 95\%$	30
$95\% > \text{优等品率} \geq 90\%$	25
$90\% > \text{优等品率} \geq 80\%$	20
$80\% > \text{优等品率}$	10



6 评分方法

6.1 评分比例判定

每条款评分程度依据下表执行。

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

6.2 评价结果与成熟度分级

对各项评价得分进行加和汇总，总分值对应生产制造服务服务能力等级如下：

一星级生产制造 服务服务能力 ★	二星级生产制造 服务服务能力 ★★	三星级生产制造服 务服务能力 ★★★	四星级生产制造服 务服务能力 ★★★★	五星级生产制造服 务服务能力 ★★★★★
70 分以下	70 分及以上	80 分及以上	90 分及以上	95 分及以上