

备案号：52313-2016



中华人民共和国行业标准

WW/T 0071—2015

文物保护项目评估机构 服务质量评价规范

Specification for evaluating the service quality
of assessment agencies for cultural relics protection

2015-11-26 发布

2016-1-1 实施

中华人民共和国国家文物局 发 布

目 次

前言 V

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 评价原则 1

 4.1 独立性原则 1

 4.2 客观性原则 1

 4.3 规范性原则 1

5 评价内容 1

 5.1 概述 1

 5.2 保障条件 2

 5.3 工作时效 2

 5.4 完成情况 2

 5.5 工作程序 2

 5.6 评估报告 2

 5.7 实施效果 2

6 评价方法 3

 6.1 综合评价 3

 6.2 分类评价 3

7 评价方式 3

 7.1 概述 3

 7.2 现场评价 3

 7.3 抽样调查 3

 7.4 问卷调查 3

8 评分指标与评分等级 3

 8.1 评分指标 3

 8.2 评价等级 3

9 评价流程 3

10 评价报告 4

 10.1 概述 4

 10.2 基本情况 4

 10.3 评价内容 4

 10.4 评价结论 4

附录 A （规范性附录）文物保护项目评估机构服务质量评价表 5

附录 B （规范性附录）文物保护项目评估机构服务质量评价报告格式 8

参考文献 13

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 相关规则起草。

本标准由中华人民共和国国家文物局提出。

本标准由全国文物保护标准化技术委员会（SAC/TC 289）归口。

本标准起草单位：中国文物信息咨询中心。

本标准起草人：张学文、张治强、李少洁、杨睿、李金光、陈文放、蔡魁元、杭侃、陈刚、孙双林、张伟。

文物保护项目评估机构服务质量评价规范

1 范围

本标准规定了文物保护项目评估机构的服务质量评价所涉及的术语和定义、评价原则、评价内容、评价方法、评价方式、评分细则与评分等级、评价流程和评价报告等内容。

本标准适用于委托方自行组织或委托有关机构对文物保护项目评估机构的服务质量进行评价的活动。

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，仅所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。

WW/T 0070—2015 文物保护项目评估规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

评价 evaluation

对文物保护项目评估机构的评估服务质量进行分析、判断的活动。

3.2

综合评价 comprehensive evaluation

对文物保护项目评估机构在特定评估期内保障条件、工作时效、完成情况、工作程序、实施效果等方面评估服务质量的统一、总体评价活动。

3.3

分类评价 classified evaluation

对文物保护项目评估机构在特定评估期内某一方面评估服务质量进行的评价活动。

3.4

评价机构 evaluation agency

文物主管部门委托的对文物保护项目评估机构服务质量进行评价的，具有独立法人资格的机构。

4 评价原则

4.1 独立性原则

评价机构应按委托方要求独立完成评价工作。

4.2 客观性原则

评价过程应客观、公正，如实反映评估机构工作情况。

4.3 规范性原则

按国家、行业相关标准要求完成评价工作。

5 评价内容

5.1 概述

评价内容包括保障条件、工作时效、完成情况、工作程序、评估报告、实施效果等。

5.2 保障条件

应符合下列要求：

- a) 具有合法、有效的评估资质；
- b) 具备办公场所和必需的办公设施设备等；
- c) 建立完善的评估工作制度、程序；
- d) 按要求配备工作人员；
- e) 建立公平公正的专家评审制度和专家回避制度；
- f) 专家评估专业对口，专家组成结构合理；
- g) 文档、档案管理规范；
- h) 资金保障。

5.3 工作时效

5.3.1 总体进度评价

在合同规定期限内完成约定的总体评估工作的程度。

5.3.2 阶段性进度评价

在合同规定期限内完成阶段性评估工作的程度。

5.3.3 专项进度评价

在合同规定期限内完成某一专项评估工作的程度。

5.4 完成情况

在一定期限内，审核若干个评估项目，应包括下列内容：

- a) 评估项目完成率：

在特定评估期内，评估项目完成率 = 完成评估项目数 ÷ 委托评估项目数 × 100%。

- b) 评估项目按时完成率：

在特定评估期内，单个项目按规定时间完成评估的比率。评估项目按时完成率 = 按时完成评估项目数 ÷ 完成评估项目数 × 100%。

5.5 工作程序

应包括下列内容：

- a) 按照相关制度执行；
- b) 评估机构严格按照 WW/T 0070—2015 进行操作，工作流程规范合理、能够保证工作顺利完成；
- c) 评估过程文档完整、齐全。

5.6 评估报告

包括下列内容：

- a) 评估报告内容是否完整，文字表述是否清楚、文本是否规范；
- b) 评估结论是否明确；评估结论被采纳率情况。

5.7 实施效果

包括下列内容：

- a) 委托方的反馈意见；
- b) 项目实施主体关于评估意见在实际工作中的实施情况的反馈意见。

6 评价方法

6.1 综合评价

对评估机构在特定评估期内评估服务质量进行的整体、全面的评价。

6.2 分类评价

对评估机构分别按文物保护单位、文物保护单位工程方案、文物安全防护工程方案、文物保护单位、可移动文物保护单位等类别进行评价。

7 评价方式

7.1 概述

根据评估服务的内容不同，可采取现场评价、抽样调查、问卷调查等方式对评估机构进行评价。

7.2 现场评价

组织评价组，实地考察评估机构工作情况，查阅评估文件。

7.3 抽样调查

随机抽样的样本空间是评价期内需要评估的全部项目。抽样比例不得低于 10%，且抽样件数不低于 100 件；样本空间小于 100 件时，进行逐个调查。具体比例和件数可根据委托方的要求确定。

7.4 问卷调查

评价机构将评价相关内容编制成调查问卷，对委托机构、项目实施主体等对象分别进行相应的调查，从而了解并分析评估机构工作情况。

8 评分指标与评分等级

8.1 评分指标

评分指标分为一级指标和二级指标。一级指标包括保障条件、工作时效、完成情况、工作程序和评估报告。二级指标包括机构评价、制度评价、专家配置合理性评价、总体进度评价、阶段性进度评价、专项进度评价、评估项目完成率、评估项目按时完成率、制度执行情况、评估流程、文档规范性评价、评估报告内容、评估意见和评估结论。具体指标详见附录 A。

8.2 评价等级

根据《文物保护单位评估机构服务质量评价表》及评价项目具体情况，核定实际评价值。按实际评价值，分为以下四级：

- a) 优秀：90—100；
- b) 良好：76—89；
- c) 合格：60—75；
- d) 不合格：60 以下。

9 评价流程

应按照下列内容和顺序执行：

- a) 接受委托或自行组织；
- b) 制定评价工作方案；
- c) 实施评价；
- d) 编制并出具评价报告；

- e) 提交委托方;
- f) 归档相关评价资料。

10 评价报告

10.1 概述

评价报告应包含评价对象、评价方式、评价人员名单、评价目的、评价原则和范围、基本情况、评价内容、评价结论等内容。评价报告格式详见附录 B。

10.2 基本情况

10.2.1 项目情况

应包括下列内容:

- a) 委托评估项目数;
- b) 完成评估项目数;
- c) 按时完成评估项目数;
- d) 采纳情况。

10.2.2 比例情况

应包括下列内容:

- a) 评估项目完成率;
- b) 评估项目按时完成率。

10.3 评价内容

应包括下列内容:

- a) 评价目的;
- b) 评价原则和评价范围;
- c) 保障条件;
- d) 工作时效;
- e) 完成情况;
- f) 工作程序;
- g) 评估报告;
- h) 实施效果 (包括采纳情况)。

10.4 评价结论

应包括下列内容:

- a) 评估工作总体评价;
- b) 评估工作具体评价;
- c) 建议与意见。

附 录 A
(规范性附录)
文物保护单位评估机构服务质量评价表

文物保护单位评估机构服务质量评价表见表 A. 1

表 A. 1 文物保护单位评估机构服务质量评价表

序号	一级指标	二级指标	评价标准	说明	评价值	实际评价值
1	保障条件	机构评价	评估机构资质合法、有效	是	1	
				否	0	
			办公场所、设施、设备齐全	有	1	
				无	0	
		制度评价	评估工作制度、程序	有	1	
				无	0	
			工作人员配备	有	1	
				无	0	
			专家评审制度	有	1	
				无	0	
			专家回避制度	有	1	
				无	0	
			文档、档案管理规范	有	1	
				无	0	
		专家配置合理性评价	专家评估业务对口	是	1	
				否	0	
			专家组成结构合理	是	1	
				否	0	

表 A.1 文物保护单位评估机构服务质量评价表（续）

序号	一级指标	二级指标	评价标准	说明	评价值	实际评价值
1	保障条件	财务评价	资金保障情况	有	1	
				无	0	
2	工作时效	总体进度评价	在合同规定期限内完成约定的评估工作	好	4—5	
				中	1—3	
				差	0	
		阶段性进度评价	完成阶段性的评估工作	好	4—5	
				中	1—3	
				差	0	
		专项进度评价	完成某一专项的评估工作	好	4—5	
				中	1—3	
				差	0	
3	完成情况	评估项目完成率	$\text{完成评估项目数} \div \text{委托评估项目数} \times 100\%$	>95%	7—10	
				85%—95%	1—6	
				<85%	0	
		评估项目按时完成率	$\text{按时完成评估项目数} \div \text{完成评估项目数} \times 100\%$	<5%	7—10	
				5%—10%	1—6	
				>10%	0	

表 A.1 文物保护项目评估机构服务质量评价表（续）

序号	一级指标	二级指标	评价标准	说明	评价值	实际评价值
4	工作程序	制度执行	按照相关制度执行	好	3	
				中	1-2	
				差	0	
		评估流程	评估机构严格按照《文物保护项目评估规范》进行操作， 工作流程规范合理、能够保证工作顺利完成	好	3	
				中	1-2	
				差	0	
		文档规范性评价	评估过程文档完整、齐全	好	3	
				中	1-2	
				差	0	
5	评估报告	评估报告内容	评估报告内容完整，文字表述清楚、文本规范	好	9-12	
				中	1-8	
				差	0	
		评估意见	评估意见具有可行性，在实际工作中的实施情况	好	9-12	
				中	1-8	
				差	0	
		评估结论	评估结论明确；评估结论被采纳率情况	好	9-12	
				中	1-8	
				差	0	
6	实施效果	反馈意见	委托方反馈意见	好	6-8	
				中	1-5	
				差	0	
			项目实施主体反馈意见	好	2	
				中	1	
				差	0	

附 录 B

(规范性附录)

文物保护单位评估机构服务质量评价报告格式

文物保护单位评估机构服务质量评价报告封面格式见图 B. 1

文物保护单位评估机构
服务质量评价报告

委托机构：_____
评价机构（盖章）：_____
评估机构：_____

日期

图 B. 1 文物保护单位评估机构服务质量评价报告封面格式

文物保护单位评估机构服务质量评价报告格式见表 B. 1

表 B. 1 文物保护单位评估机构服务质量评价报告

一、基本信息			
委托机构			
评价机构			
评估机构			
评价负责人		参与人	
评价起止时间		评价方式	
技术专家		财务专家	
二、评估项目情况			
委托评估项目数		完成评估项目数	
按时完成评估项目数		评估完成率	
按时完成率		采纳情况	
三、评价情况			
总体概述	(应包括评价目的、评价原则和评价范围、总体情况等)		

表 B.1 文物保护单位评估机构服务质量评价报告（续）

具体评价	保障条件	
	工作时效	
	完成情况	
	工作程序	
	评估报告	
	实施效果	

表 B.1 文物保护单位评估机构服务质量评价报告（续）

四、评价结论	
评估工作总体评价	
建议与意见	
评价负责人签字	年 月 日 (评价机构盖章)

表 B.1 文物保护项目评估机构服务质量评价报告（续）

五、专家信息				
姓名	专业	职务/职称	工作单位	联系方式

参 考 文 献

- [1] 《考古调查、勘探、发掘经费预算定额管理办法》，国家文物局、国家发展计划委员会、财政部，1990
- [2] 《文物系统博物馆风险等级和安全防护级别的规定》，中华人民共和国公安部，2002
- [3] 《文物保护单位工程管理办法》，文化部，2003
- [4] 《全国重点文物保护单位保护规划编制审批办法》，国家文物局，2004
- [5] 《文物保护单位特批项目经费安排暂行规定》，国家文物局，2005
- [6] 《大遗址保护专项经费管理办法》，财政部、国家文物局，2005
- [7] 《全国重点文物保护单位保护规划编制要求》，国家文物局，2005
- [8] 《文物出境展览管理规定》，国家文物局，2005
- [9] 《博物馆管理办法》，文化部，2006
- [10] 《文物消防安全检查规程（试行）》，国家文物局，2011
- [11] 《中华人民共和国文物保护法》（2015年版），2015年4月24日，第28号主席令公布
- [12] 《可移动文物修复管理办法》，国家文物局，2014
- [13] 《文物保护单位勘察设计资质管理办法（试行）》，国家文物局，2014
- [14] 《文物保护单位工程施工资质管理办法（试行）》，国家文物局，2014
- [15] 《全国重点文物保护单位文物保护单位项目咨询评估机构管理办法（试行）》，国家文物局，2014
-

中华人民共和国行业标准
文物保护项目评估机构服务质量评价规范
Specification for evaluating the service quality
of assessment agencies for cultural relics protection
WW/T 0071—2015

*

中华人民共和国国家文物局主编

文物出版社出版发行

北京市东城区东直门内北小街2号楼

<http://www.wenwu.com>

E-mail: web@wenwu.com

北京鹏润伟业印刷有限公司印刷

新华书店经销

*

开本：880 毫米 × 1230 毫米 1/16

印张：1.25

2016 年 3 月第 1 版 2016 年 3 月第 1 次印刷

统一书号：115010 · 1855 定价：20.00 元

WW/T 0071 — 2015

统一书号：115010 · 1855
定价：20.00 元