

江西腾标认证有限公司

空调维保服务认证技术规范

受控状态：（)

文件编号：CTS TBSC078-2026

版本号：B/2

编制：技术部

审核：张辉根

张辉根

批准：周春阳

周春阳

1 范围

本标准规定了空调维保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空调维保服务认证活动,也适用于各类提供空调维保服务的组织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 19210—2003 空调通风系统清洗规范
GB/T 18837—2015 多联式空调(热泵)机组
GB/T 43542—2023 机关办公区域物业服务监管和评价规范
SB/T 10480—2008 房间空气调节器拆装和维修服务的技术规范
《国家认监委关于规范服务认证的指导意见》(国认监发〔2026〕3号)

3 术语和定义

GB 19210—2003、SB/T 10480—2008 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1 空调维保服务 air conditioning maintenance service

指空调维保服务组织(简称服务组织)受委托方委托,按照合同和技术要求,对各类空调系统提供的定期巡检、预防性保养、故障诊断与维修、系统调试与优化、紧急抢修、清洗消毒及技术咨询服务等全过程、专业化服务。

3.2 服务接触点

在空调维保服务过程中,服务组织与委托方发生直接互动或间接影响的具体环节,如签约前的现场勘查、上门巡检、故障维修现场、电话报修、服务回访、账单确认等。

3.3 服务特性

空调维保服务过程中固有的、可被委托方体验感知的特征,如“响应及时性、诊断准确性、维修可靠性、检查细致性、服务规范性、沟通透明性”。

4 服务要求

4.1 业务接洽与方案策划

4.1.1 服务组织应在签约前对委托方的空调系统进行现场勘查，全面了解设备品牌型号、使用年限、运行状况、历史故障及维保记录等。**委托方体验感知：他们对我家空调的情况了解得很清楚，问的问题都很专业。**

4.1.2 应制定详尽的空调维保方案，明确服务范围、服务内容、服务标准及费用预算，方案应具有针对性和可操作性。**委托方体验感知：维保方案非常专业，服务内容写得很清楚，感觉量身定制。**

4.1.3 双方签订正式服务合同，明确服务范围、服务标准、响应时间、备件费用、保用期限、安全责任及违约责任。**委托方体验感知：合同条款规范，责任义务写得很清楚，让人放心。**

4.1.4 应听取委托方对空调使用感受和特殊需求的反馈。**委托方体验感知：他们很尊重我的使用感受，方案制定得很贴心。**

4.2 定期巡检与保养服务

4.2.1 按照合同约定的频率进行上门巡检保养。每次服务应提前与委托方预约，并按时到达。**委托方体验感知：每次都是提前预约，按时到达，从不迟到。**

4.2.2 巡检保养应全面规范，内容包括但不限于：检查运行参数、清洁滤网/冷凝器、检查冷媒压力、紧固电气连接、润滑运转部件等。**委托方体验感知：技术人员操作非常规范，检查项目很全，能看到他们拿着清单逐项核对。**

4.2.3 每次巡检后，应出具《巡检保养报告》，清晰记录运行状况、保养内容、发现的问题及处理建议。**委托方体验感知：每次巡检后都能收到一份详细报告，感觉非常专业、透明。**

4.2.4 应建立每台设备的维保档案，形成完整的设备生命周期档案。**委托方体验感知：他们对我每一台空调的历史都了如指掌，感觉管理得很到位。**

4.3 故障诊断与维修服务

4.3.1 接到委托方的故障报修后，应在合同约定的时间内做出响应。**委托方体验感知：报修后响应非常快，电话很快接通，让人安心。**

4.3.2 到达现场后，应使用专业仪器对故障进行准确诊断，并向委托方清晰说明故障原因、维修方案及费用估算。**委托方体验感知：技术人员很快判断出问题出在哪，解释得很清楚，方案也合理。**

4.3.3 维修作业应规范、高效，使用的备件应是正规渠道的合格产品。**委托方体验感知：维修过程很专业，更换的零件看起来是正品，修复后设备就恢复正常了。**

4.3.4 维修完成后，应进行开机测试，确保设备运行正常，并填写《维修服务单》由委托方签字确认。**委托方体验感知：修完后现场测试给我看，直到我确认没问题才离开，感觉很放心。**

4.4 系统调试与优化服务与效果

4.4.1 对于新装系统或大修后的系统，应进行系统调试，确保各项运行参数符合设计要求或行业标准。**委托方体验感知：调试过程非常严谨，技术人员使用了专业仪器，确保每项参数都达标。**

4.4.2 应根据季节变化和委托方需求，对空调系统进行季节性调整或节能模式设置。**委托方体验感知：换季时能帮我们调整系统，提供节能建议，感觉非常贴心。**

4.4.3 对于能耗偏高的系统，应提供节能优化分析报告和建议。**委托方体验感知：他们很专业，能帮助我们分析能耗，降低运行成本。**

4.5 应急响应与技术支持

4.5.1 应提供 7×24 小时紧急抢修服务热线。委托方体验感知：半夜也能打通电话，让他们处理问题。

4.5.2 对于影响系统运行的重大故障，应在合同约定的时间内到达现场处理。委托方体验感知：承诺时间内就到场了，没有耽误我们使用。

4.5.3 应安排具备相应资质的技术人员携带必要的工具和备件处理问题。委托方体验感知：来的技术人员非常专业，工具配件齐全，一下子就修好了。

4.6 客户培训与交付服务

4.6.1 服务组织应在合同签订或首次服务时，向委托方明确服务范围和联系方式。委托方体验感知：有正式的服务承诺，感觉服务很正规。

4.6.2 应对委托方的设备管理员进行日常操作和简单故障判断方面的培训。委托方体验感知：培训对我们很有帮助，现在日常小问题我们也能自己处理了。

4.6.3 合同期满后，应向委托方提交《年度维保工作总结报告》。委托方体验感知：年度总结报告很全面，让我们对过去一年的空调运行状况一目了然。

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、SB/T 10480 及《国家认监委关于规范服务认证的指导意见》要求的空调维保服务体系，确保其实施和保持，并持续改进其有效性。组织应：

- a) 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，组织应建立并实施对供方的选择和评价控制程序，确保其具备相应资质。

5.2 特定要求

5.2.1 企业治理与管理目标

组织应明确其空调维保服务的业务范围，并建立包含委托方视角的管理目标，包括但不限于：

- a) **满意指标**：委托方综合满意度；服务合同续签率；
- b) **质量指标**：保养计划执行率(≥98%)；故障维修一次修复率(≥90%)；响应时间达标率(≥95%)；维修返修率(≤5%)；
- c) **合规与安全指标**：因服务引发的安全事故数(应为0)；受主管部门行政处罚数(应为0)。

5.2.2 人员管理与技术能力

组织应具备满足空调维保服务需求的综合服务能力，包括但不限于：

- a) **资质：**具备合法经营资质，商业信誉良好；
- b) **人力资源：**拥有一支专业化的团队。维保工程师应具备相应资格认证（如制冷与空调作业操作证、电工证等）；关键岗位应具备丰富行业经验；
- c) **培训体系：**建立覆盖维保标准、安全规范、厂商技术等内容的标准化培训和考核机制。

5.2.3 技术、配件与工器具管理

组织应建立并实施技术、配件与工器具管理制度，包括但不限于：

- a) **技术资料库：**建立覆盖常见品牌和型号的技术手册、维修案例库；
- b) **配件管理：**建立常用配件的台账、采购、库存和领用管理制度。确保配件是正规渠道供应的合格产品，并进行防伪溯源管理；
- c) **工器具管理：**建立各类维保工器具的台账和定期校准计划，确保其处于良好技术状态。

5.2.4 维保过程控制与服务交付

组织应建立并实施维保过程控制与服务交付制度，包括但不限于：

- a) **SOP 体系：**制定并保持覆盖各维保工序的标准操作指导书（SOP），明确操作步骤、质量标准、安全要求和异常处理流程；
- b) **计划管理：**制定维保计划，建立工单系统，对服务请求进行全生命周期管理；
- c) **质量管控：**建立“维保人员自检、班组长抽检、技术主管专检”的三级质量管控制度。不合格项应进入返工或整改流程；
- d) **交付记录：**建立标准化的《巡检保养报告》、《维修服务单》、《设备维保档案》等记录表，确保服务全过程可追溯。

5.2.5 质量检验与效果评估

组织应建立并实施质量检验与效果评估制度，包括但不限于：

- a) **过程检验：**在保养或维修作业完成后，对设备运行状态进行验证并记录；
- b) **客户回访：**对每次完成的维保服务进行客户回访；
- c) **满意度调查：**每年至少开展一次系统性的客户满意度调查，用于服务改进。

5.2.6 安全生产与环境管理

组织应建立并实施安全生产与环境管理制度，包括但不限于：

- a) **作业安全：**制定安全操作规程，为员工作业配备必要的劳保用品；
- b) **环保要求：**维保过程中产生的废旧制冷剂、废润滑油等应按照国家环保要求进行合规处置；
- c) **应急响应：**针对安全事故建立应急预案，并按计划组织演练。

5.2.7 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。

5.2.8 服务改进与知识管理

组织应制定并实施服务改进与知识管理制度，包括但不限于：

- a) 对服务中出现的任何不合格项进行根本原因分析，及时采取纠正和预防措施；
- b) 结合委托方反馈、满意度调查、内部审核，定期评审并改进服务体系；
- c) 建立空调维保案例库和知识库，实现组织知识的沉淀与传承。

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章给出的空调维保要求，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4.1~4.6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，因养护组织责任（如严重病虫害防控失职、修剪错误导致树木死亡、施药不当导致人员中毒或大面积污染）导致委托方遭受处罚或严重负面舆情的；

2) 评价期间，因服务质量问题被委托方通报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 空调维保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 空调维保的特定管理要求（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

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 应根据附录 B 表 B.1、B.2 给出的管理要求审核工具实施对第 5 章的成熟度评价。

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 空调维保服务要求测评工具

表 A.1 空调维保服务要求测评表

序号	评价项目（分值）	评价子项目（分值）	评价内容	给定分值	体验系数 α	评价得分
1	4.1 策划与接洽 (15.0)	4.1.1 现场勘查仔细 (2.0)	勘查非常仔细，对我们空调系统了解得很清楚。	2.0		
2		4.1.2 方案针对性强 (3.0)	维保方案非常有针对性，感觉量身定制。	3.0		
3		4.1.3 合同条款规范 (2.0)	合同条款规范，服务内容和费用写得很清楚。	2.0		
4		4.1.4 报价透明 (2.0)	费用报价很透明，没有隐性消费。	2.0		
5		4.1.5 响应及时 (2.0)	咨询和接洽响应及时。	2.0		
6		4.1.6 团队专业 (2.0)	服务团队展现了非常专业的空调技术素养。	2.0		
7		4.1.7 整体策划体验 (2.0)	对业务接洽与方案策划服务整体感到满意。	2.0		
8	4.2 巡检保养 (25.0)	4.2.1 人员按时到达 (2.0)	每次巡检都提前预约，按时到达。	2.0		
9		4.2.2 操作规范 (3.0)	技术人员操作非常规范、专业。	3.0		
10		4.2.3 检查项目全面 (3.0)	检查项目非常全面，能发现潜在问题。	3.0		
11		4.2.4 现场整洁 (2.0)	保养维护后现场收拾得很干净。	2.0		
12		4.2.5 报告详细	《巡检保养报告》非常详细、专业。	3.0		

		(3.0)				
13		4.2.6 建议合理 (2.0)	给出的维修建议非常合理、专业。	2.0		
14		4.2.7 工作态度好 (2.0)	技术人员服务态度非常好，有礼貌。	2.0		
15		4.2.8 整体保养体验 (2.0)	对定期巡检与保养服务整体感到满意。	2.0		
16	4.3 故障维修 (20.0)	4.3.1 响应及时 (2.0)	报修后响应非常快。	2.0		
17		4.3.2 诊断准确 (3.0)	能快速准确判断出故障原因。	3.0		
18		4.3.3 方案解释清楚 (2.0)	对故障原因和维修方案解释得很清楚。	2.0		
19		4.3.4 维修效率高 (3.0)	维修效率非常高，设备很快恢复运行。	3.0		
20		4.3.5 配件质量好 (2.0)	更换的配件是正规渠道的正品，感觉很放心。	2.0		
21		4.3.6 测试确认 (2.0)	修完后现场测试给我们看，直到我们满意。	2.0		
22		4.3.7 价格透明 (2.0)	维修价格公开透明，没有乱收费。	2.0		
23		4.3.8 整体维修体验 (2.0)	对故障诊断与维修服务整体感到满意。	2.0		
24	4.4 调试优化 (15.0)	4.4.1 调试严谨 (2.0)	调试过程非常严谨，使用了专业仪器。	2.0		
25		4.4.2 效果改善明显 (3.0)	调试后空调效果明显改善，感觉更舒适。	3.0		
26		4.4.3 节能效果 (2.0)	系统运行更节能，感觉能省电。	2.0		

27		4.4.4 季节性调整 (2.0)	能根据季节帮我们调整系统，很贴心。	2.0		
28		4.4.5 培训到位 (2.0)	对我们的操作培训非常到位。	2.0		
29		4.4.6 整体调试体验 (2.0)	对系统调试与优化服务整体感到满意。	2.0		
30	4.5 应急响应 (15.0)	4.5.1 热线畅通 (2.0)	服务热线随时能接通。	2.0		
31		4.5.2 到场及时 (3.0)	紧急情况到场非常及时。	3.0		
32		4.5.3 人员专业 (3.0)	来的人技术很专业，能快速解决问题。	3.0		
33		4.5.4 装备齐全 (2.0)	携带的工具和配件很齐全。	2.0		
34		4.5.5 无后顾之忧 (2.0)	处理完问题后感觉很安心。	2.0		
35		4.5.6 整体应急体验 (2.0)	对应急响应与技术支持服务整体感到满意。	2.0		
36	4.6 培训交付 (10.0)	4.6.1 承诺函规范 (2.0)	《服务承诺函》很规范，感觉服务很正规。	2.0		
37		4.6.2 培训实用 (2.0)	对我们操作人员的培训很实用。	2.0		
38		4.6.3 年度总结全面 (3.0)	《年度总结报告》很全面，很有参考价值。	3.0		
39		4.6.4 档案规范 (2.0)	每台设备都有完整的维保档案，感觉很规范。	2.0		
40		4.6.5 沟通透明 (2.0)	服务全过程沟通非常透明，信息对称。	2.0		
总分	100	—	—	100		

附录 B

空调维保服务管理要求审核工具

B.1 表 B.1 给出了空调维保服务管理成熟度的等级划分准则。

B.2 表 B.2 给出了管理要求各条成熟度对应的分值。

表 B.1 空调维保服务管理成熟度等级描述（第一级至第五级）

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	未建立明确的管理目标。对SB/T 10480等行业标准不熟悉。	明确了管理目标，各项目标基本可测量。初步了解行业标准。	在相关职能和层次上建立并实施了目标。KPI（如修复率、满意度）分解到项目，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系统性管理风险。	提供3年以上KPI数据进行对比。能根据数据预测趋势并推动服务模式创新。在行业内有影响力。
5.2.2 人员管理与技术	缺乏系统培训与资质管理。操作工无相关证书（如电工证、制冷证）。	建立了初步的培训制度。有基本的人员资质要求。部分关键人员有证书。	建立了覆盖全员的标准化管理体系。有标准化培训教材。关键岗位持证上岗率100%。建立了技能矩阵。	满足第三级要求。具有科学的员工培训有效性评估。技术人员掌握新技术（如变频技术）。员工创新积极性强。	满足第四级要求。建立了员工能力与客户满意度的相关性分析。企业被认为是行业技术人才标杆。
5.2.3 技术、配件与工器具	配件无台账，使用不明来源配件。工器具无校准计划。	有基本配件台账和采购记录。工具有基本清单。	建立并实施了标准化的技术、配件与工器具管理制度（SOP）。有标准化的配件库、工具台账和校准计划。配件有防伪溯源。	满足第三级要求。并能利用数据（如配件更换频率、不同批次故障率）优化配件库存管理和采购策略。	满足第四级要求。配件管理实现数字化。建立了行业领先的故障案例库和维修技术资料库。

5.2.4 维保过程控制	未建立标准化SOP。维保凭经验，无记录或记录不全。无三级质量管控。	建立了初步的作业指导书和基本维保记录。有基本的巡检单。	建立并实施了标准化的维保全过程SOP。有覆盖各类型的SOP和标准化的工单、报告。建立了三级质量管控机制。	满足第三级要求。并能利用数据分析（如不同设备的保养周期、故障类型）优化SOP，提高效率，降低返修率。	满足第四级要求。过程控制实现数字化（如移动端工单、智能巡检APP、客户服务平台）。
5.2.5 质量检验与效果	无系统性的质量检验制度。无客户回访程序。	建立了初步的检验程序。有基本的事后回访。	建立并实施了标准化的质量检验与效果评估制度。有标准化的服务完成验证记录和客户满意度调查流程。	满足第三级要求。并能进行质量趋势分析（如不同维修员、不同设备类型的故障率），预测潜在问题，提前干预。	满足第四级要求。质量管理实现数据驱动，能通过数据分析主动优化维保方案，实现零返修、高满意度。
5.2.6 安全生产与环境	未建立安全制度。作业无防护。无应急预案。	建立了初步的安全制度。有基本的安全培训。	建立并实施了标准化的安全生产与环境管理制度（SOP）。有标准化的安全作业SOP、应急预案并演练。危废按规处置。	满足第三级要求。风险识别实现数据化。应急预案能基于演练数据进行优化。	满足第四级要求。安全管理实现智能化（如智能安全帽、作业现场视频监控）。实现零事故、零违规。
5.2.7 投诉与纠纷处理	未建立投诉处理机制。	建立了投诉处理程序。	建立并实施了标准化的投诉处理程序，有完整台账并用于改进。	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，成为行业规范。
5.2.8 服务改进与知识管理	未建立系统性的改进措施。	建立了初步的改进措施，对明显问题有总结。	建立并实施了标准化的服务改进与知识管理制度。定期复盘，建有案例库和知识库。	满足第三级要求。并能提供案例库成功复用的数据，显著降低重复犯错率。能主动发起改进。	满足第四级要求，建立了完善的持续改进文化，知识资产成为核心竞争力，引领行业发展。

表 B.2 空调维保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 人员管理与技术	10	2	4	6	8	10
5.2.3 技术、配件与工器具	10	2	4	6	8	10
5.2.4 维保过程控制	20	4	8	12	16	20
5.2.5 质量检验与效果	20	4	8	12	16	20
5.2.6 安全生产与环境	10	2	4	6	8	10
5.2.7 投诉与纠纷处理	10	2	4	6	8	10
5.2.8 服务改进与知识	10	2	4	6	8	10
合计	100	20	40	60	80	100

B.3 在实施空调维保服务管理要求的成熟度评价时：

- a) 根据表 B.1 对 5.2.1~5.2.6 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) 5.2.1~5.2.6 中，同时有超过 2 项成熟度无法达到一级水平；
 - 2) 5.2.2（人员管理与技术）、5.2.6（安全生产与环境） 中任意一项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）~40 分，一级，单项条款得分应不低于“1”分；
 - 2) 40 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。