



# 中华人民共和国国家标准

GB/T 20001.8—2023

## 标准起草规则 第 8 部分：评价标准

Rules for drafting standards—  
Part 8: Evaluation standards

2023-11-27 发布

2024-06-01 实施

国家市场监督管理总局  
国家标准化管理委员会 发布



目 次

前言 ..... I

引言 ..... II

1 范围 ..... 1

2 规范性引用文件 ..... 1

3 术语和定义 ..... 1

4 总体原则与要求 ..... 1

    4.1 总体原则 ..... 1

    4.2 总体要求 ..... 2

5 文件名称和结构 ..... 2

    5.1 文件名称 ..... 2

    5.2 结构 ..... 2

6 要素的编写 ..... 3

    6.1 范围 ..... 3

    6.2 评价指标体系 ..... 3

    6.3 取值规则 ..... 5

    6.4 评价结果形成规则 ..... 11

    6.5 评价活动的组织实施 ..... 12

参考文献 ..... 13

表 1 评价标准中各要素的类别、构成及表述形式 ..... 2

## 前 言

本文件按照 GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

GB/T 20001《标准起草规则》与 GB/T 1《标准化工作导则》、GB/T 20000《标准化工作指南》、GB/T 20002《标准中特定内容的编写指南》、GB/T 20003《标准制定的特殊程序》和 GB/T 20004《团体标准化》共同构成支撑标准化工作的基础性国家标准体系。

本文件是 GB/T 20001《标准起草规则》的第8部分。GB/T 20001 已经发布了以下部分：

- 第1部分：术语；
- 第2部分：符号标准；
- 第3部分：分类标准；
- 第4部分：试验方法标准；
- 第5部分：规范标准；
- 第6部分：规程标准；
- 第7部分：指南标准；
- 第8部分：评价标准；
- 第10部分：产品标准；
- 第11部分：管理体系标准。



请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由全国标准化原理与方法标准化技术委员会(SAC/TC 286)提出并归口。

本文件起草单位：中国标准化研究院、中国航空综合技术研究所、齐鲁工业大学(山东省科学院)、国家石油天然气管网集团有限公司科学技术研究总院分公司、中国林业科学研究院木材工业研究所。

本文件主要起草人：杜晓燕、白殿一、王益谊、刘慎斋、逢征虎、李佳、白德美、丁树伟、车迪、牛娜娜、李刚、刘曦泽、刘冰、王丽君、李晓玲。

## 引 言

标准化活动的内容之一是为建立完善的技术规则而起草高质量的标准化文件。为了保证标准化活动的有效性,我国已经建立并不断完善支撑标准制定工作的基础性国家标准体系。在该体系中,GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分:标准化文件的结构和起草规则》确立了普遍适用于起草各类标准化文件的总体规则。然而,对于具体标准化文件的起草,还需要确立更有针对性的特定规则,形成总体规则与特定规则相结合的规则体系,以便促进形成高质量的标准化文件。

GB/T 20001《标准起草规则》即是为了确立特定规则而编制的文件。依据标准内容的功能或标准针对的标准化对象,标准被划分为不同的功能类型或对象类别。针对不同功能类型、对象类别的标准需要分别确立起草规则,因此将GB/T 20001分为两组:第10部分之前为第一组,针对不同功能类型的标准确立起草规则;第10部分(含)以后为第二组,针对不同对象类别的标准确立起草规则。

标准的总体功能是为各种活动或其结果确立技术规则,该总体功能通过不同功能类型标准中的特定规则来实现。标准的功能类型包括四个方面:一是为便利顺畅交流而对专业领域或标准化对象界定概念、符号或分类结果,并确立相应体系的术语标准、符号标准、分类标准;二是为证实活动及其结果是否符合相应规则而描述证实活动的试验标准;三是为活动及其结果规定可直接应用或可声明符合的规则规范标准、规程标准、评价标准;四是形成技术解决方案或标准化文件等提供方向性指导的指南标准。这些标准的应用将建立各种活动的概念秩序、行为秩序和结果秩序,从而促进共同效益。

为了在起草标准时充分体现标准的功能,GB/T 20001中的第一组文件将针对各功能类型标准确立需要遵守的起草规则,拟由八个部分构成。

- 第1部分:术语标准。目的在于为界定概念体系的标准确立起草规则,以便构建交流的基础。
- 第2部分:符号标准。目的在于为界定符号体系的标准确立起草规则,以便提供快速识别、有效交流的形象化表征概念的体系。
- 第3部分:分类标准。目的在于为确立分类体系/分类结果的标准确立起草规则,以便在分类的基础上进行交流。
- 第4部分:试验标准。目的在于为描述试验活动并得出结论的标准确立起草规则,以便对产品的性能/过程或服务的效能进行证实。
- 第5部分:规范标准。目的在于为规定可证实的要求的标准确立起草规则,以便能判定产品、过程或服务是否符合标准中的规定。
- 第6部分:规程标准。目的在于为规定可追溯/可证实的过程/程序的标准确立起草规则,以便能证实规定的程序是否得到履行。
- 第7部分:指南标准。目的在于为提供普遍性、方向性指导的标准确立起草规则,以便能掌握某主题的发展规律,从而形成技术解决方案或标准化文件。
- 第8部分:评价标准。目的在于为规定可量化的评价指标体系的标准确立起草规则,以便能评价产品、过程、服务或系统并得出较全面的结果。

本文件即是其中的第8部分“评价标准”。当不仅仅需要判定标准化对象是否符合标准中规定的具体特性,还需要对产品、过程或服务,尤其是较复杂的系统进行综合评价时,典型的做法就是在标准中确立可量化的评价指标体系,规定评价指标的取值规则,并且描述评价结果形成规则。这样起草的标准即是评价标准,其功能是通过评价指标体系的确立,进而规定评价规则。它的核心技术要素包括“评价指

标体系”“取值规则”和“评价结果形成规则”，这三个要素是评价标准区别于其他功能类型标准的显著特征，它们的有机结合使得对产品、过程、服务或系统的综合评价成为可能。

本文件的编制，结合了我国标准化原理和方法的研究与实践，重点考虑了覆盖全面且相互独立原则以及可量化原则，从评价标准的结构、要素的编写规则等方面，确立了评价标准的起草规则，使我国评价标准的起草有据可依，从而提升评价标准的起草质量和应用效率，有效发挥这类标准的功能。





# 标准起草规则

## 第8部分：评价标准

### 1 范围

本文件确立了评价标准的结构和起草的总体原则，规定了文件名称以及评价指标体系、取值规则、评价结果形成规则、评价活动的组织实施等要素的编写和表述规则。

本文件适用于各层次标准中以产品、过程、服务或系统为标准化对象的评价标准的起草。

### 2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；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 1.1 标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则

GB/T 20000.1 标准化工作指南 第1部分：标准化和相关活动的通用术语

### 3 术语和定义

GB/T 1.1、GB/T 20000.1界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

#### 3.1

**评价标准** **evaluation standard**

确立产品、过程、服务或系统的评价指标体系，规定评价指标的取值规则，并描述评价结果形成规则的标准。

#### 3.2

**评价指标** **evaluation indicator**

表征评价对象的可测量、可判定的特性。

**注：**评价指标可能是定量的或定性的。定量的评价指标表征评价对象的可测量特性，定性的评价指标表征评价对象的可判定特性。

### 4 总体原则与要求

#### 4.1 总体原则

##### 4.1.1 覆盖全面且相互独立原则

覆盖全面且相互独立原则是评价指标体系的构建原则，即标准中构建的评价指标体系能全面覆盖与评价目的相关的特性；处于同一层级上的评价指标宜保持相互独立。

##### 4.1.2 可量化原则

可量化原则是指标准中选择和确定的评价指标（无论是定量的还是定性的），能通过客观测量、主观



判定或计算等方法取得量化的指标值,评价结果能以量化的方式表达。

4.2 总体要求

起草评价标准时,凡涉及通用的规则应遵守 GB/T 1.1 的规定。

5 文件名称和结构

5.1 文件名称

5.1.1 评价标准的名称中应包含评价对象以及词语“评价”,以表明标准的类型。

示例 1: 循环经济评价 第 X 部分:火电行业

示例 2: 消费品召回 效果评价

5.1.2 评价标准名称的英文译名中,词语“评价”宜译为“evaluation”。

5.2 结构

5.2.1 评价标准中要素的类别及其构成、要素允许的表述形式应符合表 1 的规定。其中,评价指标体系、取值规则、评价结果形成规则是评价标准的核心技术要素。

表 1 评价标准中各要素的类别、构成及表述形式

| 要素          | 要素的类别 |         | 要素的构成   | 要素所允许的表述形式                     |
|-------------|-------|---------|---------|--------------------------------|
|             | 必备或可选 | 规范性或资料性 |         |                                |
| 封面          | 必备    | 资料性     | 附加信息    | 文字或符号                          |
| 目次          | 可选    |         |         | 列表                             |
| 前言          | 必备    |         |         | 条文、移作附录;注、脚注                   |
| 引言          | 可选    |         |         | 条文、图、表、数学公式、移作附录;注、脚注          |
| 范围          | 必备    | 规范性     | 条款、附加信息 | 条文、表;注、脚注                      |
| 规范性引用文件     | 必备    | 资料性     | 附加信息    | 清单;注、脚注                        |
| 术语和定义       | 必备    | 规范性     | 条款、附加信息 | 条文、图、数学公式、引用、提示;示例、注           |
| ……          | 可选    | 规范性     | 条款、附加信息 | 条文、图、表、数学公式、引用、提示、移作附录;示例、注、脚注 |
| 总体原则和/或总体要求 | 可选    |         |         |                                |
| 评价指标体系      | 必备    |         |         |                                |
| 取值规则        | 必备    |         |         |                                |
| 评价结果形成规则    | 必备    |         |         |                                |
| 评价活动的组织实施   | 可选    |         |         |                                |
| ……          | 可选    |         |         |                                |
| 参考文献        | 可选    | 资料性     | 附加信息    | 清单;脚注                          |
| 索引          | 可选    |         |         | 列表                             |

5.2.2 根据实际需要,评价标准还可包含表 1 之外的其他规范性要素,例如,符号和缩略语、分类或系统构成等。

5.2.3 根据文件的表述需要,表 1 中的要素“总体原则和/或总体要求”“评价指标体系”“取值规则”“评价结果形成规则”“评价活动的组织实施”等可直接作为章标题。

5.2.4 要素“评价指标体系”和“取值规则”可根据需要(见 6.2.2.4 和 6.3.1.3)合并编为一章,章标题为“评价指标体系和取值规则”。

## 6 要素的编写

### 6.1 范围

范围这一要素应对评价标准中的主要技术内容做出提要式的说明,指明评价对象、所涉及的评价指标体系、取值规则等内容。

范围的典型表述形式为:

“本文件确立了……[评价对象]评价的……、评价指标体系,规定了评价指标的取值规则,描述了评价结果形成规则,……。

本文件适用于……评价。”

### 6.2 评价指标体系

#### 6.2.1 评价指标体系的确立

6.2.1.1 评价指标体系这一要素用来确立由评价指标形成的结构框架、层级关系以及其他相互关系。评价指标体系宜建立在对评价对象、评价目的等进行综合衡量与分析的基础上。

6.2.1.2 在针对具体评价对象构建评价指标体系时,通常采用分级的方式形成评价指标体系的结构框架,且不宜超过三个层级。

6.2.1.3 根据具体情况,第一个层级的评价指标通常是:

- a) 分解评价对象形成的若干方面;
- b) 分解评价目的形成的若干目标。

6.2.1.4 最低层级评价指标是能直接取值的指标(见 6.3.2)。这个层级的评价指标宜根据取值时所用的方法选择和确定:

- a) 使用客观测量方法取值时,从统计数据项目、性能特征、证据依据类别等方面设定评价指标;
- b) 无法使用客观测量方法取值时,从定性描述等方面设定评价指标。

#### 6.2.2 评价指标体系的表述

6.2.2.1 在评价指标体系中,每个评价指标所赋予的名称应是惟一的。

6.2.2.2 评价指标体系的层级宜使用“一级评价指标”“二级评价指标”“三级评价指标”作为层级统称;根据具体情况还可使用诸如“维度层”“要素层”“因子层”等作为三个层级的层级统称。

6.2.2.3 评价指标体系宜用图呈现其结构框架,并用条文说明向下划分出层级时所依据的属性或者下一层级的评价指标从哪些方面或维度覆盖上一层级评价指标。

示例：

.....

5 品牌价值要素评价指标体系

5.1 评价指标体系框架

品牌价值要素评价指标体系由三个层级的评价指标构成(见图 1)。其中,一级评价指标 5 个,二级评价指标 19 个,三级评价指标 68 个。

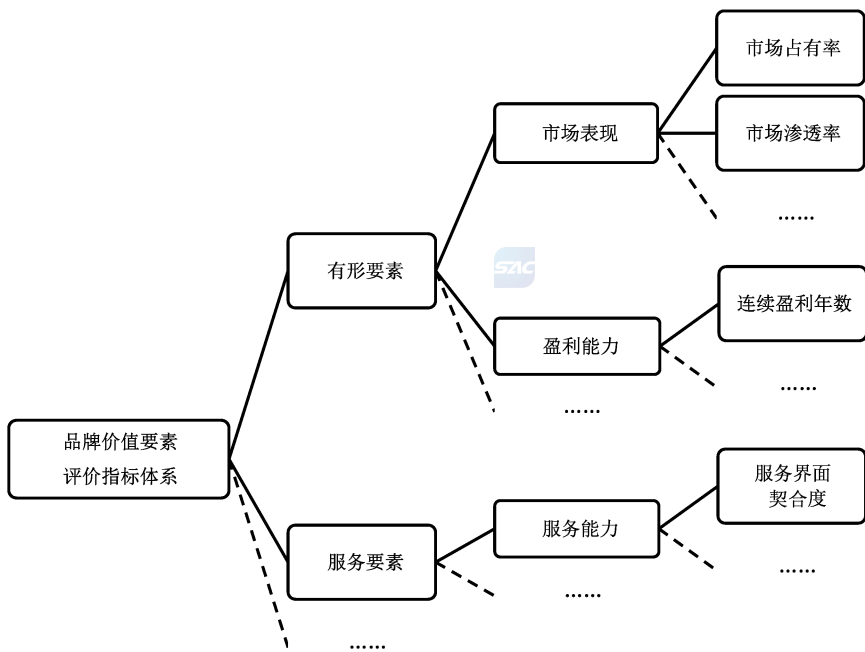


图 1 品牌价值要素评价指标体系

5.2 评价指标的设立

一级评价指标的设立主要考虑哪些要素会影响品牌价值,由构成品牌价值基础的基本要素划分而来,包括有形要素、服务要素、质量要素、创新要素和无形要素。

二级评价指标由能表征每个一级评价指标的指标构成,对于有形要素,它反映了品牌实体的可识别且可直接测量的资源状况,通过市场表现、盈利能力等 7 个二级指标来表征;对于服务要素,它反映了品牌实体为满足顾客需求所开展的活动情况,通过服务能力、服务结果等 3 个二级指标来表征;……。

三级评价指标是直接取值的指标,由能衡量二级评价指标的指标构成,具体取值规则见第 6 章。

6.2.2.4 当评价指标体系中的层级较少、评价指标数量不多时,可将要素“评价指标体系”与“取值规则”合并为一章。这时,评价指标体系宜用条文描述而不需要用图来展示(见 6.3.2.2 中的示例)。

6.3 取值规则

6.3.1 通则

- 6.3.1.1 取值规则这一要素用来规定评价指标取得指标值的规则。
- 6.3.1.2 最低层级评价指标应按照 6.3.2 给出的方法规定取值规则。如需要,最低层级之上的评价指标可按照 6.3.3 规定取值规则。
- 6.3.1.3 当使用单一的取值规则且包含的条款较少,可将“取值规则”与“评价指标体系”合并为一章(见 6.3.2.4 中的示例)。

6.3.2 最低层级评价指标的取值规则

6.3.2.1 统计数据法

统计数据法是由评价人员基于对统计数据的收集、整理、分析、计算取得指标值的方法。使用该方法时,取值规则应规定数据来源、有效数据的时间范围、单位、指标值计算方法等内容。

示例:

.....

5 取值规则

.....在开展评价时,应使用表 1 中规定的取值规则。.....

表 1 中所有评价指标的数据以自然年度为基础,常住人口、就业人员为年末常住人口和年度就业人员数据。

.....

表 1 取值规则

| 序号    | 一级<br>评价指标                                                                                  | 二级<br>评价指标    | 取值规则           |                                                                                |       |
|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|----------------|--------------------------------------------------------------------------------|-------|
|       |                                                                                             |               | 数据来源           | 指标值计算方法                                                                        | 单位    |
| 1     | 经济发展<br> | 人均地区生产总值      | 国家或地方统计部门      | $\text{人均地区生产总值} = \frac{\text{地区生产总值}}{\text{常住人口数量}}$                        | 万元/人  |
| 2     |                                                                                             | 全员劳动生产率       | 地方统计部门         | $\text{全员劳动生产率} = \frac{\text{地区生产总值}}{\text{就业人员数量}}$                         | 万元/人  |
| 3     |                                                                                             | 研究与试验发展经费投入强度 | 国家或地方统计部门、科技部门 | $\text{研究与试验发展经费投入强度} = \frac{\text{研究与试验发展经费支出}}{\text{地区生产总值}} \times 100\%$ | %     |
| ..... |                                                                                             | .....         | .....          | .....                                                                          | ..... |

.....

6.3.2.2 试验/测量法

试验/测量法是由评价人员根据试验或测量的结果按照取值规则取得指标值的方法。使用该方法时,取值规则应规定所使用的试验/测量方法、试验/测量的结果、与试验/测量的结果相对应的指标值。

在規定該方法時，如果存在現行適用的標準，則應引用這些標準中相應的方法。

示例：以下示例同時給出了要素“评价指标体系”与“取值规则”合并编为一章的例子。

.....

6 评价指标体系和取值规则

6.1 评价指标体系

评价指标体系由两个层级的评价指标构成。一级评价指标包括环境健康、资源节约、生活宜居、文明和谐、管理效率和安全保障等 6 个指标。其中，环境健康反映了在空气、水、噪声等方面的质量达标状况，……。二级评价指标是直接取值的指标。

6.2 取值规则

.....在开展评价时，应使用表 1 中规定的取值规则。.....

表 1 取值规则

| 一级评价指标 | 二级评价指标             | 取值规则  |                           |                                            |
|--------|--------------------|-------|---------------------------|--------------------------------------------|
|        |                    | 指标值/分 | 试验/测量的结果                  | 试验/测量方法                                    |
| 环境健康   | 室内空气质量达标率( $a_1$ ) | 3     | $a_1 > 95\%$              | 随机抽查不少于 5% 的住户数，并按 GB/T ××××× 给出的方法试验      |
|        |                    | 2     | $90\% \leq a_1 \leq 95\%$ |                                            |
|        |                    | 1     | $80\% \leq a_1 < 90\%$    |                                            |
|        | 噪声环境质量达标率( $a_2$ ) | 3     | $a_2 = 100\%$             | 随机抽取不少于 2 个点位，并按 GB/T ××××× 给出的方法连续测量 24 h |
|        |                    | 2     | $95\% \leq a_2 < 100\%$   |                                            |
|        |                    | 1     | $90\% \leq a_2 < 95\%$    |                                            |
| .....  | .....              | ..... | .....                     | .....                                      |
| .....  | .....              | ..... | .....                     | .....                                      |

6.3.2.3 证据判断法

证据判断法是基于所提供的证明依据，由评价人员对照判断准则取得指标值的方法。使用该方法时，取值规则应明确规定指标值及其判断准则、支撑作出判断的证明依据。当所提供的证明依据能证明符合判断准则时，则取得对应的指标值。

支撑作出判断的证明依据为记录、录像、证书等文件化信息。

示例：

.....

6 取值规则

.....在开展评价时,应使用表 1 中规定的取值规则。

表 1 取值规则

| 一级评价指标 | 二级评价指标 | 三级评价指标 | 取值规则  |                      |                                         |
|--------|--------|--------|-------|----------------------|-----------------------------------------|
|        |        |        | 指标值/分 | 判断准则                 | 证明依据                                    |
| 吸引力    | 学术声誉   | 国家级奖励  | 50    | 五年内获得中国出版政府奖         | 中国出版政府奖证书                               |
|        |        | 省部级奖励  | 40    | 五年内获得中宣部“四个一批”       | “四个一批”证书                                |
|        | 论文状况   | 基金论文比  | 20    | 国家级基金的基金论文比高于35%(含)  | 当年发表论文中国家级基金资助的论文数量、当年期刊所发表论文的数量        |
|        |        |        | ..... | .....                |                                         |
|        |        | 开放获取情况 | 5     | 期刊通过单个平台提供开放获取渠道     | 期刊论文开放获取渠道截图                            |
|        |        |        | ..... | .....                |                                         |
|        | .....  | .....  | ..... | .....                | .....                                   |
| 影响力    | 学术影响力  | 影响因子   | 30    | 最近一个年度影响因子达到 7.5 及以上 | 期刊在统计年前两年发表的论文在统计年被引用次数与该期刊前两年发表的论文总数之商 |
|        |        |        | ..... | .....                |                                         |
|        | .....  | .....  | ..... | .....                | .....                                   |
|        | .....  | .....  | ..... | .....                | .....                                   |
| .....  | .....  | .....  | ..... | .....                | .....                                   |

6.3.2.4 量表法

量表法是通过选择调查对象填写等级评价量表,获得主观评价数据取得指标值的方法。使用该方法时,取值规则应以两种相反的状态为两个端点,在两个端点中间按程度顺序排列不同的状态,并用不同的数值来代表某种状态[例如:最高(7)、很高(6)、高(5)、一般(4)、低(3)、很低(2)、最低(1);十分满意(5)、满意(4)、一般(3)、不满意(2)、很不满意(1)]。

常用的等级评价量表有 5 级评价量表、7 级评价量表。  
示例：以下示例同时给出了要素“取值规则”与“评价指标体系”合并编为一章的例子。

.....

6   ×××评价指标体系和取值规则

6.1   ×××评价指标体系

6.1.1   ×××评价指标体系由综合评价、线下一评和线上一事一评构成。  
6.1.2   综合评价由三个层级的评价指标构成(见表 1)。一级评价指标根据评价目的划分而来,包括群众办事便利度、办事体验满意度、服务体系完备度和服务透明度等 4 个指标;二级评价指标根据.....。

表 1   综合评价的评价指标体系

| 一级评价指标  | 二级评价指标        | 三级评价指标                 |
|---------|---------------|------------------------|
| 群众办事便利度 | 咨询渠道畅通性       | 从网上获得所办事项相关信息的便利性      |
|         |               | 电话咨询的畅通性、应答的满意情况       |
|         |               | 办事信息的一致性和准确性           |
|         | 办事指南或事项清单规范性  | 办事指南或清单表述的通俗性          |
|         |               | 办事指南或清单表述的准确性          |
|         |               | 办事指南或清单表述的完整性          |
|         | 就近、就便办情况      | 所办事项到办事网点的距离           |
|         |               | 办事网点交通状况               |
|         | 省内通办、跨省通办情况   | 省内通办、跨省通办线上专区、线下专窗设置情况 |
|         |               | 省内通办、跨省通办事项实际办理过程      |
| .....   | .....         | .....                  |
| 办事体验满意度 | 工作人员服务技能与态度情况 | 工作人员业务熟练情况             |
|         |               | 工作人员服务态度               |
|         | 诉求回应情况        | 办事诉求回应情况               |
|         |               | 投诉得到及时帮助情况             |
| .....   | .....         | .....                  |

6.1.3   线下一评由行政相对人线下办事的星级评价数据构成。  
6.1.4   线上一事一评由一体化在线服务平台上行政相对人网上办事星级评价数据构成。

6.2   取值规则

6.2.1   综合评价采用量表法,将满意程度划分为“十分满意”“满意”“一般”“不满意”“很不满意”等五个等级,对应的分值依次为 5 分、4 分、3 分、2 分、1 分。具体打分表应符合附录 A 中表 A.1 的规定。  
6.2.2   线下一评采用行政相对人线下办事服务的星级评价数据。  
6.2.3   线上一事一评直接采用一体化在线服务平台上行政相对人网上办事星级评价数据。  
.....

6.3.2.5 主观赋值法

主观赋值法是基于一定的赋值依据,由评价人员根据经验、证明依据等情况,在规定的赋值区间内取得指标值的方法。使用该方法时,取值规则应规定针对每个评价指标的赋值依据、赋值区间。

示例:

.....

5 取值规则

.....在开展评价时,应使用表 1 中规定的取值规则。.....

表 1 取值规则

| 一级评价指标 | 二级评价指标           | 取值规则                                                                                                  |       |
|--------|------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
|        |                  | 赋值依据                                                                                                  | 赋值区间  |
| 组织环境   | 对内部和外部关键事项的识别与分析 | 组织建立并运行识别和分析:<br>——内部业务模式、经营状况等机制的情况;<br>——外部法律法规、监管政策等机制的情况。                                         | 0分~4分 |
|        | 对相关方及其需求的识别与分析   | 对以下三方面作出判断:<br>——组织所确立的×××管理体系相关方的全面程度;<br>——组织建立并运行相关机制动态识别相关方需求的有效程度;<br>——相关方需求通过×××管理体系予以解决的满意程度。 | 0分~6分 |
| 领导作用   | 最高管理者领导作用的发挥     | 最高管理者:<br>——在决定组织愿景、使命和价值观方面的实现程度;<br>——在分配资源与权限、组织培训方面的实现程度。                                         | 0分~5分 |
|        | .....            | .....                                                                                                 | ..... |
| .....  | .....            | .....                                                                                                 | ..... |

6.3.3 最低层级之上的评价指标的取值规则

6.3.3.1 指标值的计算

根据评价的目的,如果需要得到最低层级之上的评价指标的指标值,其取值应由该指标下一层级的指标值计算得出。在这种情况下,应明确说明所使用的计算方法,或给出计算公式。

6.3.3.2 权重

如果评价指标的计算涉及权重,可作出相应的规定。权重可使用条文,也可使用表来表述。当使用表时,权重宜作为单独的列,置于相应评价指标之后。

评价指标的权重宜表述为百分数的形式。为了便于计算或直观理解评价指标的重要程度,评价对象或某个评价指标细分出的下一层级评价指标的权重之和应为100%。



示例：

……

5 取值规则

5.1 二级评价指标的取值规则

……在开展评价时，二级评价指标应使用表 1 中规定的取值规则进行取值。……

表 1 二级评价指标的取值规则

| 一级评价指标             | 二级评价指标                      | 取值规则  |                                        |                            | 二级评价指标的权重 |
|--------------------|-----------------------------|-------|----------------------------------------|----------------------------|-----------|
|                    |                             | 指标值/分 | 测量/计算的结果                               | 测量/计算方法                    |           |
| 退 回 率 比 值( $a_1$ ) | 消 费 者 退 回 率 比 值( $a_{11}$ ) | 5     | $a_1 \geq 1.00$                        | 消费者退回率比值=实际消费者退回率/理论消费者退回率 | 80%       |
|                    |                             | 4     | $1.00 > a_1 \geq 0.75$                 |                            |           |
|                    |                             | 3     | $0.75 > a_1 \geq 0.50$                 |                            |           |
|                    |                             | ..... | .....                                  |                            |           |
|                    | 经 营 者 退 回 率 比 值( $a_{12}$ ) | 5     | $a_2 \geq 1.00$                        | 经营者退回率比值=实际经营者退回率/理论经营者退回率 | 20%       |
|                    |                             | 4     | $1.00 > a_2 \geq 0.75$                 |                            |           |
|                    |                             | 3     | $0.75 > a_2 \geq 0.50$                 |                            |           |
|                    |                             | ..... | .....                                  |                            |           |
| 危 险 残 留 度( $a_2$ ) | 召回前后发生伤害或事故 对比( $a_{21}$ )  | 5     | 根据召回实施前后的伤害或事故发生频次变化估算,不再有伤害或事故        |                            | 30%       |
|                    |                             | 4     | 根据召回实施前后的伤害或事故发生频次变化估算,伤害或事故明显减少       |                            |           |
|                    |                             | ..... | .....                                  |                            |           |
|                    |                             | 0     | 根据召回实施前后的伤害或事故发生频次变化估算,伤害或事故处于同等水平或者更多 |                            |           |
|                    | 召回范围准确性( $a_{22}$ )         | ..... | .....                                  | .....                      | 30%       |
|                    | .....                       | ..... | .....                                  | .....                      | .....     |
| 召回信息送达度( $a_3$ )   | .....                       | ..... | .....                                  | .....                      | .....     |

5.2 一级评价指标的取值规则

……在开展评价时,应按公式(1)计算一级评价指标的指标值。

$$E_i = \sum_{j=1}^n (a_{ij} w_{ij}) \quad \dots\dots\dots (1)$$

式中：

- $E_i$  ——第  $i$  个一级评价指标的指标值；
  - $n$  ——第  $i$  个一级评价指标下二级评价指标的个数；
  - $a_{ij}$  ——第  $i$  个一级评价指标下第  $j$  个二级评价指标的得分；
  - $w_{ij}$  ——第  $i$  个一级评价指标下第  $j$  个二级评价指标的权重。
- ……

## 6.4 评价结果形成规则

### 6.4.1 通则

评价结果形成规则这一要素用来描述形成评价结果的具体规则,应规定评价结果的计算方法(见 6.4.2)。根据需要,还可对以下内容作出规定:

- a) 评价报告(见 6.4.3);
- b) 评价结果的应用(见 6.4.4)。

### 6.4.2 评价结果的计算

6.4.2.1 在描述评价结果的计算方法时,应给出计算公式。

示例:

.....

**8 评价结果的计算**



按公式(1)计算×××的评价结果。

$$X = A \cdot a + B \cdot b + C \cdot c \quad \text{.....(1)}$$

式中:

- $X$  ——评价结果;
- $A$  ——综合评价得分;
- $a$  ——综合评价的权重;
- $B$  ——一次一评得分;
- $b$  ——一次一评的权重;
- $C$  ——一事一评得分;
- $c$  ——一事一评的权重。

6.4.2.2 如果评价结果的计算方法中涉及通过某些中间计算方法得出的数据项,应描述这些方法。

6.4.2.3 在评价结果的计算、某些数据项的计算涉及指标值的无量纲化处理时,应给出处理的方法。根据需要,可指明标准中涉及权重的条或表(见 6.3.3.2)。

### 6.4.3 评价报告

如果需要对评价报告作出规定,那么应明确指明评价报告所包含的内容。通常,评价报告宜包括但不限于以下方面的内容:

- 对象;
- 目的;
- 所依据的标准;
- 实施时间、地点,评价人员等;
- 主要过程和特殊情况的处理;
- 评价结果。

### 6.4.4 评价结果的应用

评价标准宜只规定评价活动遵守的规则以及评价结果形成规则。如何应用评价结果,通常由评价

活动的组织实施机构根据具体情况决定。如果评价标准的发布机构同时是评价活动的组织实施机构,根据需要可在标准中对如何应用评价结果作出规定,例如,指明评价结果与是否通过评价或等级划分的对应关系。

示例:

|                                                                                       |
|---------------------------------------------------------------------------------------|
| .....                                                                                 |
| 8.3.4 评价结果位于 70 分至 80 分(含)的为“一星级生态社区”,位于 81 分至 90 分(含)的为“二星级生态社区”,大于 90 分的为“三星级生态社区”。 |
| .....                                                                                 |

6.5 评价活动的组织实施

6.5.1 评价活动的组织实施这一要素用来对评价活动的组织管理、运行等作出规定。为了确保评价结果的一致性,针对以下一种或多种情况,宜对组织实施作出规定:

- a) 多个评价指标的取值有先后顺序要求;
- b) 涉及不同的组织实施机构(视情况,可能是内部机构或外部机构);
- c) 对评价人员能力或经验有特别要求等。

6.5.2 在对评价活动的组织实施作出规定时,宜包括但不限于以下内容:

- a) 评价活动的组织管理,包括明确评价对象、评价目的、组织机构、实施机构、评价涉及的其他相关方(例如试验/测量机构等)等;
- b) 实施步骤,包括收集数据/材料(证明依据)、分析处理数据或材料、实施现场评价、计算结果、撰写报告等;
- c) 相关评价指标取值的先后顺序;
- d) 评价人员的能力或经验要求。

### 参 考 文 献

- [1] GB/T 19004—2020 质量管理 组织的质量 实现持续成功指南
- [2] GB/T 29186.2—2021 品牌价值要素评价 第2部分:有形要素
- [3] GB/T 33171—2016 城市交通运行状况评价规范
- [4] GB/T 40108—2021 人文社会科学期刊评价
- [5] GB/T 40240—2021 生态社区评价指南
- [6] GB/T 40482—2021 城市发展质量评价指标
- [7] GB/T 40762—2021 政务服务满意度评价规范
- [8] GB/T 40993—2021 消费品召回 效果评价
- [9] 白殿一,刘慎斋等.标准化文件的起草.中国标准出版社.2020年9月.

