

CTS

广东中嘉认证有限公司企业标准

服务质量评价

服务认证技术规范

2025-08-16发布

2025-08-16实施

广东中嘉认证有限公司 发布

目录

前 言

1、范围

2、术语和定义

3、评价指标

4、评价结果

5、评价方法

前 言

本标准按照 GB/T 36733-2018给出的规则起草。

本标准由广东中嘉认证有限公司起草。

本标准主要起草人：彭一康、邱可为、丁飞、罗延君。

1、范围

服务质量评价服务认证适用于对服务组织及相关服务活动的评价活动。

2、术语和定义

GB/T 24620和GB/T 19000-2016界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

2.1 组织

为实现目标，由职责、权限和相互关系构成自身功能的一个人或一组人。

注：组织的概念包括，但不限于代理商、公司、集团、商行、企事业单位、行政机构、合营公司、协会、慈善机构或研究机构，或上述组织的部分或组合，无论是否为法人组织，公有的或私有的。

2.2 顾客

能够或实际接受为其提供的，或按其要求提供的产品或服务的个人或组织。

示例：消费者、委托人、最终使用者、零售商、内部过程的产品或服务的接收人、受益者和采购方。

注：顾客可以是组织内部的或外部的。

2.3 服务

至少有一项活动必需在组织和顾客之间进行组织的输出。

注1：通常，服务的主要要素是无形的。

注2：通常，服务包含与顾客在接触面的活动，除了确定顾客的要求以提供服务外，可能还包括与顾客建立持续的关系，如：银行、会计师事务所，或公共组织（如：学校或医院）等。

注3：服务的提供可能涉及，例如：

——在顾客提供的有形产品（如需要维修的汽车）上所完成的活动。

——在顾客提供的无形产品（如为准备纳税申报单所需的损益表）上所完成的活动。

——无形产品的交付（如知识传授方面的信息提供）。

——为顾客创造氛围（如在宾馆和饭店）。

注4：通常，服务由顾客体验。

2.4 质量

客体的一组固有特性满足要求的程度。

注1：术语“质量”可使用形容词来修饰，如：差、好或优秀。

注2：“固有”（其对应的是“赋予”）是指存在于客体中。

2.5 服务质量

组织能够满足规定、约定以及顾客需求的特性的程度。

2.6 服务质量特性

与要求有关的，服务客体的固有特性。

3、评价指标

一级指标	二级指标	三级指标	检查内容	小类分值
5.2 服务资源	服务组织	组织资质	运行资金保障	2
			从业资质	2
		组织管理	管理制度	2
			经营管理制度	2
			财务管理制度	2
			人力资源管理制度	2
		服务品牌	服务品牌知名度	2
			组织文化和经营理念	2
		诚信经营	维护消费者权益情况	2
			维护员工合法权益情况	2
			保护知识产权情况	2
		人力资源	岗前培训	2
			持续学习和培训	2
		社会责任	服务场所严格执行相关法律法规，装修装饰采用绿色环保材料，无毒无害	2
			做好废水、废渣、废气、油烟治理工作，排放标准符合国家规定要求，防止污染周围环境	2
	服务人员	人员资质	劳动从业资格	2
			具有符合岗位要求的文化程度、专业技术、健康证明等	2
		服务素质与技能	服务态度和仪容仪表	2
			业务环节、程序和规范的掌握情况	2
			使用普通话、语言表达能力以及掌握岗位要求外语能力的情况	2
			使用本岗位配备的设备和相应的设施的能力	2
		服务环境	提供满足需求的针对性服务能力	2
		服务场所	公共标志与图形符号体系设计情况	2

5.3服务过程		标志与标识	公共标志与图形符号体系设置与维护情况 公共警示标志与图形符号达标情况	2 2
		服务设施与设备	设施设备满足服务需求的情况	2
			设施设备使用的便利性及无障碍设施设备配置情况	2
		环境卫生	设施设备的安全管理情况（包括日常维护和安全使用年限）	2
			服务场所噪音排放、空气质量等情况 对外服务窗口、卫生间等重点部位环境卫生情况	2 2
	服务合同	服务合同	服务组合与每个顾客针对每次服务都签订服务合同	2
			服务合同格式规范	1
			服务合同内容完整详实、清晰明确、客观公正	2
	服务信息	服务信息	符合GB/T34417 的规定，达到最小一致、选择一致或等同一致	1
			服务咨询途径便捷性	1
			对服务咨询及时响应	1
			对服务符合标准的申明和承诺	1
5.4服务结果	服务环节	服务现场	服务组织提供方便可及的接洽服务场所	2
			按照合同约定，按期准时按质提供服务	2
		服务收费	为老、弱、病、残、孕等特殊顾客提供便利	2
			服务收费合理、公开透明	2
		售后服务	提供多种方便灵活的支付方式	2
			投诉机制完善度	2
			投诉及时响应速度	2
			投诉处理解决完成率	2
	主观结果	主观结果	顾客满意度	3
	客观结果	客观结果	功能性，包括服务满足顾客的基本需求及个别需求的程度	2
			经济性，包括服务收费的合理程度、透明程度及增值程度等	2
			安全性，包括顾客人身财产、信息的安全性，服务设施的安全与可靠程度等	2
			时间性，包括服务提供的及时程度、准时程度以及对顾客需求和投诉的处理时限	2
			舒适性，包括服务设施的完备与舒适程度、方便程度，服务环境的整洁与美观程度等	2
			文明性，包括服务人员的礼貌程度、形象整洁程度等	2
合计				100

4、评价结果

企业服务质量评价服务认证，并依据评价结果分为：

80分≤得分<85分，一星级服务质量评价服务；

85分≤得分<90分，二星级服务质量评价服务；

90分≤得分<95分，四星级服务质量评价服务；

95分≤得分，五星级服务质量评价服务。

5、评价方法

评分比例	要点
0%-20%	■ 在该评分项要求中水平很差，或没有描述结果，或结果很差
	■ 在该评分项要求中水平很差，或没有描述结果，或结果很差
	■ 在该评分项要求中没有或极少的相关数据信息，或对比性信息
20%-40%	■ 在该评分项要求中结果很少，或在少数方面有一些改进和（或）处于初期绩效水平
	■ 在该评分项要求中有少量显示趋势的数据，或处于较低水平
	■ 在该评分项要求中有少量相关数据信息，或对比性信息
40%-60%	■ 在该评分项要求的多数方面有改进和（或）良好水平
	■ 在该评分项要求的多数方面处于取得良好趋势的初期阶段，或处于一般水平
	■ 在该评分项要求中能够获得相关数据，或对比性信息
60%-80%	■ 在该评分项要求的大多数方面有改进趋势和（或）良好水平
	■ 与该评分项要求中一些趋势和（或）当前显示了良好到优秀的水平
	■ 在该评分项要求中处于获得大量相关数据，或对比性信息
80%-100%	■ 在该评分项要求重要的大多数方面，当前结果/水平/绩效达到优良水平
	■ 与该评分项要求中大多数的趋势显示了领先和优秀的水平
	■ 在该评分项要求中能够获得充分相关数据，或对比性信息