

江西腾标认证有限公司

环境保护设施运维服务认证技术规范

受控状态：（)

文件编号：CTS TBSC142-2026

版本号：B/2

编制：技术部

审核：张辉根

批准：周春阳

张辉根

周春阳

1 范围

本标准规定了环境保护设施运维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环境保护设施运维服务认证活动，也适用于各类提供环境保护设施运营维护服务的组织（含专业环保公司、水务公司、环境污染治理设施运营机构等）规范其自身的服务行为，或寻求相关方对其符合性的确认。环境保护设施运维服务涵盖但不限于：生活污水处理设施、工业废水处理设施、除尘脱硫脱硝设施、工业废气处理设施、固体废物处理处置设施（含生活垃圾、危险废物）、噪声控制设施、环境修复设施、自动监控系统等设施的日常运营、维护、检修及配套管理工作。

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 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 38221—2019 环境保护设施运营组织服务评价技术要求

《排污许可管理条例》（国务院令 第736号）

《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/T 38221—2019、GB/T 19001—2016 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1 环境保护设施运维服务

指服务组织受委托方委托，依据合同和相关标准，对大气、水、固体废物、噪声等污染防治设施及环境修复设施开展日常运行、维护保养、故障检修、污染物检测与监控、数据管理及配合监管等活动，确保设施正常运行和污染物稳定达标排放的专业化服务活动。

3.2 服务接触点

在运维服务过程中，服务组织与委托方、监管方发生直接或间接互动的具体环节，如：运维方案汇报、日常运行沟通、数据报表提交、设备故障通报、监督检查陪同、应急事件处置等。

3.3 服务特性

环境保护设施运维服务过程中固有的、可被委托方及监管方感知的特征，如“运行稳定性、操作规范性、检测准确性、维护及时性、响应有效性、信息透明度”。

4 服务要求

4.1 运维方案设计与沟通

- 4.1.1 服务组织应在项目前期与委托方深入沟通，了解设施的工艺流程、设计参数、设备状况、排放标准及当地环保监管要求。**委托方体验感知：**他们非常专业地询问了设施的详细情况，对排放标准非常熟悉。
- 4.1.2 应根据设施状况，提供定制化的运维方案，包括运营计划、操作流程、维护保养计划、检测方案、应急预案及人员配置等。**委托方体验感知：**运维方案很详细，针对我们设施的实际情况提的建议很中肯。
- 4.1.3 运营团队应具备相应资质，并向委托方提供人员资质证书和培训记录。**委托方体验感知：**他们提供了运维人员的资质证书，让我很放心。
- 4.1.4 明确双方的沟通机制和日常信息报送要求。**委托方体验感知：**他们建立了微信群和周报制度，沟通很顺畅。

4.2 现场运行与操作

- 4.2.1 现场操作应严格按照操作规程进行，设施运行稳定，无异常振动、异响或跑冒滴漏现象。**委托方体验感知：**现场管理很规范，设备运行平稳，没有异味和噪音扰民。
- 4.2.2 运行记录（如运行日志、巡检记录、药剂投加记录、设备运行参数等）应完整、清晰、真实。**委托方体验感知：**他们每天的运行记录都写得很详细，随时可以查阅。
- 4.2.3 现场应保持整洁有序，各种管线标识清晰，安全警示标志齐全。**委托方体验感知：**车间地面干净，安全标识一目了然。
- 4.2.4 当出现运行参数异常时，操作人员能及时调整并记录。**委托方体验感知：**他们能主动发现设备参数的微小异常并及时调整，很负责任。

4.3 污染物检测与监测

- 4.3.1 服务组织应按照监测计划，规范开展日常检测和在线监测系统运维，确保数据真实有效。**委托方体验感知：**检测人员取样、化验的流程非常规范，数据真实可信。
- 4.3.2 检测记录和报告应规范、完整，并存档备查。**委托方体验感知：**他们出具的检测报告数据清晰、格式规范。
- 4.3.3 自动监控设施运行稳定，数据传输正常，按照规定进行定期校准和维护。**委托方体验感知：**在线数据一直保持在线，传输很稳定，没有超标报警。
- 4.3.4 当检测数据出现异常或超标时，应立即启动排查，并书面报告委托方。**委托方体验感知：**有一次数据轻微波动，他们很快就分析出原因并处理好了。

4.4 设备维护与故障处理

- 4.4.1 服务组织应按照设备维护手册，制定并执行定期维护保养计划，确保设备处于良好状态。**委托方体验感知：**他们定期给设备加油、更换易损件，设备运行一直很稳定。
- 4.4.2 应储备必要的备品备件，确保关键设备故障时能快速更换。**委托方体验感知：**他们备有常用配件，一旦出问题能马上换上，不影响运行。
- 4.4.3 对设备故障或报警，应快速响应（如2小时内到场），并高效处理。**委托方体验感知：**半夜设备报警，他们人员半小时就到了现场处理，响应非常快。

4.5 应急响应与报告

- 4.5.1 服务组织应建立完善的应急预案，并定期组织培训和演练。**委托方体验感知：他们每年都组织应急演练，员工动作很熟练。**
- 4.5.2 发生突发环境事件时，应启动应急程序，在 10 分钟内响应，并按照预案有效处置。**委托方体验感知：有一次停电，他们应急预案启动非常快，没有造成任何超标排放。**
- 4.5.3 应按规定及时向委托方和环保部门报告事件情况，并提交事故分析报告。**委托方体验感知：事件发生后，他们第一时间通知了我们并提交了详细的报告。**

4.6 信息公示与沟通

- 4.6.1 服务组织应按规定向社会公开其环保设施运营服务的相关情况和信息，如排放数据、运行状况等。**社会公众体验感知：在公示平台上可以查到他们运维设施的排放数据，信息公开透明。**
- 4.6.2 应配合监管部门的日常监督检查，及时提供真实、完整的资料。**监管方体验感知：接受检查时，他们配合度高，资料齐全，解释清晰。**
- 4.6.3 应主动与委托方分享运维经验，提出节能降耗或优化运行的建议。**委托方体验感知：他们主动提出了药剂优化方案，帮我们节约了成本，服务很增值。**

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、GB/T 38221 及《排污许可管理条例》要求的环保设施运维服务体系，确保其实施和保持，并持续改进其有效性。组织应：
- a) 结合环保设施运维服务特点，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（包括化验、操作、巡检、维护、应急等各环节的作业规范、操作规程）；
 - 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（如部分特种检测项目、实验室仪器校准、危险废物转运处置等），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 组织基本能力与合规

组织应明确其环境保护设施运维服务的业务范围，并建立包含委托方和监管视角的管理目标，包括但不限于：

- a) **质量绩效指标：**污染物达标排放率（100%）；在线数据有效传输率（ $\geq 98\%$ ）；运维月报按时提交率（100%）；客户满意度评分（ ≥ 90 分）；
- b) **合规与安全指标：**因运维责任导致的环境行政处罚次数（应为 0）；突发环境事件责任事故数（应为 0）；废气/废水/固废的合规处理率（100%）。

5.2.2 人员管理与培训

组织应具备满足环保设施运维需求需求的综合服务能力，包括但不限于：

- a) **资质与配置：**具备合法经营资质。关键岗位（如运营负责人、化验员、维修电工等）应持证上岗；运维人员应具备相应的专业背景和操作技能；
- b) **培训体系：**建立标准化的培训体系，包括新员工入职培训（安全、操作、法规）、在岗技能培训（工艺调整、设备维护、检测方法）、定期安全演练与考核。

5.2.3 污染物检测与仪器设备管理

组织应建立并实施检测与仪器设备管理制度，包括但不限于：

- a) **自有实验室：**应具备自有实验室或与具备资质的机构签订服务协议，检测能力应覆盖常规污染物及主要特征污染物。计量检测仪器应定期校准、核验；
- b) **检测人员：**检测人员应熟悉检测方法和标准操作规程，持证上岗；
- c) **在线监测系统：**建立并实施自动监控设施的日常巡检、定期校准与比对校验、故障检修制度，确保数据真实、准确、有效。

5.2.4 服务过程控制与运行管理

组织应建立并实施服务过程控制与运行管理制度，包括但不限于：

- a) **标准化作业规程（过程控制）：**制定并保持覆盖《工艺操作》、《设备巡检与维护》、《药剂投加》、《污泥处理与处置》、《取样与化验》等完整流程的标准化作业指导书（SOP）。SOP 应明确操作步骤、参数范围及质量标准；
- b) **运行调度与记录：**建立运行调度制度，确保设施连续、稳定运行。运行记录应完整、清晰，包括但不限于：运行日志、巡检记录、设备维护记录、药剂使用记录、化验报告、交接班记录；
- c) **质量管控（质量控制规范）：**建立“班组自检-部门巡检-公司抽查”的三级质量管控制度。对出水/排放口的关键指标进行重点监控；对不合格项（如出水超标、设备异常）进行跟踪处理并记录。

5.2.5 安全与环境管理

组织应建立并实施安全与环境管理制度，包括但不限于：

- a) **职业健康与安全：**制定并执行安全操作规程，为作业人员配备合格劳保用品；对特种设备定期检测；对有限空间作业、动火作业等高风险作业实施许可管理；
- b) **应急预案：**制定覆盖停电、设备故障、进水水质异常、化学品泄漏、自然灾害等突发事件的应急预案，并定期组织培训和演练；
- c) **环保合规：**严格按照环保要求，妥善处置运维过程中产生的废气、废水、固体废物（含危险废物），建立转移联单制度。

5.2.6 客户投诉与满意度管理

组织应建立并实施客户投诉与满意度管理制度，以满足客户需求和增强客户满意，包括但不限于：

- a) 设立公开的投诉受理渠道，在规定期限内（如 4 小时响应，24 小时内提出解决方案）完成客户投诉的调查、核实、处理与反馈；
- b) 所有投诉应有完整记录，并定期分析，用于系统性改进；
- c) 每年至少开展一次已服务客户的满意度调查，分析调查结果。对涉及超标排放的投诉应作为最高优先级处理。

5.2.7 持续改进与技术创新

组织应制定并实施服务改进与创新管理制度，以满足客户需求和增强市场竞争力，包括但不限于：

- a) 对运维服务中出现的任何不合格项（如出水超标、设备事故、客户投诉、安全事故等）进行根本原因分析，及时采取纠正和预防措施；
- b) 结合客户反馈、满意度调查、内部审核、管理评审，定期评估并改进服务体系；
- c) 鼓励服务创新，如应用智能化运维平台、优化药剂配方降低运行成本、引进节能降耗新技术、探索资源化利用新路径等，提升运维服务水平。

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章给出的环境保护设施运维服务要求，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4.1~4.6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，因服务组织责任导致发生重大环境污染事件（如污染物超标排放被省级以上环保部门通报、发生危险废物非法倾倒等），并查证属实的；
 - 2) 评价期间，因服务组织责任导致发生重大安全生产事故，造成人员伤亡或重大财产损失的。
- 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 获得认可的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 环境保护设施运维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 环境保护设施运维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

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，从低至高依次为三级、二级、一级，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	三级
2	80~90	三级及以上	二级
3	90及以上	四级及以上	一级

附录 A

表 A.1 环境保护设施运维服务要求测评表

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 运维方案 (15.0)	4.1.1 需求分析 (3.5)	能准确分析设施特点和排放要求。	3.5		
2		4.1.2 方案详细 (4.0)	方案包含运营计划、检测方案、应急预案。	4.0		
3		4.1.3 资质齐全 (2.5)	提供了运维人员的资质证明。	2.5		
4		4.1.4 沟通清晰 (2.5)	建立了清晰的沟通和信息报送机制。	2.5		
5		4.1.5 整体体验 (2.5)	对运维方案设计与沟通服务整体感到满意。	2.5		
6	4.2 现场运行 (19.0)	4.2.1 操作规范 (3.5)	现场操作严格按照规程进行。	3.5		
7		4.2.2 设备稳定 (3.5)	设施运行平稳，无异常震动或异响。	3.5		
8		4.2.3 记录完整 (3.5)	运行日志、巡检记录等完整清晰。	3.5		
9		4.2.4 现场整洁 (2.5)	现场整洁有序，标识清晰，无跑冒滴漏。	2.5		
10		4.2.5 异常处置 (3.5)	对运行参数异常能及时调整并记录。	3.5		
11		4.2.6 整体体验 (2.5)	对现场运行与操作服务整体感到满意。	2.5		
12	4.3 检测监测 (19.0)	4.3.1 取样规范 (3.5)	检测人员取样、化验流程规范。	3.5		

13		4.3.2 数据准确 (4.0)	检测数据真实可靠。	4.0		
14		4.3.3 报告规范 (2.5)	检测报告格式规范、数据完整。	2.5		
15		4.3.4 在线运维 (4.0)	在线监控设施运行稳定，数据传输正常。	4.0		
16		4.3.5 数据异常响应 (2.5)	对异常数据能及时排查并报告。	2.5		
17		4.3.6 整体体验 (2.5)	对污染物检测与监测服务整体感到满意。	2.5		
18	4.4 设备维护 (14.5)	4.4.1 维保计划 (3.5)	有定期维护保养计划并执行到位。	3.5		
19		4.4.2 备品备件 (2.5)	备有必要的备品备件。	2.5		
20		4.4.3 故障响应 (3.5)	对设备故障响应迅速。	3.5		
21		4.4.4 维修质量 (2.5)	维修质量可靠，设备能快速恢复。	2.5		
22		4.4.5 整体体验 (2.5)	对设备维护与故障处理服务整体感到满意。	2.5		
23	4.5 应急响应 (18.0)	4.5.1 预案完善 (3.5)	应急预案完善，经得起推敲。	3.5		
24		4.5.2 定期演练 (3.5)	定期组织应急培训和演练。	3.5		
25		4.5.3 响应及时 (3.5)	突发事件发生后迅速响应。	3.5		
26		4.5.4 处置有效 (3.5)	应急处置措施有效，无次生灾害。	3.5		

27		4.5.5 报告及时 (2.0)	事件报告及时、内容准确。	2.0		
28		4.5.6 整体体验 (2.0)	对应急响应与报告服务整体感到满意。	2.0		
29	4.6 信息公示 (14.5)	4.6.1 信息公开 (3.5)	按规定公开排放数据等信息。	3.5		
30		4.6.2 配合检查 (3.5)	积极配合监管部门的检查。	3.5		
31		4.6.3 资料真实 (3.5)	提供的资料真实、完整。	3.5		
32		4.6.4 增值服务 (2.0)	能提出节能降耗等优化建议。	2.0		
33		4.6.5 整体体验 (2.0)	对信息公示与沟通服务整体感到满意。	2.0		
总分	100	—	—	100		

附录 B

环境保护设施运维服务管理要求审核工具

B.1 表 B.1 给出了环境保护设施运维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 环境保护设施运维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 组织基本能力与合规	未建立明确的管理目标。基本了解GB/T 38221及相关法规。	明确了管理目标（如达标率、投诉率等），各项目标基本可测量。了解并遵守基本法规。	在相关职能和层次上建立并实施了目标。KPI分解到项目、部门。建立合规性评审机制。	各项目标如期实现。管理层依据KPI与合规数据进行绩效决策。能通过数据分析识别系统性合规风险。	提供3年以上合规与绩效数据。能根据数据预测监管趋势并推动行业自律。企业被评为行业标杆。
5.2.2 人员管理与培训	缺乏系统培训。关键岗位（化验员、电工）资质不全。	建立了初步的培训制度。有基本的人员资质要求。关键岗位持证率达标。	建立了覆盖全员的标准化管理能力体系。关键岗位持证上岗率100%。有标准化培训教材。	满足第三级要求。具有科学的培训有效性评估。员工满意度高，流动性低。建立了人才培养梯队。	满足第四级要求。建立了员工技能与运营质量的相关性分析。企业被认为是行业人才高地。
5.2.3 污染物检测与仪器设备管理	无自有实验室或检测能力。设备台账缺失。检测仪器未定期校准。	有初步的检测能力。有基本的设备台账。有基础的校准记录。	建立了标准化的检测与仪器设备管理制度。有功能较完善的实验室。检测设备定期校准、核验。在线监测系统运维规范。	满足第三级要求。并能利用数据分析（如设备故障率、检测数据趋势）优化管理策略。检测方法定期更新。	满足第四级要求。实验室管理实现数字化。检测数据自动采集、分析、预警。设备管理实现智能化。
5.2.4 服务过程控制与运行管理	未建立标准化作业指导书。运行记录不	建立了初步的作业指导书和基本运行记	建立并实施了标准化的服务全过程管理体	满足第三级要求。并能利用数据分析（如	满足第四级要求。过程控制实现数字化、

	全。质量依靠员工个人经验。	录。有基础的质量检查（完工后）。	系。有覆盖全流程的SOP。建立了三级质量管控制度。运行记录完整可追溯。	常见故障类型、超标频次）优化SOP和质量控重点。能运用过程能力指数进行过程控制。	闭环化（如运营数据自动采集、智能预警、远程调控）。
5.2.5 安全与环境管理	未建立成文的安全环境管理制度。无应急预案。	建立了初步的安全管理制度。有基础的安全记录和应急预案。	建立并实施了标准化的安全与环境管理体系。有完善的应急预案和定期演练。有危险废物合规处置记录。	满足第三级要求。能基于演练和事故案例进行风险评估，优化应急预案。建立风险分级管控台账。事故率持续降低。	满足第四级要求。安全体系成熟稳定。实现零安全责任事故和环保违规。在行业内输出最佳实践。
5.2.6 客户投诉与满意度	无系统性的投诉处理流程。	建立了投诉处理程序。有基本台账。	建立了标准化的投诉处理程序，有完整台账并定期分析。每年开展客户满意度调查。	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。满意度调查结果用于系统改进。	满足第四级要求，客户忠诚度极高，投诉率低于行业标准。建立了主动的客户期望管理和超前服务机制（如主动回访、风险预警）。
5.2.7 持续改进与技术创新	未建立系统性的改进措施。	对明显问题有总结，有改进意识。	建立并实施了标准化的持续改进与创新制度。定期组织运行复盘和管理评审。有鼓励创新的激励机制。	满足第三级要求。能提供改进案例的成功复现数据。能主动发起改进项目，如应用智能化运维平台、优化工艺参数。	满足第四级要求，建立了完善的持续改进文化。企业创新能力强，在技术研发和绿色低碳方面引领行业。

表 B.2 环境保护设施运维服务管理要求成熟度对应分值

特定管理要求	总分值	成熟度分分值				
		一级	二级	三级	四级	五级
5.2.1 组织基本能力与合规	10	2	4	6	8	10
5.2.2 人员管理与培训	10	2	4	6	8	10
5.2.3 污染物检测与仪器设备管理	20	4	8	12	16	20
5.2.4 服务过程控制与运行管理	20	4	8	12	16	20
5.2.5 安全与环境管理	20	4	8	12	16	20
5.2.6 客户投诉与满意度	10	2	4	6	8	10
5.2.7 持续改进与技术创新	10	2	4	6	8	10
合计	100	20	40	60	80	100

B.3 实施环境保护设施运维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) 5.2.4（服务过程控制与运行管理）、5.2.5（安全与环境管理） 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。