

江西腾标认证有限公司

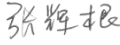
节能技术服务认证技术规范

受控状态：（)

文件编号：CTS TBSC054-2026

版本号：B/2

编制：技术部

审核：张辉根 

批准：周春阳 

1 范围

本标准规定了节能技术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节能技术服务认证活动，也适用于各类节能技术服务公司（如合同能源管理公司、节能技术研发与推广公司、节能咨询与诊断公司等）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

RB/T 302—2016 合同能源管理服务认证要求

GB/T 40064—2021 节能技术评价导则

GB/T 28750—2012 节能量测量和验证技术要求

GB/T 24915—2010 合同能源管理技术通则

3 术语和定义

RB/T 302—2016、GB/T 40064—2021 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1 节能技术服务

指节能技术服务公司接受客户（用能单位）委托，为其提供节能技术咨询、用能状况诊断、节能方案设计、节能项目改造、节能设备供应、运行维护、节能量验证等一项或多项服务的活动。

3.2 服务接触点

在节能技术服务过程中，节能技术服务公司与客户（用能单位）发生直接互动或间接影响的具体环节，如现场诊断、方案汇报、合同签订、设备进场、现场施工、系统调试、运维交接、节能报告提交等。

3.3 服务特性

节能技术服务过程中固有的、可被客户（用能单位）体验感知的特征，如专业性、可靠性、响应性、经济性、安全性。

4 服务要求

4.1 服务能力展示

4.1.1 技术实力与业绩呈现：节能技术服务公司应向客户清晰展示其技术提供能力，包括专利/专有技术、成功案例、行业奖项等。客户体验感知：这家公司有真本事，成功案例多，值得信赖。

4.1.2 服务方案的定制化：针对客户的具体用能特点和需求，能提供具有针对性的、而非通用的服务方案。客户体验感知：方案是量身定做的，而不是从别处抄来的。

4.1.3 人员专业度展示：在方案汇报和沟通中，项目经理和主要技术人员能准确、自信地解答客户提出的技术疑问，展现出深厚的行业经验和专业功底。客户体验感知：和我对接的人很专业，我提出的疑问都能得到很好的解释。

4.2 用能状况诊断与方案设计

4.2.1 用能诊断的深度与准确性：服务人员应对客户的用能设备、工艺流程、能源管理现状进行深入细致的现场勘查和测试，诊断报告应数据详实、问题准确。客户体验感知：诊断做得很认真，数据很准，把我的用能问题说透了。

4.2.2 改造方案的技术经济可行性：提供的节能改造方案应技术先进、安全可靠，并同时提供清晰的投资回收期、节能效益预测等经济指标，且预测不应过于夸大。客户体验感知：方案技术上可行，经济上划算，投产比让我满意。

4.2.3 风险识别与应对：方案中能如实分析潜在的技术风险（如设备兼容性）、运营风险（如对生产工艺的影响）和商务风险，并提出了合理的应对措施。客户体验感知：公司很实在，不只说好的一面，也讲清楚了可能的风险，让我心里有底。

4.3 项目实施与改造

4.3.1 施工过程的文明与规范：现场施工应做到“工完场清”，物料堆放整齐，文明施工，不影响客户正常生产经营活动。客户体验感知：施工队很专业，现场不乱，不给我添麻烦。

4.3.2 改造过程的安全保障：在施工改造过程中，应有严格的安全措施，包括用电安全、动火审批、高处作业防护等，不出现安全事故。客户体验感知：让人放心，安全有保障，不用担心出事故。

4.3.3 变更管理的透明度：施工过程中如需变更原方案，会及时与客户沟通，说明变更原因、对工期和造价的影响，并获得客户确认。客户体验感知：任何变动都会提前跟我说，不会被“先斩后奏”。

4.4 运行维护与节能量验证

4.4.1 运维服务的响应速度：项目交付后，当节能设备或系统出现故障或异常时，服务公司能快速响应，在承诺时限内（如4小时内）排除故障。客户体验感知：运维服务很及时，不耽误用能。

4.4.2 节能量的可测量与可验证：公司应按合同约定，提供科学、透明的节能量测量与验证方案，定期出具节能报告，数据真实可靠。客户体验感知：节能效果是实打实的，不是光凭嘴说，数据摆在那里。

4.4.3 运维人员的专业性：到场进行维护或检修的运维人员技术熟练，能很快判断故障原因并解决，服务态度好。客户体验感知：来的都是师傅，不是学徒，能快速解决问题。

4.5 客户关系与服务绩效

4.5.1 服务报告与信息沟通的主动性：公司应定期（如月度、季度）向客户提交服务报告，内容应包括设备运行状况、节能效果、问题处理及改进建议等。客户体验感知：信息透明，服务主动，而不是我追着问。

4.5.2 问题与投诉的响应态度：客户提出的任何疑问或投诉，服务公司应积极响应，并在承诺时限内（如 1 个工作日）给予反馈和处理。客户体验感知：对人很尊重，反映问题有人管，让人舒心。

4.5.3 长期合作的服务承诺感：服务公司会主动关心客户的用能变化，提出运行优化建议，感觉是真心想帮助客户持续节能降本。客户体验感知：对方是真的合作伙伴，而不是做完一锤子买卖就走。

5 管理要求

5.1 通用要求

5.1.1 组织应建立并保持满足 RB/T 302-2016 要求的节能技术服务体系，确保其实施和保持，并持续改进其有效性。组织应：

- a) 结合节能技术服务接触理论，识别关键服务环节（如用能诊断、项目设计、施工改造、运维服务），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（如土建改造、设备安装、专业检测等），组织应建立并实施控制程序。

5.2 特定要求

5.2.1 管理目标

组织应建立包含客户（用能单位）体验视角的节能技术服务管理目标，包括但不限于：

- a) 满意度指标：客户综合满意度；
- b) 质量指标：节能率达标项目比例（如 90%以上项目达成预期节能率）、项目一次验收通过率；
- c) 效率指标：项目工期的履约率、运维响应时间（如 4 小时到场率）；
- d) 安全指标：重大安全生产事故数（应为 0）。

5.2.2 技术提供能力

组织应具备与所提供服务相匹配的技术提供能力，包括但不限于：

- a) 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；
- b) 拥有以下三种技术能力中的至少一项：

拥有自有技术/设备研发及生产能力；

技术/设备外包（外购）并有效控制；

拥有较强的技术集成和整合能力。

c) 提供有效的成功案例证明文件。

5.2.3 从业人员能力与培训

组织应制定并实施工作于服务接触面（项目经理、能源诊断师、暖通工程师、电气工程师、运维工程师等）的从业人员的能力管理要求，包括但不限于：

- a) 明确各岗位的任职资格和能力要求，确保其具备相应的节能技术、工程管理、安全法规等专业知识；
- b) 建立以提升专业技术能力、项目管理能力、安全意识和客户服务能力为核心的培训机制；
- c) 核心岗位人员（项目经理、能源诊断师）应具备相应资质或能力水平，并定期进行能力评价。

5.2.4 服务策划与合同管理

组织应建立并实施服务策划与合同评审管理制度，包括但不限于：

- a) 合同评审：在承接项目前，对客户的用能状况、技术难度、投资回报、合同条款等进行系统性评审，确保组织具备履约能力。合同应按照 GB/T 24915 签订，明确约定项目边界、投资比例、效益分配模式、节能量归属等。
- b) 服务方案策划：针对每个项目，应编制《节能技术服务方案》，明确项目目标、技术路线、实施方案、进度计划、安全措施和质量保证措施。

5.2.5 用能状况诊断与项目设计

组织应建立并实施用能状况诊断与项目设计管理制度，包括但不限于：

- a) 用能诊断：与客户协商开展用能状况诊断，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。
- b) 项目设计：按照客户和项目设计准则要求提供改造方案，遵循安全可靠、技术可行、工艺设备匹配、充分挖掘节能潜力、经济可行、风险可控的原则。

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 章给出的节能技术服务要求，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 $E=1$ ：

评价期间发生因其责任导致的重大安全事故；

存在严重违反法律法规、节能产业政策的行为，并被证实的；

因服务质量问题被政府主管部门通报批评或新闻媒体曝光造成严重社会影响。

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 节能技术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 节能技术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	AAA
2	80~90	三级及以上	AAAA
3	90 及以上	四级及以上	AAAAA

附录 A

表 A.1 节能技术服务要求测评表

序号	评价项目(分值)	评价子项目 (分值)	评价内容 (基于客户/用能单位视角体验)	给定分值	体验系数 α	评价得分
1	4.1 服务能力展示 (20)	4.1.1 技术实力展示 (5)	公司能清晰展示其技术专利、成功案例和行业奖项,让人感到专业可信。	1.8		
2		4.1.2 人员专业度 (5)	项目经理和工程师能准确回答我的技术疑问,展现了深厚的专业功底。	1.8		
3		4.1.3 方案定制化 (5)	提交的服务方案不是通用模板,而是针对我单位用能特点的定制化方案。	1.8		
4	4.2 诊断与方案设计 (20)	4.2.1 用能诊断深度 (5)	现场诊断很细致,对主要用能设备和环节进行了全面测试,诊断报告数据准确。	1.8		
5		4.2.2 方案科学性 (5)	推荐的节能技术先进、可靠,方案论述逻辑清晰。	1.8		
6		4.2.3 经济效益预测合理性 (5.0)	对投资回收期、节能效益的预测较为客观、保守,没有夸大其词。	1.5		
7		4.2.4 风险评估 (5.0)	方案中能如实分析潜在的技术风险和项目风险,并提出了应对措施。	1.5		
8	4.3 实施与改造 (20)	4.3.1 施工现场管理 (5.0)	现场设备堆放整齐,施工有序,不影响我单位正常生产经营。	1.5		
9		4.3.2 施工安全 (5)	现场有完善的安全防护措施,作业人员劳保用品穿戴整齐,未发生任何事故。	1.8		
10		4.3.3 工程质量 (5)	设备安装工艺规范,管道接口严密,调试后系统运行平稳。	1.8		

11		4.3.4 变更管理透明度 (5.0)	任何施工变更都提前与我沟通，说明了原因和影响。	1.5		
12	4.4 运维与验证 (25)	4.4.1 运维响应速度 (5)	设备出现故障时，能快速派人员到场（如4小时内）排除故障。	1.8		
13		4.4.2 运维服务专业性 (5)	运维人员技术熟练，能很快找到问题所在并解决。	1.8		
14		4.4.3 节能数据可验证性 (5)	能够提供清晰的节能量测量与验证方案，数据采集点明确，报告真实。	1.8		
15		4.4.4 培训服务 (5)	项目交付时，对我方操作人员进行了全面、易懂的培训。	1.8		
16	4.5 客户关系与绩效 (15)	4.5.1 服务报告及时性 (5.0)	能定期（如每月）提供图文并茂的服务报告，内容包含运行数据和节能分析。	1.5		
17		4.5.2 问题响应态度 (5.0)	我提出的任何疑问，都能在1个工作日内得到专业、耐心的回复。	1.5		
18		4.5.3 合作感受 (5)	感觉对方是真心想帮我节能降本，而非单纯为了销售设备。	1.2		
总分	100	—	—	30.1	—	—

附录 B

节能技术服务管理要求审核工具

B.1 表 B.1 和表 B.2 给出了管理要求的审核工具。
B.2 表 B.1 给出了节能技术服务管理成熟度的等级划分准则。

表 B.1 节能技术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 管理目标	组织建立了初步的管理目标，但未完全覆盖5.2.1要求的各项指标（如客户满意度、节能率达标比例等），或所设定的目标不可测量。管理目标的实现情况处于萌芽状态，缺乏系统化的管理过程。	组织建立并实施了满足法律法规和产业政策要求的管理目标，各项目标可达标比例等。已开始关注客户反馈并初步进行服务绩效监控，但目标未充分分解到各项目组。	组织在相关职能和层次上建立并实施了目标，各项目标基本实现。目标分解到各项目组，并开始系统收集和分析KPI（如节能率达标率、运维响应时间等）。	各项目标如期实现。管理层依据KPI进行决策。通过数据分析精准识别项目管理瓶颈和改进点。	提供3年以上KPI数据并进行横向纵向对比。具备快速响应市场和政策变化（如“双碳”目标）的能力，能根据数据预测趋势并推动服务模式创新（如碳资产管理、能效托管等）。
5.2.2 技术提供能力	组织技术提供能力薄弱，主要依赖单一外购技术，缺乏自有技术和集成能力。成功案例较少或与当前服务领域不符。对技术/设备	组织基本具备了至少一项技术提供能力（自有、外购或集成）。有相关的成功案例。对技术/设备的合规性进行初步审查。	组织拥有至少一项成熟的、有稳定业绩支撑的技术提供能力（自有技术/设备有专利，或集成能力有代表性案例）。技术/设备符	满足第三级要求。能定期进行技术迭代评估，通过数据分析识别技术短板并制定研发/合作规划。技术领先性有第三方认可。	满足第四级要求。技术能力在行业内具有引领地位，是行业标准的参编者或主导者。技术路线图清晰，形成了技术壁垒。

	的合规性审查不严格。		合产业政策并有有效的证明文件。		
5.2.3 从业人员能力	组织未制定或仅制定了初步的从业人员能力管理要求，缺乏系统性和标准化。项目实施依赖于个别技术骨干的个人经验，核心岗位（如项目经理）的资质管理不严格。培训活动随意。	组织制定了基本的岗位说明书和年度培训计划并开始实施。培训内容包含部分核心模块（如技术培训、安全要求）。核心岗位人员资质基本满足要求。	组织建立并实施了覆盖全员的岗位能力评价与培训管理制度，包括：1) 建立了覆盖全员的年度培训计划并有效实施；2) 培训内容包含专业技术、项目管理、法规标准等核心模块；3) 核心岗位持证上岗率高，能力评价常态化。	满足第三级要求。具有科学的员工满意度测评，员工满意度呈上升趋势；能提供培训对项目履约能力（如节能效果提升）提升的案例。	满足第四级要求，建立了员工满意度与客户满意度的相关性分析，提供良好实践案例。培训与职业发展紧密结合，形成学习型组织，核心人才流失率低。
5.2.4 服务策划与合同	组织未建立系统的服务策划与合同评审管理制度。服务方案和合同编制依赖个人经验，缺乏系统性的评审和策划环节。方案粗糙，合同条款不清晰。	组织建立了初步的服务策划与合同评审管理制度，明确了评审和方案编制的基本要求并开始实施。合同基本能覆盖主要条款。	组织建立并实施了标准化的服务策划与合同评审管理制度，包括：1) 承接项目前，进行了系统性的合同评审并记录；2) 针对每个项目编制了标准化的《节能技术服务方案》；3) 方案和合同条款清晰、完整。	满足第三级要求。并能提供服务策划优化（如通过标准化模板缩短方案编制周期、提升评审效率）的改进示例。	满足第四级要求。策划管理已成为实现商业模式创新（如全生命周期服务、能源费用托管）的核心工具。
5.2.5 诊断与设计管理	未建立标准化的诊断与设计管理制度。用能状况诊断	组织建立了初步的诊断与设计管理制度，明确了基本的	组织建立并实施了标准化的诊断与设计管理制度，包括	满足第三级要求。并能定期进行诊断准确性、设计科学	满足第四级要求。诊断和设计流程实现数字化、智能化，

	过程随意，缺乏标准化的流程和记录。项目设计方案缺乏必要的技术经济分析，可操作性差。	诊断流程和设计方案编制要求并开始实施。相关记录（如诊断报告、方案文档）初步建立。	SOP：1) 用能诊断有标准化流程和作业指导书；2) 项目设计有标准模板，包含技术经济分析和风险评估；3) 所有诊断和设计活动有完整记录。	性等过程绩效分析，并据此优化方法论。	如AI辅助诊断、能源系统数字孪生模拟。
5.2.6 生产与采购管理	未建立标准化的生产与采购管理制度。设备/产品采购缺乏有效的供应商评价和控制，质量管理体系（如涉及生产）不健全。相关记录缺失。	组织建立了初步的生产与采购管理制度，明确了基本的供应商选取和验收流程并开始实施。相关记录（如采购单、验收单）初步建立。	组织建立并实施了标准化的生产与采购管理制度，包括SOP：1) 有合格供应商名录并定期评价；2) 采购流程标准化，验收有明确标准；3) 质量保证体系有效运行（如适用），有完整记录。	满足第三级要求。并能定期进行供应商绩效评价、设备故障率分析，找出系统性问题并制定预防措施。	满足第四级要求。供应链管理实现信息化、协同化（如ERP系统、供应商协同平台），实现精益采购。
5.2.7 改造/施工管理	未建立标准化的改造/施工管理制度。施工记录不完整，缺乏明确的技术要求和验收标准。对施工安全和环境影响基本无控制措施。	组织建立了初步的改造/施工管理制度，明确了基本的安全、进度、质量要求并开始实施。主要施工记录初步建立。	组织建立并实施了标准化的改造/施工管理制度，包括SOP：1) 制定了详细的技术要求文件和验收标准；2) 施工进度、安全、质量可控；3) 不对客户原有功能、环境产生负面影响，相关记录完整。	满足第三级要求。并能定期进行质量缺陷、安全事故隐患统计分析，找出系统性问题并采取预防措施。	满足第四级要求。施工管理实现数字化、精益化（如BIM应用、智慧工地管理平台）。

5.2.8 运行与维护管理	未建立标准化的运行与维护管理制度。对交付后的系统运行缺乏有效的监控和维护计划，运维服务响应被动、不及时。	组织建立了初步的运行与维护管理制度，明确了基本的巡检和故障处理流程并开始实施。开始记录运维活动。	组织建立并实施了标准化的运行与维护管理制度，包括SOP：1) 有系统运行指南和控制文件；2) 运维服务能按合同约定及时响应，有完整记录；3) 定期开展培训。	满足第三级要求。并能利用数据分析（如故障率、响应时间）识别系统性问题，并主动改进。	满足第四级要求。运维实现智能化（如远程集中监控、预测性维护、自动告警）。
5.2.9 节能量测量与验证	未建立标准化的节能量测量与验证管理制度。节能量的核算缺乏依据，方法不科学，计量器具不齐备或未经校验。节能报告数据可信度低。	组织建立了初步的节能量测量与验证管理制度，明确了基本的验证方案和计算方法并开始实施。计量器具基本齐备。	组织建立并实施了标准化的节能量测量与验证管理制度，包括SOP：1) 验证方案依据GB/T 28750；2) 数据核算客观、准确，有据可查；3) 计量器具定期校验，记录完整。	满足第三级要求。并能对节能量数据进行统计分析，找出影响节能效果的共性因素，并反馈到设计和运维环节。	满足第四级要求。节能量验证实现自动化、标准化（如在线监测平台、自动出具验证报告）。
5.2.10 投诉与服务改进	未建立系统性的投诉与服务改进措施。对客户投诉和服务不合格项的处理停留在被动应对层面，缺乏系统性的原因分析和持续改进。	组织建立了初步的投诉处理与服务改进措施，对发现的问题进行了初步的纠正。开始记录投诉。	组织制定并实施了标准化的投诉处理与服务改进措施。对不合格项进行根本原因分析，并采取纠正措施。结合客户反馈、满意度调查、内审等数据驱动改进。	满足第三级要求。并能提供系统性改进案例，证明改进的有效性。	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。改进成为企业文化的一部分。

表 B.2 节能技术服务管理要求成熟度对应分值

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 管理目标	10	2	4	6	8	10
5.2.2 技术提供能力	10	2	4	6	8	10
5.2.3 从业人员能力与培训	10	2	4	6	8	10
5.2.4 服务策划与合同管理	10	2	4	6	8	10
5.2.5 诊断与设计管理	10	2	4	6	8	10
5.2.6 生产与采购管理	10	2	4	6	8	10
5.2.7 改造/施工管理	10	2	4	6	8	10
5.2.8 运行与维护管理	10	2	4	6	8	10
5.2.9 节能量测量与验证	10	2	4	6	8	10
5.2.10 投诉与服务改进	10	2	4	6	8	10
合计	100	20	40	60	80	100

B.3 在实施节能技术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. 5.2.2、5.2.5、5.2.7 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：
 - 3. 20 分（含）~36 分，一级，单项条款得分应不低于“1”分；
 - 4. 36 分（含）~58 分，二级，单项条款得分应不低于“2”分；
 - 5. 58 分（含）~80 分，三级，单项条款得分应不低于“3”分；

6. 80 分（含）~90 分，四级，单项条款得分应不低于 “3” 分；
7. 90 分（含）~100 分，五级，单项条款得分应不低于 “3” 分。