

BCC

## 合同能源管理

# 服务认证实施规则

文件编号： **GF 040**

版本号： **V1.2**

编制： 吴娟

修订： 吴娟

审核： 刘晓岭、齐蕊

批准： 陶然亭

发布单位： 新世纪检验认证有限责任公司（规则全文中简称 BCC）

初始发布日期： 2022 年 1 月 20 日

修订日期： 2026 年 6 月 22 日

实施日期： 2026 年 6 月 22 日

# 目 录

1	目的和适用范围 .....	1
1.1	目的 .....	1
1.2	适用范围 .....	1
2	认证依据及领域划分 .....	1
2.1	认证依据 .....	1
2.2	认证领域划分 .....	1
3	认证模式、评分原则及认证结果 .....	2
3.1	认证模式 .....	2
3.2	评分原则 .....	2
3.3	认证结果 .....	3
4	认证程序 .....	3
4.1	认证申请 .....	4
4.2	申请评审 .....	6
4.3	审查策划 .....	6
4.4	初次认证审查 .....	9
4.5	复核及认证决定 .....	11
4.6	监督审查 .....	13
4.7	再认证审查 .....	15
4.8	特殊审查 .....	16
4.9	暂停、撤消、恢复认证或缩小认证范围 .....	<b>错误! 未定义书签。</b>
4.10	审查报告 .....	21
4.11	不符合项的纠正和纠正措施及其结果的验证 .....	21
5	对认证人员的要求 .....	22
5.1	基本要求 .....	22
5.2	审查员能力要求 .....	22
5.3	认证过程管理人员能力要求 .....	22
6	认证证书 .....	22
6.1	证书内容 .....	22
6.2	证书编号 .....	23
6.3	对获证组织正确宣传认证结果的控制 .....	24
7	认证标志 .....	24
8	对获证组织的信息沟通和要求 .....	24
8.1	信息沟通 .....	24
8.2	响应要求 .....	25
附录 A	合同能源服务管理要求审查时间表 .....	26
附录 B	服务特性测评工具 .....	27
附录 C	服务管理审查工具 .....	30
附录 D	服务外包审查工具 .....	36
附录 E	服务管理认证指标赋值规范及评价标准 .....	38

版本号	文件编号	文件名称	修订内容	修订人	修订时间
初始备案版本	BCC/GF 040-2022	合同能源管理服务认证实施规则	初始 CNCA 备案内容	/	
V1.0	BCC/GF 040-2025	合同能源管理服务认证实施规则	1. 修订认证要求补充程序,相关内容调整至公开文件。	吴娟	2025.5.20
V1.1	GF 040	合同能源管理服务认证实施规则	按照 2025 年 8 月 5 日反馈、8 月 22 日认监委和认研中心培训内容修改规则相关内容;	吴娟	2025.8.28
V1.2	GF 040	合同能源管理服务认证实施规则	按照认监委反馈意见修订相关内容	吴娟	2026.6.22

## 1 目的和适用范围

### 1.1 目的

为规范合同能源管理服务认证活动，保证认证质量，提高合同能源管理服务组织的服务能力，实现可持续发展，特制定本规则。

本规则规定了获得和保持合同能源管理服务认证所应遵守的程序和要求。

### 1.2 适用范围

本规则适用于 BCC 依据 GB/T302-2016 《合同能源管理服务认证要求》标准开展的合同能源管理服务评价活动。

## 2 认证依据及领域划分

### 2.1 认证依据

GB/T 302-2016 《合同能源管理服务认证要求》

### 2.2 认证领域划分

SC11 科学研究服务认证按认证领域划分，类别如下：

大类	专业细分类
SC11 科学研究服务 认证	04.05.01 法律、会计、审计、税务咨询
	04.05.02 市场调查及民意调查
	04.05.03 经营和管理咨询
	04.05.04 股权管理
	04.05.05 合同能源管理

本规则规定了 04.05.05 合同能源管理组织实施认证的基本原则和要求。

依据合同能源管理服务类别的不同，对认证单元划分如下：

认证领域	认证单元	专业小类
04.05.05 合同能源管理	绿色照明改造	04.05.05/01
	建筑节能改造	04.05.05/02
	电机系统节能	04.05.05/03
	能量系统优化	04.05.05/04
	光伏发电项目	04.05.05/05
	余热余压利用	04.05.05/06
	锅炉（窑炉）改造	04.05.05/07

### 3 认证模式、评分原则及认证结果

#### 3.1 认证模式

申请组织应该其服务的过程和能力，以及认证周期及不同认证阶段，策划其认证模式。

初次认证：模式 A+模式 G+模式 H+模式 I

再认证：模式 A+模式 G+模式 H+模式 I；

监督保持：模式 A+模式 G+模式 H+模式 I；或模式 A+模式 G+模式 I

#### 3.2 评分原则

3.2.1 服务管理评价过程中发现的不符合评价指标的情况为扣分依据，一般为定性指标，不符合则扣除相对应的该条款全部分值，当该条款涉及多项内容时，按条款的比例后扣除。

3.2.2 遇到需要抽取多个同类型样本验证评分的指标时（例如：人员资质、能力、行为态度、服务记录、投诉解决情况等），可按其不符合的比例扣除分值。

3.2.3 当删减发生时，该指标分值不进行计算。除此之外的分值总和称为涉及项分值，评分计算方法为：评分=实际得分/涉及项总分值\*100。

### 3.3 认证结果

3.3.1 合同能源管理服务水平评价分为三个维度，服务能力、服务过程、服务绩效三个认证指标；

3.3.2 合同能源管理服务综合评价指数 SQI 按式（1）计算：

$$SQI= 0.33 \times CI + 0.26 \times PK + 0.41 \times PI \dots \dots \dots \text{式（1）}$$

服务能力指数权重为 0.33，过程指数权重为 0.26，绩效指数为 0.41。

3.3.3 合同能源管理服务认证结果宜根据表 1 综合评价其管理审核和服务特性测评的结果，授予认证级别，当服务管理要求与服务特性测评的结果不相对应时，按照其中较低项所对应的认证级别授予。

表 1 合同能源管理服务认证结果对应认证级别示意

序号	分值	服务特性测评	认证级别
1	90 分（含）以上	95 分（含）以上	AAAAA
2	80 分（含）~90 分	85 分（含）~95 分	AAAA
3	70 分（含）~80 分	80 分（含）~85 分	AAA

## 4 认证程序

#### 4.1 认证申请

4.1.1 BCC 应向申请认证的社会组织(以下称申请组织)至少公开以下信息:

- (1) 认证范围;
- (2) 认证实施规则;
- (3) 认证依据;
- (4) 证书有效期;
- (5) 认证收费标准。

4.1.2 申请组织提出申请时, 应具备以下条件:

- (1) 取得合法主体资格, 并处于有效期内(如: 工商营业执照、事业单位法人证书或社会团体法人登记证书);
- (2) 取得相关法规规定的行政许可文件(适用时), 并处于有效期内;
- (3) 已按认证标准建立体系, 且运行满三个月;
- (4) 因获证组织自身原因被原发证机构暂停、注销或撤销认证证书已满一年(适用时);
- (5) 原认证证书发证机构被国家认监委撤销认证资质已满三个月(适用时);
- (6) 当前未被行政监管部门责令停产停业整顿;
- (7) 当前未列入“国家企业信用信息公示系统”和“信用中国”发布的严重违法失信名单;
- (8) 其他应具备的条件。

4.1.3 申请组织提出申请时，应至少提供以下必要的申请信息和文件资料：

(1) 申请认证，包括组织名称、地址、认证依据的标准，申请的认证场所、认证范围内的人员数量、组织的联系人、职务、联系方式；

(2) 法律地位的证明文件，当涉及多个法律实体时，应提供每个法律实体的法律地位证明文件；

(3) 申请认证范围所涉及的行政许可、资质证书等；

(4) 组织机构及职责；

(5) 影响服务符合性的任何外包过程的信息；

(6) 申请组织已按认证标准/规范要求建立并实施的相关文件，如服务规范，服务提供规范和服务检验规范等，且能提供3个月以上的运行记录；

(7) 申请组织承诺获得认证发生与认证范围有关的重大事故并及时向认证机构声明；

(8) 其他特殊要求，如特殊的语言、环境、安全要求等；

(9) 其他需要提供的文件。

4.1.4 上述必要信息应使 BCC 确定：

(1) 申请组织的服务范围和服务内容；

(2) 申请认证的范围；

(3) 申请组织的一般特征，包括其名称、物理场所的地址、服务内容等；

(4) 认证领域的一般信息，包括其活动、人力与技术资源、以及适用

时其在一个较大实体中的职能和关系；

(5) 所有影响符合性的外包过程的信息；

(6) 服务体系有关的咨询的情况。

(7) 已实施或正在实施合同能源管理服务项目台账（包括但不限于以下内容：项目名称、签约单位、改造类型、投资额、预期节能量/率、实际节能量/率、效益分析方式、效益分享期等信息）；

#### 4.2 申请评审

BCC 应根据认证依据、程序等要求，及时对申请组织提交的申请文件和资料进行评审并保存评审记录，以确保：

(1) 认证过程所需的客户信息和服务信息是充分的；

(2) 对申请认证客户提供的资料进行评审，确定其是否满足合同能源管理服务认证相关准则/规范及 BCC 的要求；

(3) 与认证客户沟通以解决双方在任何已知的理解上的分歧，包括在相关标准或规范性文件方面达成一致；

(4) 认证范围、审查人日得到确定；

(5) 实施所有认证活动的方法是可行的；

(6) 公司有能力并能够实施审查和进行认证决定及其他认证活动。

#### 4.3 审查策划

##### 4.3.1 确定审查组

(1) 审查组应由具有合同能源管理服务认证领域审查员资格的成员组成。必要时可以补充技术专家以增强审查组的技术能力。

(2) 具有特定领域行业及相关法规等方面的特定知识的技术专家可以

成为审查组成员。技术专家应在审查员的监督下进行工作，可就受审查方服务中技术充分性事宜为审查员提供建议，但技术专家不能作为审查员。

#### 4.3.2 审查时间

为确保认证审查的完整有效，BCC规定了合同能源管理服务认证审查时间，基准审核时间按照单元进行划分，见附录A。

初次审查服务管理审查时间依据附录A给出的时间确定，监督服务管理审查时间不低于初次审查时间的50%，再认证审查时间不低于初次审查时间的70%。服务特性的测评时间每一个服务场所测评时间不得低于2人日，服务特性测评时间初次、监督、再认证时间一致。。

合同能源管理服务认证审查时间的确定应考虑（但不限于）以下方面：

- 服务组织的行业特点、规模和运作的复杂程度；
- 服务认证模式；
- 服务活动的外包情况；
- 申请的认证单元。

注：如果与质量管理体系或其他体系认证实施结合审查，对于管理体系成熟度较高的组织，结合审查的人天数可做相应减少；对于多场所审查，应根据分场所人数、路途交通情况增加相应审查人天数。在审查过程中，当工作语言超过一种，需要翻译或影响审查员个人独立工作时，应根据现场情况增加现场审查人天数，原则上应根据审查组人数来配置相应的翻译人员。

策划和编制报告一起所用的时间，通常不宜使总的现场“审查时间”减少到3人日以下。当策划和/或编制报告需要增加时间时，这不应成为减少现场审查时间的理由。审查员旅途时间未计在内，应在表中所给出的审查时间的基础上另外增加。计算后的审查时间如包括小数，宜将其调整为最接近的半人日数（如：将5.3人日调整为5.5人日，5.2人日调整为5人日）。计算后的现场审查时间不得低于3人日。

#### 4.3.3 多场所抽样的条件及抽样规则

##### 4.3.3.1 抽样条件

对具有一个以上服务场所的组织而言，为确保通过抽样方式进行的审查能充分确认认证的有效性，在进行抽样时应考虑不同服务场所之间的差异、场所的规模、服务活动的复杂程度、地域特点来确定抽样水平的依据。

考虑到当组织在同一个服务系统下，提供的服务不会或不易因其服务场所的变化而显著影响顾客体验或服务提供结果时，在满足以下条件的情况下，对组织的场所进行抽样：

(1) 所有场所的活动都处于组织的授权和控制下，且均按相同的程序和方法运行，提供相同的服务，执行相同的服务流程，各场所之间相对独立；

(2) 所有的场所均包含在组织的内部审核方案中；

(3) 组织对所有场所具有管理的权利，有能力收集所有场所中与服务特性有关的信息和数据，并要求各场所执行统一的管理措施，且组织内部控制体系有效。

选取多场所样本时，宜考虑以下因素选取一部分样本，使样本具有代表性：

- (1) 场所所处的地域差异，包括文化、语言和法律法规方面的差异；
- (2) 场所规模；
- (3) 业务活动的差异及复杂程度；
- (4) 不同场所在实施服务管理方面的差异；
- (5) 各场所人员能力的差异；
- (6) 场所的地理位置分布；
- (7) 接受服务的顾客和相关方的差异（如风俗文化、语言等）；
- (8) 投诉情况；
- (9) 内外部监督结果或以往的服务评价结果。

#### 4.3.3.2 抽样规则

根据申请人所属的行业性质、服务类别、场所的规模和分布特征、经费等因素来选择适宜的方法。可选择的抽样方法通常包括随机抽样、分层抽样、配额抽样等。

每次抽取的场所数量，一般宜为场所数量的平方根与抽样系数的乘积，即： $y=n \sqrt{x}$

其中：

- (1)  $y$  为抽样场所的数量， $X$  为场所总数， $n$  为抽样系数；
- (2)  $n$  的取值范围：初次认证为 1.8-2；监督为 1.1-1.2；
- (3) 计算结果向上取整数；
- (4)  $n$  的取值可考虑 4.3.3.1 所述的方面及服务活动的风险确定。

#### 4.4 初次认证审查

服务认证审查通常分为文件评审和现场审查两部份。现场审查的主要目的是在组织的现场全面收集审查证据，以判断组织的服务提供是否符合认证要求，服务特性是否持续改进。

#### 4.4.1 文件评审

文件评审由审查组长接到审查任务后进行，文件评审意见应体现在文件评审报告中。

#### 4.4.2 现场审查内容

文件评审通过后，BCC 应与申请组织确定现场审查相关事宜。现场审核包括合同能源管理审查。

##### 4.4.2.1 服务特性测评

服务特性测评作为顾客对服务满意度的一种方式，体现顾客感知服务质量，可结合现场审查时进行，也可另行安排时间进行。

针对服务特性的测评认证模式，根据申请组织的服务类别不同，通常情况下采用模式 A 进行，必要时同时采用模式 G 相结合的方式。

测评内容：按照服务类别，选择不同的服务特性测评工具，测评工具见附录 B。

测评人员要求：测评由审查组内具有审查员资格的人员分别进行，其测评分值，以审查组内所有人员的平均分作为本次测评的结果。

测评时机：可在结合现场审查时进行，也可另行安排时间进行。

测评方法：现场测试/现场观察/顾客调查，至少选择其中一种方法或多种方法的组合。

##### 4.4.2.2 服务管理审查

(1) 服务管理的审查按照附录 C 给出的工具进行审查，当申请组织服务过程指标存在外包时，应增加对外包方的审查，审查工具见附录 D。

(2) 针对服务管理的审查，附录 E 给出了指标赋值规范及评分标准。

(3) 针服务管理的认证模式，通常采用模式 H 及模式 I 结合进行。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、客户及相关方访谈等。

(4) 评价相同类型和职能的服务执行场所时，应根据申请组织及项目的特性、规模，抽取有代表性的区域进行现场检查并评价，抽样的场所应能覆盖申请组织的服务类别。抽样的要求按照本规则 4.3.3 条款执行。

#### 4.4.3 管理体系文件文件的整合

只管理体系的适当接口能够清楚地被识别，可以允许申请组织将管理体系文件整合(如：质量管理体系等)相结合。

#### 4.4.4 初次认证的审查结论

审查组应该对审查结果进行汇总分析，评价审查发现并就审查结论达成一致，形成审查报告。

### 4.5 复核及认证决定

#### 4.5.1 复核

4.5.1.1 复核人员应由未参加评价过程的人员实施；

4.5.1.2 复核应以认证过程中收集的评价信息为基础，以充分的证据证实申请组织建立服务体系的已经得到有效实施并且将得到保持，并对现场审查组形成的审查发现、服务特性测评结果、认证结论进行复核，形成复核意见提交认证决定。

4.5.1.3 复核和认证决定可由同一人或同一组人一并完成。

#### 4.5.2 认证决定

BCC 应在对服务特性测评结论、审查报告、不符合的纠正措施及验证情况和其他信息进行复核、综合评价的基础上，作出认证决定。

4.5.2.1 认证决定人员须为专职认证人员，且由未参与服务管理审查及服务特性测评人员实施。

4.5.2.2 BCC 应有充分的证据确认申请组织满足下列条件的，应作出授予、更新、扩大认证范围的决定；

(1) 4.1.2 中的条件；

(2) 对于严重不符合，已评审、接受并验证了纠正措施的有效性；对于轻微不符合，已评审、接受了申请组织的纠正措施或计划采取的纠正措施；

(3) 申请人的服务认证符合标准要求且运行有效；

(4) 服务能力及改进已得到证实；

(5) 申请组织按照认证合同规定履行了相关义务。

4.5.2.3 初次认证审查的认证决定应在现场审查/测评后 6 个月内完成，否则应再实施一次现场审查/测评。

4.5.2.4 再认证审查的认证决定宜在上一认证周期认证证书到期前完成，最迟应在认证证书到期之日起6个月内完成。如果在当前认证证书终止日期前，未能完成再认证审查或对严重不符合实施的纠正和纠正措施未能进行验证，则不应予再认证，也不应延长原认证证书的有效期。

4.5.2.5 对于通过认证的申请组织，向其颁发服务认证证书。对于未通过认证的申请组织，应以书面的形式明示其不能通过认证的原因。

4.5.2.6 对于监督审查，在满足下列条件时，可根据审查组长按肯定性结论保持对获证组织的认证，无需再进行独立的认证决定：

(1) 监督检查未发现严重不符合及其他可能导致认证证书暂停、撤销的情况；

(2) 获证组织认证信息未发生变更，不存在扩大、缩小认证范围、升级的情况；

BCC 制定了监督审查的监视机制并予以实施，可确保监督审查活动的有效性。

## 4.6 监督审查

### 4.6.1 监督频次

为确保证书持有人的服务持续满足认证要求，在证书有效期内，BCC 每年应实施不少于一次的监督审查。初次认证后的第一次监督审查应在初次审查最后一天起12个月内进行，第二次监督审查应在第一次监督审查结束后12个月开展。BCC 应确保在认证周期内的每个日历年有一次监督审查或再认证审查，且提前再认证审查时间距离上

一次监督审查不应超过 12 个月。

当发生下述情况时，应考虑增加监督频次：

- 国家相关管理部门对其实施处罚；
- 获证组织的运作发生了重大变动或发生了其他可能影响认证资格的变更（包括法人、组织机构、相关职能、服务资源以及相关影响企业符合性的体系更改等）；
- 获证方受到消费者投诉并造成一定社会影响的；
- 证书持有人发生严重的质量、安全、卫生、环保等事故；
- 认证依据等发生变化时；
- 发生其他特殊情况时

4.6.2 监督审查应包括，但不限于以下内容：

服务特性的测评按照证书持有人提供的服务类别选择相对应的测评工具执行。

针对服务管理的审核，重点审核以下内容：

- 服务提供的变化情况；
- 服务指标的实现情况和调整情况；
- 相关行业法律法规和行业要求变化情况；
- 顾客的投诉；
- 标志的使用和（或）任何其他对认证资格的引用；
- 对上次审查中确定的不符合采取的纠正措施的实施情况及有效性；
- 服务成熟度（或等级）的变化情况。

➤ 适当时，其它选定的范围。

4.6.3 对于监督审查合格的获证组织，应作出保持其合同能源服务认证资格的决定；否则，应暂停、撤销或注销相应的认证资格。

#### 4.7 再认证审查

4.7.1 再认证证书有效期满前，根据获证组织的申请对获证组织实施再认证，以保证管理体系认证证书持续有效。

#### 4.7.2 再认证审查的策划

4.7.2.1 应策划和实施再认证审查，以评价获证组织是否持续满足合同能源管理服务标准和相关的认证规范性文件的所有要求。

4.7.2.2 再认证审查应考虑在认证周期内的绩效，包括调阅以前的监督审查报告。

4.7.2.3 再认证审查应包括，但不限于以下内容：

当获证再认证审查内容同初次认证审查内容外，还应重点关注以下内容：

(1) 结合内部和外部变化情况判断组织服务提供全过程的有效性以及认证范围的持续适宜性；

(2) 本认证周期内服务的目标和各项绩效指标实现情况；

(3) 获证组织本认证周期的服务提供过程和绩效指标的变化情况等。

4.7.2.4 对于多场所认证或多个认证单元时，对于拥有多个相同类型和职能的服务场所的组织进行的服务认证审查，当采用服务管理审核（现场观察、询问及内外部相关文件记录资料的查阅）时，可以采用抽样的方式进行审查，当外包质量影响服务质量时，审查范围应涵盖外包方。进行合同能源管理服务要求进行审查时，初次审查应覆盖认证范围内的所有单元。服务认证的监督审查，如果认证结论是保持原有证书和级别，可以采用抽样方式进行。如需要证书升级，则现场审查应覆盖新增认证单元内的场所。

4.7.3 BCC 应根据再认证审查的结果，以及认证周期内的审查结果和认证使用方的投诉，作出是否更新认证的决定。

## 4.8 特殊审查

### 4.8.1 扩大认证范围

通常，服务认证范围扩大按初次认证要求实施认证。认证组织需要增加认证范围时，可以提出扩项申请，经 BCC 评审后按再认证审查要求策划实施现场审查，按照初次审查认证决定要求评审后，符合要求的换发相应认证范围的认证证书。

扩大审查可结合监督审查、专项审查或再认证审查的方式进行。

### 4.8.2 升级

对于采用星级评价的合同能源服务认证审查，认证组织通过自我评价认为其服务满足更高等级要求时，可以提出书面升级申请。经 BCC 评审后，按再认证审查要求策划实施现场审查评审，按照初次审查认证决定要求评审后，符合要求的换发相应星级的认证证书。

升级方式可结合监督审查、专项审查或再认证审查的方式进行。

4.8.3 为调查投诉、对变更做出回应或对被暂停认证资格的获证组织进行追踪，可能需要在提前较短时间通知获证组织后对其进行审查。此时：

- (1) 应向获证组织说明并使其提前了解将在何种条件下进行此类审查；
- (2) 由于获证组织缺乏对审查组成员的任命表示反对的机会，BCC 应在指派审查组时给予更多的关注。

#### 4.9 认证证书的暂停、撤销、注销、恢复认证或缩小认证范围

BCC 已建立并实施认证证书暂停、撤销、注销、恢复认证、缩小认证范围的文件化的管理制度，不得随意暂停、撤销和注销认证证书。

##### 4.9.1 认证证书的暂停、恢复认证或缩小认证范围

获证组织有以下情形之一的，BCC 应在调查核实后 5 日内暂停其认证证书，并保留相应证据：

- (1) 管理体系持续或严重不满足认证要求的，包括管理体系文件与实际业务运作严重脱离；
- (2) 不满足管理体系适用的法律法规要求，且未采取有效纠正措施的；
- (3) 受到与相关的行政处罚，且尚未完成整改的；
- (4) 发生与此管理体系相关的重大事件（如失信事件、重大投诉等），反映获证组织管理体系运行存在重大缺陷的；
- (5) 拒绝配合市场监管部门的认证执法监督检查，或者提供虚假材料或信息的；
- (6) 持有的与管理体系认证范围有关的行政许可文件、资质证书等过

期失效的；

- (7) 不能按照规定的时间间隔接受监督 / 再认证审核的；
- (8) 未按相关规定正确引用和宣传获得的认证证书和有关信息，包括认证证书和认证标志的使用；
- (9) 不承担、履行认证合同约定的责任和义务的（含未按合同约定支付认证费用、未履行信息通报义务等）；
- (10) 被有关行政监管部门责令停业整顿的；
- (11) 发生与此管理体系相关重大舆情的；
- (12) 主动请求暂停的；
- (13) 监督审核期间发现的严重不符合，未在规定的期限内完成纠正措施的验证的；
- (14) 由于获证组织原因，导致不符合项未在规定的时间内完成有效性验证并关闭的；审核结束后 180 天内未能通过认证决定；
- (15) 出现国家、地方、行业相关监督抽查不合格的；
- (16) 顾客对组织与此管理体系相关问题的重大投诉未能妥善处理并造成用户严重不满的；
- (17) 其他应暂停认证证书的情形（如发生投诉经调查后属获证组织应负责的、获证组织与 BCC 双方同意暂停认证资格等）。

4.9.2 暂停期限最长不得超过 6 个月。

4.9.3 暂停期间，AMS 认证证书暂时无效。如获证组织采取有效的纠正措施，造成暂停的原因已消除的，BCC 应恢复其认证证书，并保留相应证据。

4.9.4 如果组织未能在规定的期限内解决造成暂停的原因，BCC 应撤销或缩小其认证范围。

4.9.5 如果组织在认证范围的某些部分持续地或严重的不满足认证要求，BCC 应缩小其认证范围，以排除不满足要求的部分。认证范围的缩小应与认证标准的要求一致。

4.9.6 认证证书的撤销

获证组织有以下情形之一的，BCC 应在获得相关信息并调查核实后 5 日内撤销其认证证书，并保留相应证据：

- (1) 被注销或撤销法律地位证明文件的；
- (2) 被 “国家企业信用信息公示系统” 和 “信用中国” 列入严重违法失信名单的；
- (3) 认证证书的暂停期限已满，但导致暂停的问题未得到解决或有效纠正的；
- (4) 经行政监管部门确认因获证组织违规而造成与管理体系相关的重大事故、严重不良影响事件的；
- (5) 获证组织在证书有效期间受到相关执法监管部门处罚，且未能在规定时限内完成有效整改；
- (6) 服务体系没有运行或者已不具备运行条件的（包括不再提供认证

范围覆盖的所有产品和服务)；

- (7) 审查未通过的；
- (8) 监督审查时发现服务体系存在多项严重不符合规定要求，且在短期内无法有效纠正的；
- (9) 获证组织虚报、瞒报获证所需关键信息的；
- (10) 有严重违反法律法规的行为，或因违规行为造成严重影响的；
- (11) 获证组织对相关方的重大投诉未能采取有效处理措施，造成严重后果的；
- (12) 证书暂停期间因未按合同约定支付认证费用，超过暂停日期 90 天仍未支付的；
- (13) 不承担、履行认证合同约定的责任和义务，情节严重的；
- (14) 其他应撤销认证证书的情形。

#### 4.9.7 认证证书的注销

获证组织主动申请不再保持认证证书时，BCC 应确认在不存在暂停或撤销情形后，注销其认证证书，并保留相应证据。

#### 4.9.8 认证证书失效

当发生下列情况时认证证书将自动失效：

- (1) 获证组织的认证证书自然到期时；
- (2) 获证组织通过再认证审查，并取得新的认证证书后，旧认证证书将自动失效；
- (3) 获证组织通过标准转换审查，并取得新的认证证书后，旧认证证书将自动失效。

#### 4.10 审查报告

4.10.1 审查组应对审查活动形成书面审查报告，由审查组组长签字。审查报告应准确、简明和清晰地描述审查活动的主要内容，至少包括以下内容：

- (1) 申请组织的名称和地址。
- (2) 申请组织活动范围和场所。
- (3) 审查的类型、准则和目的。
- (4) 审查组组长、审查组成员及其个人注册信息。
- (5) 审查活动的实施日期和地点，包括固定现场和临时现场；对偏离审查计划情况的说明，包括对审查风险及影响审查结论的不确定性的客观陈述。
- (6) 识别出的不符合项。
- (7) 审查组对是否通过认证的意见建议。

4.10.2 BCC 保留用于证实审查报告中相关信息的证据。

4.10.3 对终止审查的项目，审查组应将已开展的工作情况形成报告，BCC 将此报告及终止审查的原因提交给申请组织，并保留签收或提交的证据。

#### 4.11 不符合项的纠正和纠正措施及其结果的验证

对审查中发现的不符合项，BCC 应要求申请组织分析原因，并提出纠正和纠正措施。对于严重不符合，要求申请组织在最多不超过 6 个月期限内采取纠正和纠正措施。BCC 对申请组织所采取的纠正和纠正措施及其结果的有效性进行验证。如果未能在现场审核结束后 6 个

月内验证对严重不符合实施的纠正和纠正措施，则重新实施现场审查。

## 5 对认证人员的要求

为了确保审查能力，对服务审查员、认证过程管理人员进行资格审批和管理，应满足以下条件：

### 5.1 基本要求

个人素质：有道德，思想开明，善于交往，善于观察，有感知力，适应能力强，坚韧不拔，明断，自立。

### 5.2 审查员能力要求

具备服务认证领域审查员资格，熟悉合同能源行业服务认证相关的专业知识。

### 5.3 认证过程管理人员能力要求

对于服务认证申请评审人员、审查方案管理人员、认证决定管理人员、认证决定人员、认证规则制定人员、人员能力评价人员，应具备相关人员岗位能力授权，并了解相关知识，在事业部评价后给与管理体系统相应岗位授权。

## 6 认证证书

### 6.1 证书内容

认证证书内容应以中英文书写，至少包括以下方面：

- (1) 认证证书名称，即“合同能源管理服务认证证书”；
- (2) 符合本规则 6.2 项规定的证书编号；
- (3) 获证组织名称、注册地址、受审查地址和邮政编码；
- (4) 符合本规则要求的认证依据；

- (5) 认证覆盖的范围；
- (6) 颁证日期、换证日期以及证书有效期的起止年月日，有效期 3 年。
- (7) BCC 的名称及其标志；
- (8) BCC 的印章和总经理签名章；

如果认证所覆盖服务类别及其所涉及的覆盖场所较多，需在证书附件上加以注明。

## 6.2 证书编号

6.2.1 对同一个组织实施的同一个服务认证审查，应使用同一个证书编号；当实施的服务认证为不同领域时，需重新编制证书编号；证书编号由机构批准、认证审核场所代码、年份号、标准代号、领域当年发生证书的累计顺序号和后缀号构成，格式如下

机构批准号	BCC 获 CNCA 批准的编号：016
认证审核场所代码	ZB-总部……
发证年号	证书发出年份的后 2 位：24，25……
项目缩写	SC 认证项目英文缩写 SC（大写）；
认证依据标准代号	11 合同能源管理
认可标识	不带认可标识的，在“规范或标准版本号”后增加 L，否则不加 L
顺序号	SC 当年发出证书的累计顺序号（4 位）：0001，0002……
认证属性	初次认证或再认证换证号：初次认证为 R0，第一次再认证换证为 R1，第二次再认证换证为 R2……
申请组织规模	大型组织为 L（大于 1000 人），中型组织为 M（50 人到 1000 人），小型组织为 S（小于 50 人）
子证书号/副本号	子证书注册号，与总部注册号相同，且需在注册号后加子证书的分号-1，-2，-3…… 副本证书号，与总部注册号相同，且需在注册号后加副本证书的分号-A，-B，-C……

6.2.2 有效期内换发证书，认证证书编号中的机构注册号、年份号、顺序号和认证的有效期保持不变，应注明换证日期；

6.2.3 撤销证书后，原认证证书编号废止，不再使用；

6.2.4 认证证书上的认证机构名称应与 BCC 的认证机构批准书上的名称一致。

### 6.3 对获证组织正确宣传认证结果的控制

BCC 应采取授权使用标识的方式来要求获证组织在认证结果的宣传和使用中采用本规则确定的认证依据，同时注明通过认证的服务类别和认证证书编号，在认证证书被暂停期间或撤销后，应收回相应的授权。

不应授权获证组织在产品上使用上述标识，或以表示产品合格的方式使用上述标识。

## 7 认证标志

服务认证使用 BCC 认证标志。关于认证标志的使用要求，详见 BCC 网站相关要求，网址：

<http://www.bcc.com.cn/public/storage/upload/files/20250603/1f6dc99281a6856e309c82081c0aa8cc.pdf>

## 8 对获证组织的信息沟通和要求

### 8.1 信息沟通

为确保获证组织的服务认证持续有效，BCC 应要求获证组织建立信息通报制度，及时向 BCC 通报以下信息：

- (1) 业务、地点、组织机构变化等情况的信息(及时通报)；
- (2) 组织的体系文件信息的变化；
- (4) 有严重事故事件(及时通报)；
- (5) 其他重要信息(视情况)。

## 8.2 响应要求

BCC 应对上述信息以及收集到的相关公共信息进行分析，视情况采取相应措施，包括增加监督审查频次在内的措施和暂停或撤销认证资格的措施。在发生重大客户投诉等严重情况时，需立即采取措施。

附录 A 合同能源服务管理要求审查时间表

有效人数	审核时间	有效人数	审核时间
	服务管理+服务特性 测评		服务管理+服务特性 测评
≤15	2.5	876-1175	13
16-25	3	1176-1550	14
26-45	4	1551-2025	15
46-65	5	2026-2675	16
66-85	6	2676-3450	17
86-125	7	3451-4350	18
126-175	8	4351-5450	19
176-275	9	5451-6800	20
276-425	10	6801-8500	21
426-625	11	8501-10700	22
626-875	12	>10700	遵循上述递进规律

注：

1. 上述人日为单一认证单元审核人日，每增加 1 个认证单元，至少服务管理要求及服务特性要求各增加 0.5 人日。
2. 服务认证总审查时间等于服务管理要求审查时间与服务特性测评时间的总和。我机构程序可以规定人数超过10700人时对审查时间的计算。该审查时间宜遵循表上表中的递进规律，与该表保持一致。
3. 服务特性要求测评的人日不宜低于服务管理要求审核的人日数，且应当于其工作量相匹配。

## 附录 B 服务特性测评工具

一级指标	权重	二级指标/测评点	测评内容与评分标准	标准分值	加权后得分	总分值
A. 功能性	25%	A1. 需求识别准确性	是否准确识别并理解了客户的节能目标、工况条件、约束条件等。	20		
		A2. 方案设计与专业性	技术方案是否先进、合理、完整，符合国家及行业标准，具有可操作性。	30		
		A3. 目标达成度	服务完成后，是否达成合同约定的关键性能指标（如节能量、发电量、节能率等）。	30		
		A4. 功能完备性	交付的系统或设备功能是否完整，是否具备承诺的监控、保护、报警等附加功能。	20		
B. 经济性	10%	B1. 投资合理性	方案投资预算是否合理，性价比高，与市场同等水平相比具有竞争力。	55		
		B2. 运行成本效益	改造后系统运行成本（电费、维护费）是否显著降低，投资回收期是否符合预期。	45		
C. 安全性与可靠性	20%	C1. 安全合规性	设备安装、系统改造是否符合安全规范（如电气安全、消防安全、特种设备安全等）。	40		
		C2. 系统可靠性	系统运行是否稳定，故障率低，关键设备选型是否有可靠品牌和业绩支撑。	40		
		C3. 应急预案	是否提供完善的应急预案和故障处理指南，并对客户进行了培训。	30		
D. 时间性	8%	D1. 工期符合性	项目是否按预定的时间计划完成，如有变更，沟通和管理是否到位。	50		

		D2. 响应及时性	在调试和售后阶段，对客户问题的响应是否及时。	50		
E. 文明性与舒适性	7%	E1. 现场管理	施工安装现场是否管理有序，标识清晰，对客户正常生产经营影响最小。	45		
		E2. 环境影响	施工和运行过程中是否注重环保（噪音、粉尘、废弃物处理），改造后环境是否有改善。	50		
F. 过程质量与保障	30%	F1. 人员能力	服务人员是否具备相应资质和经验，技能熟练。	8		
		F2. 材料与设备质量	使用的材料、设备是否为合格产品，符合设计规格要求。	15		
		F3. 质量保证	<p>1. 锅炉改造【排放指标达标情况、热效率提升率】；</p> <p>2. 余热余压利用【与原生产系统的匹配性与稳定性】</p> <p>3. 能量系统优化【系统协同优化效果（是否实现1+1&gt;2）、能源管理系统的功能有效性】</p> <p>4. 光伏发电【并网性能（符合电网要求）、运维体系健全性（长期运维的方案和能力）】</p> <p>5. 电机系统节能【调速/负载匹配精度（变频改造）、功率因数改善情况】</p> <p>6. 绿色照明改造【照明质量达标情况（需测量照度、均匀度等）】</p> <p>7. 建筑节能改造【室内环境质量改善（温湿度、空气质量）、对建筑结构的影响（安全性）】</p>	40		

	F4. 文档交付质量	交付的技术文档（图纸、说明书、操作手册、竣工图）是否齐全、准确、清晰。	8		
	F5. 培训服务质量	是否对客户的操作、维护人员进行了全面、有效的培训。	13		
	F6. 售后与维护承诺	售后服务体系是否完善，保修期、响应时间、定期回访等承诺是否明确并履行。	16		

## 附录 C 服务管理审查工具

一级指标	二级评价指标	三级评价指标	权重	指标内容	审查内容
合同能源管理服务	服务能力	1 技术提供能力	27%	1.1 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	所采用的技术/设备应符合国家、行业有关法律法规及产业政策导向，不增加环境负担
				1.2 拥有自主技术/设备及生产能力	具备自主研发、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
					有相应成功应用案例 2 项以上
				1.3 技术/设备外包（外购）并有效控制	具有稳定和良好合作关系的供应商，能够获得技术/设备并应用于所提供的合同能源管理服务
					【加分项】采用的技术或设备节能效果/潜力获得政府、行业协会或第三方机构认可
				1.4 拥有较强的技术集成和整合能力	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，经过集成和整合应用能够用于合同能源管理服务
	2 人力资源配置	25%	2.1 拥有匹配的专职技术人员和合同能源管理人才	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	
				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。	
2.2 制定相对完善的人员能力提升和考核			制定人员能力要求、提升和考核程序		

			计划，并有效实施	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
				定期对员工的工作业绩、能力和职业素质进行测评，根据测评结果提出改进方向
	3 组织管理水平	24%	3.1 高层领导对完善组织治理、提升合同能源管理服务质量及确保服务效果方面具有清晰的认识和思路	高层领导有明确的确保合同能源管理服务质量和效果的思路和措施
			3.2 合同能源管理业务模式、发展方向和战略目标清晰、明确	合同能源管理业务模式、发展方向和战略目标清晰、明确
			3.3 建立完善的质量管理制度和质量保障体系，能覆盖合同能源管理服务关键过程，且得到执行	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
				设置合理的部门、岗位，对岗位职责和权限做出明确规定
				建立相应的制度和控制体系，确保对外包过程的控制。
			3.4 具有明确的服务理念，且员工理解和实践良好	公司有明确的服务理念，且传达到员工
	3.5 建立合同能源管理服务自我评价和持续改进机制	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		
		对合同能源管理服务水平进行自我评价并实施改进		
	4 资金保障能力	14%	4.1 自有资金或融资能力与开展的业务和规模相匹配，能够提供证明材料	自有资金或相应的融资能力与所开展的业务及规模相匹配
				是否发生过资金问题影响项目的政策实施
	5 风险防控能力	10%	5.1 对风险进行较为全面、深入的识别分析，具有较强的风险防范和控制能力	能够识别合同能源管理服务的风险来源、种类、特征、评估其对服务质量的影响程度，提出防范和控制措施
			5.2 针对风险，提出合理有效的应对机制	建立合理有效的应对措施，能够对风险进行有效的应对

服务 过程	6 用能状况诊断	10%	6.1 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	就拟改造项目，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
			6.2 用能状况诊断能够达到预期效果	与用能单位协商开展用能状况诊断
	7 项目设计	30%	7.1 建立较为完善的项目设计管理制度	建立较为完善的项目设计管理制度
			7.2 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	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
			7.3 项目设计方案科学、有效、适用，满足客户要求	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。
	8 合同管理	6%	8.1 按 GB/T24915 签订合同能源管理合同	节能服务公司按 GB/T24915 的要求，与用能单位签订有效的服务合同。
			8.2 项目边界、合同期限、预期节能量/节能率等约定明确合理	服务合同应满足以下几个方面： 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。

	9 生产与采购	9%	9.1 建立较完善的自有产品/设备生产质量保证体系	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
			9.2 具备较完善的产品/设备采购管理控制体系	建立有效的采购管理制度，包括供应商的选择、评价和日常管理等程序，明确采购技术要求，确保供应商提供满足要求的设备/产品
			9.3 能够提供有效记录	自有设备/产品管理记录 供应商评价选择和日常管理记录
	10 改造/施工	20%	10.1 改造/施工过程应符合法律法规要求	改造/施工过程应符合法律法规要求
			10.2 技术要求文件完善、明确，符合涉及方案要求	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
			10.3 识别改造过程的关键环节，并具有明确的验收标准	控制施工进度，保证服务的时效
				明确关键环节的验收标准
			10.4 对原有功能、舒适度、环境无负面影响	不对原有功能、舒适度、环境等产生负面影响
	10.5 提供完整的项目改造/施工技术资料	保留完整的技术资料		
	11 运行与维护	9%	11.1 建立完善的系统运行和维护的控制文件，记录完整有效	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
			11.2 根据需要开展及时、有效的相关培训	根据需要开展及时、有效的相关培训
			11.3 运行维护服务及时，无客户投诉	运行维护服务及时，无客户投诉
	12 节能量	16%	12.1 节能量验证方案符合 GB/T28750 要求	节能服务公司与用能单位，依据 GB/T28750 协商确定节能量测量与验证方案，对项目节能量进行核算

服务绩效	测量与验证		12.2 节能量计算科学合理，能够提供有效证明（如第三方节能量审核机构证明）	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。
			12.3 用能计量器具齐备有效	计量器具齐全 计量器具定期校验
	13 累计项目数	22%	13.1 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数量	按单元分别统计【锅炉(窑炉)改造；余热余压利用/能量系统优化/光伏发电；电机系统节能；绿色照明改造/建筑节能改造】
	14 累计节能量	35%	14.1 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	按单元分别统计【锅炉(窑炉)改造；余热余压利用/能量系统优化/光伏发电；电机系统节能；绿色照明改造/建筑节能改造】
			14.2 万吨标准煤	累计节能量
	15 项目平均投资回收期	12%	15.1 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	按单元分别统计【锅炉(窑炉)改造；余热余压利用/能量系统优化/光伏发电；电机系统节能；绿色照明改造/建筑节能改造】
			15.2 平均投资回收期（项目投资额与项目年节能收益的比值）	单位：年
	16 客户满意度	14%	16.1 客户满意度评价结果（百分比）	统计客户满意度
			16.2 建立有效的客户争端处理机制	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
			16.3 执行文件要求并保存处理记录	确立客户投诉处理过程以及相关职责，建立快速反应机制 客户意见得到及时处理

		17 资 质和 口碑	17%	17.1 节能服务公司的资质	获得国家级资质，得 50 分，省市级认可资质，得 30 分
	17.2 国家财政奖励			【加分项】增加 1 个国家财政奖励的项目，得 10 分；增加 1 个地方财政奖励的合同能源管理项目，得 8 分，同一项目不得重复计分；累计不得超过 50 分	
	17.3 其它奖项及认证			【加分项】获得省（部）级以上或行业协会奖项、第三方评价或认证证书，每增加 1 项得 10 分	
	17.4 客户投诉或负面事件			【减分项】有关客户投诉、相关方负面评价及报道等一般负面事件，每项扣 20 分	
		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，整项得 0 分，且可终止评价			

## 附录 D 服务外包审查工具

二级评价指标	评价指标	权重	指标内容	审查内容
外包过程评价	用能状况诊断	10%	建立有效的外包管理制度及评价要求	建立合理、有效的外包管理、控制和评价体系
			提供有效的外包方评价记录	对外包方、外包过程、外包质量的管理和评价记录完整有效
			对外包过程的管理控制，并制定有管理措施	对不符合或争议的处理记录
	项目设计	30%	建立有效的外包管理制度及评价要求	建立合理、有效的外包管理、控制和评价体系
			提供有效的外包方评价记录	对外包方、外包过程、外包质量的管理和评价记录完整有效
			对外包过程的管理控制，并制定有管理措施	对不符合或争议的处理记录
	合同管理	6%	建立有效的外包管理制度及评价要求	建立合理、有效的外包管理、控制和评价体系
			提供有效的外包方评价记录	对外包方、外包过程、外包质量的管理和评价记录完整有效
			对外包过程的管理控制，并制定有管理措施	对不符合或争议的处理记录
	生产与采购	9%	建立有效的外包管理制度及评价要求	建立合理、有效的外包管理、控制和评价体系
			提供有效的外包方评价记录	对外包方、外包过程、外包质量的管理和评价记录完整有效
			对外包过程的管理控制，并制定有管理措施	对不符合或争议的处理记录
改造与施工	20%	建立有效的外包管理制度及评价要求	建立合理、有效的外包管理、控制和评价体系	

			提供有效的外包方评价记录	对外包方、外包过程、外包质量的管理和评价记录完整有效
			对外包过程的管理控制，并制定有管理措施	对不符合或争议的处理记录
	运行与维护	9%	建立有效的外包管理制度及评价要求	建立合理、有效的外包管理、控制和评价体系
			提供有效的外包方评价记录	对外包方、外包过程、外包质量的管理和评价记录完整有效
			对外包过程的管理控制，并制定有管理措施	对不符合或争议的处理记录
	节能量测量与验证	16%	建立有效的外包管理制度及评价要求	建立合理、有效的外包管理、控制和评价体系
			提供有效的外包方评价记录	对外包方、外包过程、外包质量的管理和评价记录完整有效
			对外包过程的管理控制，并制定有管理措施	对不符合或争议的处理记录

## 附录 E 服务管理认证指标赋值规范及评价标准

评价 指标	指标要求	赋值
<b>(一) 服务能力 (注: 各指标按100分计, 以5分为一个评分档)</b>		
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	高层领导关于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及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
	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

风险控制能力	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
<b>(二) 服务过程（注：1、各指标按100分计，以5分为一个评分档；2、服务过程中涉及外包的过程或环节，按外包要求进行评价）</b>		
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
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/施工相关技术资料。	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/T28750 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	
外包过 程	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	
<b>（三）服务绩效（注：各指标按 100 分计，以 5 分为一个评分档）</b>			
累计项 目数	8-12 个	80-100分	
	4-8 个	60-80分	
	1-4 个	0-60分	
累计节 能量	锅炉（窑炉）改造	4-6 万吨标准煤	80-100分
		2-4 万吨标准煤	60-80分
		0.5-2 万吨标准煤	40-60分
		0.5 万吨标准煤以下	40分以下
	余热余压利用/能量系统优化/光伏发电项目	2.4-3.6 万吨标准煤	80-100分
		1.2-2.4 万吨标准煤	60-80分
		0.3-1.2 万吨标准煤	40-60分
		0.3 万吨标准煤以下	40分以下
	电机系统节能	2-3 万吨标准煤	80-100分
		1-2 万吨标准煤	60-80分
		0.25-1 万吨标准煤	40-60分
		0.25 万吨标准煤以下	40分以下
绿色照明改造/建筑节能改造	0.4-0.6 万吨标准煤	80-100分	

			分
		0.2-0.4万吨标准煤	60-80分
		0.05-0.2万吨标准煤	40-60分
		0.05万吨标准煤以下	40分以下
项目平均投资回收期	锅炉（窑炉）改造/电机系统节能/能量系统优化	1-3年	80-100分
		3-5年	60-80分
		5年以上	60分
	绿色照明改造/建筑节能改造/余热余压利用	2-4年	80-100分
		2-6年	60-80分
		6年以上	60分
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
资质和口碑	节能服务公司取得国家级备案或推荐资质，得50分，省/市级备案资质，得30分。		
	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。		
	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。		
	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。		
	注：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，或取消备案资质等严重情况，本项得0分，且可终止评价。		