

江西腾标认证有限公司

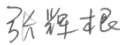
翻译服务认证技术规范

受控状态：（)

文件编号：CTS TBSC053-2026

版本号：B/2

编制：技术部

审核：张辉根 

批准：周春阳 

1 范围

本标准规定了翻译服务认证的规范性要求，包括服务要求、管理要求和服务认证评价等内容。

本标准适用于认证机构实施翻译服务认证活动，也适用于各类提供翻译服务的组织（含翻译公司、本地化服务商、自由译员团队、企业内部翻译部门等）规范其自身的服务行为，或寻求相关方对其符合性的确认。

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—2016 质量管理体系 要求

GB/T 19004—2011 追求组织的持续成功 质量管理方法

GB/T 19012—2021 质量管理 顾客满意 组织投诉处理指南

GB/T 24421.2—2009 服务业组织标准化工作指南 第2部分：标准体系

GB/T 27400—2020 合格评定 服务认证技术通则

GB/T 27205—2019 合格评定 服务认证方案指南和示例

GB/T 27207—2020 合格评定 服务认证模式选择与应用导则

GB/T 19363.1—2022 翻译服务 第1部分：笔译服务要求

GB/T 19682—2005 翻译服务译文质量要求

3 术语和定义

GB/T 19363.1—2022 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1 翻译服务

指翻译服务组织（简称服务组织）受客户（委托方）委托，运用语言知识与专业技能，将源语言的信息（文字或语音）转化为目标语言信息的全过程专业化服务，涵盖笔译、口译、本地化、编译等多种服务形态。

3.2 服务接触点

在翻译服务过程中，服务组织与客户发生直接互动或间接影响的具体环节，如需求沟通、方案报价、项目启动、译中进度询问、初稿交付、客户反馈收集、最终交付、售后服务等。

3.3 服务特性

翻译服务过程中固有的、可被客户体验感知的特征，如准确性、规范性、及时性、保密性、经济性、专业性。

4 服务要求

4.1 项目咨询与业务承接

- 4.1.1 服务组织应在项目启动前，充分了解客户的翻译需求、用途、目标读者、语种方向、专业领域、交期及质量预期。客户体验感知：他们问得很细，了解到我们译文的最终用途，感觉很专业。
- 4.1.2 应提供详尽的翻译服务方案，包括项目分析、报价、交期、服务流程及质量保障措施。客户体验感知：方案很详细，报价透明，流程清晰。
- 4.1.3 双方应签订正式服务合同，明确服务范围、质量要求、交付物、保密条款、知识产权归属及违约责任。客户体验感知：合同条款很严谨，尤其是保密条款写得清楚。
- 4.1.4 服务组织应告知客户其在翻译过程中的参与要求，如提供参考文件、解答术语疑问等。客户体验感知：他们明确告知了我们需配合的事项，沟通很顺。

4.2 译前处理与译员匹配

- 4.2.1 服务组织应在项目启动前，对源文件进行格式分析、术语提取和翻译记忆库预处理。客户体验感知：他们帮我整理了术语表和翻译记忆库，效率高很多。
- 4.2.2 应根据项目专业领域、语种、难度及客户特殊要求，匹配具备相应专业背景和经验的译员和审校人员。客户体验感知：他们安排的译员确实有相关行业的背景，专业对口。
- 4.2.3 应制定项目指南或风格指南，确保译者对术语、格式、标点、品牌风格等要求理解一致。客户体验感知：项目开始前，他们给了详细的风格指南，确保风格统一。

4.3 翻译与审校过程

- 4.3.1 翻译过程应严格遵守翻译规范，确保原文信息准确传递，语言表达符合目标语言习惯。客户体验感知：译文的表达很地道，没有“翻译腔”。
- 4.3.2 应在翻译完成后安排专业的审校或质检环节，对照原文对译文的准确性、一致性、格式规范、术语统一等进行全面检查。客户体验感知：他们提供了审校记录，可以看出是经过认真检查的。
- 4.3.3 对于技术类、法规类等高风险项目，服务组织应提供合理修正与反馈通道，确保译文专业性。客户体验感知：我们提的修改意见，他们都能快速响应并给出专业的修订版。
- 4.3.4 对于客户提出的初稿反馈意见，服务组织应在承诺时限内完成修改。客户体验感知：修改意见处理得很快，最后成稿质量很高。

4.4 译件交付与售后服务

- 4.4.1 服务组织应在约定的交期内完成并交付译件。客户体验感知：每次都能按时交付，没耽误我们使用。
- 4.4.2 交付的译件格式应符合客户要求，如保持原文排版格式（如 Word、PPT、InDesign 等）。客户体验感知：排版和原文一模一样，省了我们重新排版的时间。
- 4.4.3 应提供译后服务支持，对客户提出的后续修改或补充要求进行合理响应。客户体验感知：用完有售后支持，后续修改都及时处理了。
- 4.4.4 应建立客户反馈机制，对服务质量进行调查和持续改进。客户体验感知：项目结束后他们进行了满意度调查，很负责任。

4.5 客户沟通与持续服务

- 4.5.1 服务组织应建立与客户的定期沟通机制，及时通报项目进度。客户体验感知：项目进展定期同步，让我很放心。

4.5.2 对客户的翻译内容、技术资料等严格保密，签署保密协议，确保信息安全。客户体验感知：他们保密协议签得很规范，我们的技术资料没有外泄。

4.5.3 服务组织应建立客户档案，记录客户的偏好、常用词汇、服务历史等，用于持续改善服务。客户体验感知：他们记住了我们的惯用术语和风格偏好，再次合作时做得更好。

5 管理要求

5.1 通用要求

5.1.1 组织应建立并保持满足 GB/T 19001 和 GB/T 19363.1-2022 要求的翻译服务体系，确保其实施和保持，并持续改进其有效性。组织应：

a) 结合翻译服务接触理论，识别关键服务环节，建立服务总蓝图；

b) 确定服务提供的准则和方法；

c) 确保可获得必要的资源和信息；

d) 监视、测量和分析；

e) 实施必要的改进措施。

5.1.2 针对影响服务符合性的外包过程(如大语种口译分包、部分专业领域深度审校外协等)，组织应建立并实施控制程序。

5.2 特定要求

5.2.1 企业治理与管理目标

组织应明确其翻译服务业务的核心方向与优势领域，并建立包含客户视角的管理目标，包括但不限于：

a) 满意指标：客户综合满意度；大客户续约率；

b) 质量指标：译文一次性通过率（客户未提出重大修改的比率）；客户投诉率（因质量问题的投诉）；

c) 交付指标：项目按时交付率（应为 100%）；

d) 合规与安全指标：发生泄密事故数（应为 0）；违反保密协议导致的纠纷数（应为 0）；因服务违规受到的行政处罚数（应为 0）。

5.2.2 组织管理与能力建设

组织应具备满足翻译服务需求的综合服务能力，包括但不限于：

a) 资质与信誉：具备合法经营资质，商业信誉良好，无重大违规或失信记录；

b) 人才队伍：拥有一支稳定的专职与签约译员团队，覆盖主要语种及专业领域。译员应具备相应的语言能力证书、专业背景及项目经验。关键岗位应有资深审校人员；

c) 技术装备：配备计算机辅助翻译工具（如 Trados、MemoQ、memoQ 等）、翻译管理系统、质量检查工具（如 QA Distiller、Xbench）及语料库管理系统。

5.2.3 项目策划与译员匹配

组织应建立并实施项目策划与译员匹配管理制度，包括但不限于：

a) 需求分析与项目评估：制定标准化的项目评估表，对语种、专业、字数、交期、格式、保

密等级等进行充分评估；

- b) 资源匹配制度：建立译员和审校人员的能力数据库，根据项目特点科学匹配最合适的人员；
- c) 项目计划：制定明确的项目时间表和里程碑，包括翻译、审校、排版、终检等各环节时间分配。

5.2.4 译前准备与术语管理

组织应建立并实施译前准备与术语管理制度，包括但不限于：

- a) 术语提取与确认：基于源文件提取关键术语，形成术语表，并征得客户确认；
- b) 风格指南制定：根据客户要求或行业惯例，制定项目的风格指南；
- c) 语料准备：准备相关翻译记忆库和参考语料，确保译前资源准备充分；
- d) 文件预处理：对源文件进行格式转换、盲区检测、文本清理等。

5.2.5 翻译、审校与质量控制

组织应建立并实施翻译、审校与质量控制制度，这是翻译服务的核心管理要求，包括但不限于：

- a) 翻译作业规范：制定标准化的《翻译作业指导书》，明确翻译的基本原则、操作流程和术语一致性要求；
- b) 三审制度：实施“自检—互检（初审）—终审（质检）”的三级审校流程；
- c) 质量检查：使用专业 QA 工具进行自动化检查（如术语一致性、数字、标点、格式等），并在最终交付前由人工复核；
- d) 不合格品管理：建立译文质量问题的记录、分析与纠正措施流程，对客户反馈的质量问题及时响应并改善。

5.2.6 数字化与技术管理

组织应建立并实施数字化与技术管理制度，包括但不限于：

- a) 信息化平台：运用翻译管理系统（TMS）进行项目任务分配、进度追踪和客户管理；
- b) 技术创新：积极采用机器翻译、人工智能辅助翻译、语音识别等技术，提升翻译效率和质量；
- c) 语料库建设：建立并定期更新公司级语料库与术语库。

5.2.7 客户关系与商务协同

组织应建立并实施客户关系与商务协同管理制度，包括但不限于：

- a) 客户档案管理：建立客户偏好档案，记录客户常用术语、风格要求、历史合作记录等；
- b) 定期沟通与报告：建立与客户的定期沟通机制，及时报告项目进展；
- c) 持续共赢：主动降本增效，为客户提供翻译服务的使用分析和优化建议。

5.2.8 信息与数据安全

组织应建立并实施信息与数据安全管理制度，包括但不限于：

- a) 保密协议：与员工、签约译员签订保密协议，与客户明确保密范围；
- b) 系统安全：确保 TMS、语料库及客户数据的存储、传输安全，防止数据泄露或丢失；
- c) 数据销毁：对过期客户数据进行安全、彻底的销毁。

5.2.9 投诉与纠纷处理

组织应建立并实施投诉与纠纷处理机制，包括但不限于：

- a) 在承诺的期限内完成投诉的调查、核实、处理与反馈；
- b) 所有投诉应有完整记录，并用于趋势分析和改进。

6 服务认证评价

6.1 认证准则

6.1.1 服务要求测评准则

6.1.1.1 第4章给出的翻译服务要求，其服务特性的测评应依据附录A表A.1给出的测评工具实施。

6.1.1.2 服务认证审查员基于表A.1实施服务要求（即服务特性）体验测评时：

a) 表A.1是根据第4章的4.1~4.5要求，赋权量化构建的服务特性体验测评表，设定满分为100分；

b) 测评内容为明显的“是，否”判断时，可用直接判断法，判定得分和不得分；

c) 测评内容除了b)情形外，给出基于李克特5点式量表的体验系数 α ，如下：

1) 远低于预期： $0 \leq \alpha \leq 0.2$ ；

2) 低于预期： $0.2 < \alpha \leq 0.4$ ；

3) 符合预期： $0.4 < \alpha \leq 0.6$ ；

4) 高于预期： $0.6 < \alpha \leq 0.8$ ；

5) 远高于预期： $0.8 < \alpha \leq 1.0$ 。

d) 用表A.1中给定的每一项测评内容的分值乘以该项确定的体验系数 α 后求和，得出服务特性测评基础分；

e) 将服务特性测评基础分乘以体验否决系数E，得出服务特性测评分。其中，体验否决系数 $E=\{0, 1\}$ ，当服务过程中发生下列任一情况时 $E=0$ ，否则 $E=1$ ：

1) 评价期间，发生因服务组织责任导致的严重译文质量问题或泄密事件，并造成重大经济损失或负面社会影响的；

2) 评价期间，因服务质量问题被客户起诉或主管部门行政处罚的。

f) 评价服务内容不含评价表中部分内容时，可提前说明，按以上评分方法得出总分后按比例换算最后分值。

6.1.1.3 服务特性测评活动，其总分由计算每人（次）测评分的均值获得。

6.1.2 管理要求审核准则

6.1.2.1 第5章给出的管理要求，应依据附录B表B.1给出的审核工具实施。审核应包括GB/T 19001标准要求的质量管理体系，以及本标准第5章规定的内容。

6.1.2.2 获得认证机构所颁发且有效的质量管理体系认证证书的组织，可由认证机构评估风险后决定是否免除其GB/T 19001标准要求的质量管理体系的评价。

6.1.2.3 翻译服务的管理要求审核通常采用管理体系审核的要求和方法。

6.1.2.4 翻译服务的特定管理要求（5.2）的审核工具可参照 GB/T 19004-2011 标准给出的成熟度模型，采用五级定性成熟度水平的评价方法。表 1 给出了管理要求如何与成熟度水平相对应的通用模型示例。

表 1 管理成熟度水平通用模型表格

关键要素	管理成熟度水平				
	一级	二级	三级	四级	五级
特定要求	基本水平				最佳实践

6.1.2.5 根据表 B.1 给出的管理要求审核工具实施第 5 章的管理要求的成熟度评价。

6.2 认证结果

6.2.1 结果分级

服务认证结果分为三个等级，从低至高依，分为 3 个等级，如表所示。

6.2.2 等级判定

认证结果的等级判定应综合考虑服务特性测评得分和服务管理审核成熟度等级，具体判定规则如下：

序号	服务特性测评得分	服务管理审核成熟度等级	认证级别
1	60-79	二级及以上	三星
2	80~90	三级及以上	四星
3	90 及以上	四级及以上	五星

附录 A

表 A.1 翻译服务要求测评表

序号	评价项目（分值）	评价子项目（分值）	评价内容（基于客户视角体验）	给定分值	体验系数 α	评价得分
1	4.1 咨询与承接 (20.0)	4.1.1 需求理解精准性 (5)	服务组织充分理解我们的翻译需求和最终用途。	1.0		
2		4.1.2 方案详尽性 (5)	提供的翻译服务方案非常详尽专业。	1.0		
3		4.1.3 报价透明度 (5)	报价清晰，无隐形收费。	1.0		
4		4.1.4 交期承诺合理 (5)	交期承诺合理，并留有余地。	1.0		
5		4.1.5 合同规范性 (5)	合同条款清晰，保密和知识产权约定明确。	1.0		
6		4.1.6 客户配合要求明确 (5)	明确告知了我们需配合的事项。	1.0		
7		4.1.7 团队专业性 (5)	项目团队展现出语言领域的专业素养。	1.0		
8		4.1.8 成功案例展示 (5)	能提供相关的成功案例供参考。	1.0		
9		4.1.9 问题解答专业 (5)	对我们提出的疑问解答得专业、耐心。	1.0		
10		4.1.10 首次接触印象 (5)	首次沟通就表现出很强的专业性。	1.0		
11	4.2 译前与匹	4.2.1 术语提取	主动提取术语并请我们确认。	1.0		

	配 (20.0)	确认 (5)				
12		4.2.2 风格指南制定 (5)	提供了详细的风格指南，确保风格统一。	1.0		
13		4.2.3 记忆库利用 (5)	充分利用了翻译记忆库，避免重复翻译。	1.0		
14		4.2.4 译员匹配精准 (5)	安排的译员具有相关专业背景。	1.0		
15		4.2.5 译员简历提供 (5)	能提供译员的相关简历供我们审核。	1.0		
16		4.2.6 审校人员介绍 (5)	能告知审校人员的情况。	1.0		
17		4.2.7 文件格式预处理 (5)	对源文件进行了格式预处理。	1.0		
18		4.2.8 盲区检测 (5)	能提前发现源文件中的盲区并沟通。	1.0		
19		4.2.9 资源准备充分 (5)	译前资源准备充分，不拖延工期。	1.0		
20		4.2.10 整体译前体验 (5)	对译前准备阶段整体感到满意。	1.0		
21	4.3 翻译与审校 (20.0)	4.3.1 译文准确性 (5)	术语翻译准确，信息传递无误。	1.0		
22		4.3.2 语言流畅性 (5)	译文语言流畅，符合目标语言习惯。	1.0		
23		4.3.3 风格一致性 (5)	整篇译文风格和语气保持一致。	1.0		
24		4.3.4 格式规范性 (5)	格式、标点、数字等规范。	1.0		
25		4.3.5 审校记录提供 (5)	能提供审校记录，证明经过严格检查。	1.0		

26		4.3.6 问题反馈速度 (5)	对翻译中的疑问反馈及时。	1.0		
27		4.3.7 修改响应度 (5)	对修改意见响应快速。	1.0		
28		4.3.8 技术术语处理 (5)	技术性术语处理得当。	1.0		
29		4.3.9 排版还原度 (5)	在交付排版稿与原文一致。	1.0		
30		4.3.10 整体翻译体验 (5)	对翻译和审校整体感到满意。	1.0		
31	4.4 交付与售后 (20.0)	4.4.1 交付准时性 (5)	按约定时间准时交付。	1.0		
32		4.4.2 格式符合要求 (5)	交付格式符合我们要求。	1.0		
33		4.4.3 文件命名规范 (5)	文件命名规范，易于识别。	1.0		
34		4.4.4 售后服务响应 (5)	译后服务响应及时。	1.0		
35		4.4.5 后续修改支持 (5)	对后续修改支持到位。	1.0		
36		4.4.6 问题处理效率 (5)	问题处理高效。	1.0		
37		4.4.7 交付物完整性 (5)	交付物（译稿、术语表、记忆库等）完整。	1.0		
38		4.4.8 满意度调查 (5)	项目结束后有满意度调查。	1.0		
39		4.4.9 发票结算清晰 (5)	结算清晰，无隐形收费。	1.0		
40		4.4.10 整体交付体验 (5)	对交付和售后整体感到满意。	1.0		

41	4.5 沟通与保密 (20.0)	4.5.1 沟通渠道便利 (5)	有多种沟通方式，联系方便。	1.0		
42		4.5.2 进度反馈主动性 (5)	主动告知项目进展。	1.0		
43		4.5.3 问题反馈透明度 (5)	对服务中的问题坦诚沟通。	1.0		
44		4.5.4 保密协议签署 (5)	签订了保密协议，条款明确。	1.0		
45		4.5.5 信息保护措施 (5)	对翻译内容采取了保护措施。	1.0		
46		4.5.6 信息不外泄 (5)	译文内容没有发生泄露。	1.0		
47		4.5.7 人员流动影响 (5)	对接人员变动不影响服务质量。	1.0		
48		4.5.8 投诉响应及时 (5)	投诉后响应及时，处理到位。	1.0		
49		4.5.9 品牌信任度 (5)	合作中对该服务组织产生了信任。	1.0		
50		4.5.10 长期合作意愿 (5)	愿意继续与该服务组织长期合作。	1.0		
总分	100	—	—	50.0	—	—

附录 B

表 B.1 翻译服务管理成熟度等级描述

考核要求	评定等级及评定要求				
	一级	二级	三级	四级	五级
5.2.1 企业治理与目标	组织未建立明确的翻译服务管理目标，或目标不可测量。对行业标准不熟悉。公司管理粗放。	组织明确了翻译服务的管理目标，各项目标可测量。初步了解翻译行业标准。	组织在相关职能和层次上建立并实施了目标。KPI分解到部门，并系统收集分析。	各项目标如期实现。管理层依据KPI进行决策。能通过数据分析识别项目执行过程中的质量风险。	提供3年以上KPI数据并进行对比。能根据数据预测趋势并推动服务模式创新（如推出AI+人工协作新模式、24小时极速交付）。在行业内有影响力。
5.2.2 组织管理与能力建设	缺乏系统的译员培训和审校力量培养。人员多靠个人经验，缺乏标准作业流程。无专用CAT工具。	建立了初步的译员培训制度。开始使用基本的CAT工具。	建立了覆盖译员、审校、项目管理的全员能力管理体系。有标准化的培训教材和考核标准。	满足第三级要求。具有科学的译员满意度测评，译员满意度与项目绩效有关联分析。员工的创新意识强。	满足第四级要求。建立了译员满意度与客户满意度的相关性分析。企业被认为是行业译员培养和输出中心。
5.2.3 项目策划与译员匹配	未建立标准化的项目策划流程。译员匹配随机，无专业领域数据库。	建立了初步的项目策划流程。有基本的译员数据库。	建立并实施了标准化的项目策划与译员匹配管理制度（SOP）。有标准化的项目评估表和能力数据库。	满足第三级要求。并能利用历史数据（如不同领域译员表现、项目准时率）优化项目策划和资源匹配。	满足第四级要求。服务策划可实现预测性分析，能主动预警客户需求变化并提供定制化方案。
5.2.4 译前准备	未建立标准化的	建立了初步的术	建立并实施了标	满足第三级要求。	满足第四级要求。

与术语管理	术语管理流程。项目启动前无系统性的资源准备。	语管理流程。项目开始前有基本的术语提取和确认。	准化的译前准备与术语管理程序（SOP）。有标准化的术语提取流程、风格指南模板。	并能利用数据分析（如术语一致性指标）优化术语管理流程。项目策划更加精细化。	术语管理实现智能化（如AI自动术语提取和推荐）。在行业内分享最佳实践。
5.2.5 翻译、审校与质量控制	未建立标准化的翻译、审校与质量控制制度。质量控制主要靠个人。无三审流程。	建立了初步的翻译与审校流程。有基本的自检和互检要求。	建立并实施了标准化的翻译、审校与质量控制制度（SOP）。有标准化的三级审校流程、QA检查清单和技术要求。	满足第三级要求。并能进行质量趋势分析（如不同语种、不同领域差错率趋势），系统优化质量控制点。	满足第四级要求。质量管理实现数据驱动，能预测潜在质量风险并主动干预。实现全流程智能化质量管控。
5.2.6 数字化与技术管理	未建立数字化与技术管理制度。基本靠手工操作和邮件沟通。无TMS系统。	开始使用CAT工具。有基本的文件管理和备份机制。	建立并实施了标准化的数字化与技术管理制度。使用TMS进行项目管理。使用QA工具。开始积累公司级语料库。	满足第三级要求。并能提供创新产生的直接效益数据（如通过使用AI辅助翻译提升效率的量化数据）。语料库与翻译过程深度融合。	满足第四级要求。拥有自主研发的数字化平台。深度应用AI技术实现全智能化翻译流程管理。
5.2.7 客户关系与协同	未建立客户关系管理制度。无定期沟通机制，无客户档案。	建立了初步的客户档案。有基本的联系方式。	建立并实施了标准化的客户关系与协同管理制度（SOP）。有标准化的客户档案、定期报告模板。	满足第三级要求。并能进行客户满意度趋势分析，系统提升客户体验。客户续约率呈上升趋势。	满足第四级要求，并能提供行业最佳实践。客户关系管理实现预测性分析，主动预警客户流失风险。
5.2.8 信息与数据安全	未建立信息与数据安全管理制度。客户文件保管混	建立了初步的信息保密制度。与员工签订了简单的	建立并实施了标准化的信息与数据安全管理制度	满足第三级要求。信息安全管理实现数字化、自动化	满足第四级要求。数据安全管理制度达到行业最高标准。

	乱。	保密协议。	（SOP）。客户数据实行分级管理。系统有访问控制。	（如权限自动审计、数据加密）。	
5.2.9 投诉与纠纷处理	未建立投诉与纠纷处理机制。	建立了投诉处理程序。	建立并实施了标准化的投诉与纠纷处理程序，明确流程和时限。投诉台账完整，用于改进。	满足第三级要求。并能进行投诉趋势分析，找出系统性问题并采取预防措施。	满足第四级要求，投诉几乎为零，纠纷极少，成为行业处理规范。
5.2.10 服务改进与知识管理	未建立系统性的服务改进措施。项目做完就结束。	建立了初步的服务改进措施，对项目中的明显问题进行了总结。	建立并实施了标准化的服务改进与知识管理制度。定期召开项目总结会。建立了不同行业翻译案例库。	满足第三级要求。并能提供案例库在多个项目中成功复用的案例，显著降低重复犯错率。	满足第四级要求，并建立了完善的持续改进文化，使服务质量在行业中处于引领地位。知识资产成为核心竞争力。

表 B.2 翻译服务管理要求各条成熟度对应分值

特定管理要求	总分值	成熟度分值				
		一级	二级	三级	四级	五级
5.2.1 企业治理与目标	10	2	4	6	8	10
5.2.2 组织管理与能力建设	10	2	4	6	8	10
5.2.3 项目策划与译员匹配	10	2	4	6	8	10
5.2.4 译前准备与术语管理	10	2	4	6	8	10
5.2.5 翻译、审校与质量控制	10	2	4	6	8	10
5.2.6 数字化与技术管理	10	2	4	6	8	10
5.2.7 客户关系与协同	10	2	4	6	8	10

5.2.8 信息与数据安全	10	2	4	6	8	10
5.2.9 投诉与纠纷处理	10	2	4	6	8	10
5.2.10 服务改进与知识管理	10	2	4	6	8	10
合计	100	20	40	60	80	100

B.3 在实施翻译服务管理要求的成熟度评价时：

- a) 根据表 B.1 对 5.2.1~5.2.10 的成熟度水平进行逐一评价，如某一条达不到一级成熟度要求，则该条不得分；
- b) 将各条成熟度得分累加后，得出管理成熟度总分；
- c) 管理成熟度总分乘以管理成熟度否决系数 M ，得出管理成熟度最终得分。其中，管理成熟度否决系数 $M=\{0,1\}$ ，当发生下列任一情况时 $M=0$ ，否则 $M=1$ ：
 - 1) 5.2.1~5.2.10 中，同时有超过 3 项成熟度无法达到一级水平；
 - 2) 5.2.5（翻译、审校与质量控制）中成熟度无法达到一级水平。
- d) 根据管理成熟度总分，管理要求分级规则如下：
 - 1) 20 分（含）~37 分，一级，单项条款得分应不低于“1”分；
 - 2) 37 分（含）~60 分，二级，单项条款得分应不低于“2”分；
 - 3) 60 分（含）~80 分，三级，单项条款得分应不低于“3”分；
 - 4) 80 分（含）~90 分，四级，单项条款得分应不低于“3”分；
 - 5) 90 分（含）~100 分，五级，单项条款得分应不低于“3”分。