

大亚湾区“安全管家”服务质量保障管理办法 (试行)

第一章 总 则

第一条 为加强“安全管家”服务机构（以下简称“安全服务机构”）的监督管理，规范“安全管家”服务行为，保证项目服务过程质量和水平，根据《中华人民共和国安全生产法》、《中华人民共和国消防法》、《安全评价检测检验机构管理办法》（中华人民共和国应急管理部令第1号）、《广东省安全生产条例》及安全生产相关法律法规、标准、规定要求，制定本办法。

第二条 本办法所称的服务机构，是指依照《大亚湾区“安全管家”试点工作指导意见》在协会备案，向生产经营单位提供“安全管家”技术服务，并承担相应法律责任的法人或者其他组织。

第三条 在大亚湾从事“安全管家”服务活动的服务机构及其从业人员，适用本办法。

第四条 协会主要通过信息备案、业务管理和诚信考评三个方面对服务机构进行全过程监管。

信息备案是对服务机构提交的资格能力、人员、服务对象、实施方案等内容进行备案管理及网站公示。

业务管理是对服务机构的服务行为实施监督，规范服务行为，保证服务过程质量和水平，使其符合相关法律法规和标准规范的要求。

诚信考评是对服务机构的服务规范、服务质量和 service 效果等进行量化综合考评，并将考评结果对社会公布。

第五条 服务机构应充分发挥安全生产技术支撑作用，为生产经营单位提供准确可靠的专业技术服务。

第六条 服务机构应当依照法律、法规、标准和规范，遵循客观公正、诚实守信、公平竞争的原则，遵守执业准则，恪守职业道德，依法独立开展安全生产专业技术服务活动，并对服务结果、结论等承担相应的法律责任。

第七条 法律法规有资质要求的，服务机构应取得相应资质，并在有效期和批准的业务范围内开展业务；法律法规未有资质要求的，应严格遵守相关执业标准及规范，自觉接受安全生产监管部门的监督、检查和指导。

第二章 信息备案

第八条 在大亚湾开展“安全管家”业务的服务机构按具体要求提供相应书面材料进行备案。

第九条 协会通过门户网站将完成信息备案的服务机构向社会公布。

第十条 协会应定期对服务机构备案登记的基本信息、业务信息、佐证材料等进行检查。

第十一条 服务机构如终止“安全管家”业务的，应及时通知协会，由协会删除其备案信息，并及时在门户网站公布。

第十二条 完成信息备案的服务机构，如机构基本状况和信息发生变更的（如：分立或合并，机构名称、地址、法定代表人、技术负责人、专业技术人员等发生变更），应当在变更后7日内，及时提交更新相关信息。

第三章 业务管理

第十三条 协会负责指导“安全管家”工作开展，负责组织实施“安全管家”的日常监管工作并对服务机构开展的服务项目进行综合评分。采用满意度调查的形式，向全部或部分服务对象发放满意度调查表，并回收统计进行综合分析评估，作为诚信考评依据。

第十四条 生产经营单位应协调配合，建立联动和反馈机制，重点围绕服务机构和从业人员的服务质量实施监督和管理。

第十五条 服务机构严格按照合同相关条款履行要求，依照《安全生产法》、《消防法》、《危险化学品安全管理条例》、《危险化学品企业安全风险隐患排查治理导则》等最新安全生产法律、法规、标准和规范，遵守执业准则，恪守职业道德，依法独立开展安全生产专业技术服务活动，并对服务结果、结论等承担相应的法律责任。

（一）技术保障。服务机构应根据项目特点和具体情况

确定具有较强专业技术水平、丰富实践经验、熟悉国家及地方的安全生产法律法规和相关政策、具有较高的综合素质和相关专业能力的1名从事相关工作二年以上的安全工程师担任项目服务质量控制负责人。全面负责服务项目实施过程中质量保证，并与项目行业相适应的具有专业胜任能力的不少于2名从事相关工作一年以上的技术人员组成质量保障工作小组，从服务人员组成上保证工作的顺利开展进行。

（二）方案保障。项目实施方案是整个工作的指导和规范，是项目总体质量的基础条件。接受委托后，服务机构应及时制定详细的、具体的、有针对性的项目实施方案及工作计划，在项目工作中的各个阶段和环节认真执行，项目实施方案及工作计划需向生产经营单位报备，生产经营单位有权组织相关人员论证方案、计划合理性并知会项目组实施人员。

（三）管控保障。项目服务质量控制负责人及质量保障工作小组成员在项目服务中控制各环节服务质量，确保项目实施服务过程严格按照项目合同相关条款进行服务，并向生产经营单位报送项目实施效果评估及总结报告。

第十六条 各相关单位在工作中发现服务机构或从业人员有以下行为之一的，及时报告协会，协会为其记不良信息一次，涉及违法违规的，报送安全生产监管部门依法依规处理：

（一）签订不合理技术服务合同或协议，或未签订合同、

协议开展专业技术服务工作；

(二) 应到现场而未到现场开展技术服务；

(三) 误导服务对象，提供的服务项目与企业实际服务需求不一致；

(四) 泄露服务对象的技术秘密和商业秘密；

(五) 超出资质证书业务范围或能力范围从事技术服务活动；

(五) 出具的报告存在法规标准引用错误、缺项漏项、复制粘贴、与实际不符等问题，但尚未造成严重后果的；

(六) 未按照相关规定和要求开展专业技术服务活动，擅自更改、简化技术服务程序和相关内容；

(七) 未按照要求或未及时报送机构情况等信息，或上报虚假信息；

(八) 经服务效果考评，满意度得分 70 分以下（不含本数）；

(九) 从业人员多处挂靠，同时在两个以上（含两个）同类机构登记执业的；

(十) 从业人员、设备设施等基本情况发生变化，不符合相关规定或基本条件；

(十一) 采取不正当竞争手段，故意贬低、诋毁其他服务机构或从业人员；

(十二) 被企业举报或投诉，经核实情况属实。

(十三) 法律、法规、规章禁止的其他一般违规行为。

第十七条 对于服务质量低劣的服务机构，特别是在提供“安全管家”现场服务过程中应当发现和指出的问题或隐患，因自身能力和水平等自身因素未能发现和指出的行为，一经查实，实行记录备案、警示提醒、列入黑名单三级惩戒管理，其主要包括：

(一) 对经查实有一次有效投诉的服务机构予以记录，在服务机构不诚信行为信息库中对其添加“记录备案”标签；

(二) 对经查实一年内累计有两次有效投诉的服务机构予以警示提醒，及时告知服务机构，提醒其加强管理，规范服务，在服务机构不诚信行为信息库中对其添加“警示提醒”标签；

(三) 对一年内累计有三次有效投诉的安全服务机构予以列入黑名单，在服务机构不诚信行为信息库中对其添加“黑名单”标签；将在协会网站挂网公布，上报区安全监管部门并通报大亚湾区内全部生产经营单位，为生产经营单位选择服务机构提供参考。

第十八条 服务期内委托企业发生一般及以上事故，经事故调查组认定安全生产服务机构负有直接或间接责任的，将建议相关企业取消或中止与其业务合作。

第四章 诚信考评

第十九条 安全生产服务专业委员会每年组织召开一次诚信考评工作会议，分类讨论确定诚信考评结果，并按照服务

机构类型进行排名，结果挂网公布。年度考评被确定为“不合格”的服务机构，第二年警告通报。

第二十条 安全生产服务专业委员会依据《大亚湾安全生产服务机构综合诚信考评标准》（附件1），对在大亚湾开展“安全管家”业务的服务机构定期实施考评打分，考评周期为一年，考评内容主要包括服务规范、服务质量、服务效果、荣誉记录四个方面，不满70分即为考评不合格。诚信考评结果挂网公示，机构及从业人员如对考评结果有疑问，请于一周内向安全生产服务专业委员会提出。

第二十一条 服务规范考评是对机构信息填报、资料上报等情况进行评分。

第二十二条 服务效果考评是安全生产监管部门对被服务对象的安全生产状况变化的评分。

第二十三条 服务质量考评是通过发放《大亚湾安全生产技术服务机构满意度调查表》（附件2）满意度调查的方式进行考评。

第二十四条 荣誉记录考评为加分项，服务机构因在安全生产技术服务领域业绩优秀，业务有创新，获得国家、省、市、区应急管理（安全生产监管）部门表彰的，给予加分。

第二十五条 被列入“黑名单”管理或被各级应急管理（安全生产监管）部门给予行政处罚的机构，当年诚信考评结果直接记为“不合格”。

第二十六条 在大亚湾开展“安全管家”业务的服务机构需签署《诚信从业承诺书》（附件3），承诺依法依规诚信开展业务。

第五章 附 则

第二十七条 本办法如有与国家有关法律法规及安监部门有关规定不一致，则以国家有关法律法规及安监部门有关规定为准。

第二十八条 本办法自2021年11月01日起正式实施，由区安协负责解释。



附件 1

大亚湾安全生产技术服务机构综合诚信考评标准

考评项目	标准内容和要求	评分标准	得分
服务规范 (10分)	1、及时按要求提交相关材料到区安协进行登记。	未按时按要求提交资料，扣 1 分；	
	2、机构登记内容发生变更的，及时更新信息。	未及时更新的扣 1 分；	
	3、按照区协会要求提供相关信息表。	未按时按要求提交资料，扣 1 分；	
	4、本地机构主要负责人、外地机构主要负责人和常驻业务负责人按时参加安监部门组织的工作会议和活动。	缺席培训和会议等，发现一次扣 1 分。	
	5、在合同有效期内完成约定技术服务。	在合同规定时限内未完成服务的，发现一起扣 1 分；	
	6、根据有关要求需要服务机构报送总结等材料的。	未按要求上报相关材料，一次扣 1 分；	
	7、签订《机构诚信从业承诺书》。	未如期签订承诺书的扣 1 分；	
	8、检查发现符合办法规定，为其记录“不良信息”的。	不良信息一次扣 2 分；	
	9、服务机构对技术服务过程中的过程控制记录、现场勘查记录、影像资料及相关证明材料及时归档，按规定期限保存。	违反规定的，发现一起扣 1 分；	

服务质量 (50分)	满意度调查	10、被服务对象对机构满意度评分。	满意度调查评分为百分制 (P), 扣分按照 50-P/2 计算。
服务效果 (40分)		11、安全生产监管部门对被服务对象的安全生产状况变化的评分。	服务效果评分为百分制 (N), 服务机构得其被服务对象服务效果评分的平均分 (M), 扣分按照 40-M/2.5 计算。
荣誉记录 (10)	加分项	12、安全生产工作方面业绩优秀, 业务有创新。	获国家级表彰的加 8 分, 获省级表彰的加 6 分, 获市级表彰的加 5 分, 获区级表彰的加 3 分。
考核人签名: _____ 合计得分: _____ 考评结果: <input type="checkbox"/> 优秀 <input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格			

注: 1、服务机构综合考评共分服务规范、服务质量、服务效果、荣誉记录四大类, 评估项目为 13 项。

2、考评按照规定的项目进行评分, 服务规范、服务质量、服务效果三项满分为 100 分, 重复违反累记扣分, 每个项目扣完即止, 不计负分; 荣誉记录为加分项, 最高分值为 10 分, 同一原因不重复加分。

3、本考评标准采用百分制, 标准分为 100 分, 得分在 90 分以上为“优秀”, 得分在 70~89 分“合格”, 得分在 70 分以下为“不合格”。

4、全年未开展业务的专业服务机构不参与考评和排名。

附件 2

大亚湾安全生产技术服务机构满意度调查表

(生产经营单位填写)

为加强对安全生产技术服务机构的监督管理，提高其工作质量，以更好的为企业服务，请按下列内容对本年度安全生产技术服务机构的服务质量做出评价。

机构名称			
服务项目类型			
反馈内容（请在最后一栏选择填写得分，A：10分，B：7分，C：3分）			
1、对服务机构提供的服务内容是否清楚？	A、清楚	B、基本清楚	C、不清楚
2、服务机构是否能按照项目合同规定的时间完成相应的服务？	A、能	B、基本能	C、不能
3、服务机构是否向其他第三方泄露了本企业的技术及商业秘密？	A、没有	B、有部分泄露	C、泄露
4、服务机构开展服务周期中到企业现场次数是否满足服务需要？	A、满足	B、基本满足	C、不满足
5、服务周期中到达企业现场的专家及相关人员是否能满足服务需求？	A、满足	B、基本满足	C、不满足
6、服务机构的人员的专业技术水平如何？	A、好	B、一般	C、不好
7、服务机构的人员工作作风和敬业精神如何？	A、好	B、一般	C、不好
8、项目完成后，对企业的安全条件、技术改进或危害防范是否有促进作用？	A、有用	B、一般	C、没用
9、项目完成后，对企业的安全管理是否有促进作用？	A、有用	B、一般	C、没用
10、技术服务总体印象分	A、好	B、一般	C、较差
总得分			
其他意见或建议：			
(盖 章) 年 月 日			
联系人：	联系电话：		

附件 3

诚信从业承诺书

为体现公平竞争，诚实信用原则，共同维护企业安全生产专业技术服务秩序，本司在参与企业安全生产专业服务过程中特作以下诚信从业承诺：

1. 依照法律、法规、国家标准或行业标准的规定，遵循客观公正、诚实守信、公平竞争的原则，依法独立开展安全生产专业服务工作。

2. 确保专业技术服务和报告质量，保证技术服务客观真实，保证检测数据和评价结论客观公正，对出具的报告真实性负责。严禁弄虚作假、应到而不到现场开展技术服务和编造或抄袭他人成果。

3. 健全自我约束机制，自律自重，共同抵制违规评审、违规收费；坚决抵制低价、偷工减料的服务方式进行恶性竞争；要通过规范诚信的专业技术服务使企业信任、政府放心、社会满意。

4. 遵守执业准则，恪守职业道德，客观、如实地反映所评价、技术服务和检测检验等安全事项，并对作出的安全评价、技术服务结论和检测检验结果承担全部法律责任。

5. 依法与委托方签订技术服务合同，明确评价、技术服务和检测检验内容、对象、范围，以及双方权利、义务和责任。按时提交技术报告。

6. 积极到现场开展安全评价、技术服务和检测检验等活动。

7. 不伪造、转让、租借资质证书或冒名从事安全评价、技术服务和检测检验活动。

8. 加强内部管理，加强业务人员的培训，不断提高整体素质和业务水平，不断提高装备水平，保证安全评价、技术服务和检测检验结果的准确性、科学性、公正性。

9. 主动接受安全生产监管部门的管理和监督检查，按照规定要求上报业绩，自觉接受社会监督。

如本司违反以上承诺，愿意接受安全生产监管部门按有关规定进行处理。

承诺单位（盖章）：

法定代表人（签字）：

年 月 日