



**中赣国际认证**

## **服务质量评价认证实施规则**

**编 号：ZGC/RU-056**

**版 本：A/0**

**编 制：技术委员会**

**批 准：肖金明**

2021年12月13日发布

2021年12月16日实施

**中赣国际认证有限公司**

**发布**

## 目 录

1. 适用范围
2. 认证参考
3. 对认证人员的基本要求
4. 初次认证程序
5. 监督审核程序
6. 再认证程序
7. 暂停或撤销认证证书
8. 认证证书要求
9. 与其他服务、管理体系的结合审核
10. 受理转换认证证书
11. 受理组织的申诉
12. 认证记录的管理
13. 其他

## 1. 适用范围

- 1.1 本规则用于规范中质国际认证有限公司(以下简称“本机构”)依据相关标准在中国境内开展的服务质量评价认证活动。
- 1.2 本规则依据认证认可相关法律法规,结合相关技术标准,对服务质量评价认证实施过程作出具体规定,明确本机构对认证过程的管理责任,保证服务质量评价认证活动的规范、有效。
- 1.3 本规则是本机构在服务质量评价认证活动中的基本要求,所有认证人员在该项认证活动中应遵守本规则。
- 1.4 本规则覆盖可颁发的证书包括:服务质量评价认证证书。

## 2. 认证参考

GB/T 36733-2018《服务质量评价通则》

GB/T 19039-2009《顾客满意测评通则》

## 3. 对认证人员的基本要求

- 3.1 审核人员应具有 CCAA 注册(含实习)审查员资格。
- 3.2 认证人员应经过 GB/T 36733-2018《服务质量评价通则》、GB/T 19039-2009《顾客满意测评通则》的培训;审核人员应经评价具备企业服务质量评价的能力。
- 3.2 认证人员应当遵守与从业相关的法律法规,对认证活动及相关认证记录、认证审核报告的真实性和完整性承担相应的法律责任。

## 4. 初次认证程序

## 4.1 受理认证申请

### 4.1.1 申请认证的组织可从本机构网站直接获取或通过适当途径获取以下信息：

- a. 可开展认证业务的范围，以及获得认可的情况；
- b. 本规则的完整内容；
- c. 认证证书样式；
- d. 对认证过程的申诉、投诉规定；
- e. 申请书、认证合同等格式文件。

### 4.1.2 申请书及申请组织至少提交以下资料：

由认证申请方填写《认证申请书》，并按其附件要求提供申请认证所需资料。资料包括，但不限于：

- a. 有效的营业执照复印件；
- b. 现行有效的服务质量评价文件及文件清单；
- c. 涉及国家法规强制要求的有效许可文件，如：服务/卫生/经营许可证等；
- d. 与经营过程有关的法律、法规及标准、技术规范（国际、国家、地方、行业）的清单（可放入服务质量评价文件中，如管理手册）
- e. 组织机构图（可放入服务质量评价文件中，如管理手册）
- f. 主要的经营过程描述（可放入服务质量评价文件，如管理手册中）

## 4.2 申请评审

### 4.2.1 评审要求

本机构对申请组织提交的申请资料进行评审，根据申请认证的活动范围及场所、员工人数、完成审核所需时间和其他影响认证活动的因素，综合确定是否有能力受理认证申请。

对被执法监管部门责令停业整顿或在全国企业信用信息公示系统中被列入“严重违法企业名单”的申请组织，本机构将不受理其认证申请。

评审内容包括，但不限于：

- a. 申请组织基本信息及其服务相关信息的充分性，了解组织特点，确定申请组织法律

- 地位的合法性，必要时，通过公开网站验证提供信息的真实性、有效性；
- b. 申请组织对于认证要求的信息是否已全部获知，并愿意遵守；对于认证要求的信息理解上的差异是否已得到解决。初步确定可受理的认证范围；
  - c. 本机构的专业能力是否满足审核实施的要求，包括认证审核人员和认证决定人员的能力是否满足要求。

对评审后确定无法受理的认证项目，本机构将在 5 日内通知认证申请方。对不予受理的申请或申请方撤回的申请，应采取保密方式将申请文件和有关的资料归档保存。

#### 4.2.2 签订认证合同

受理申请后，本机构将与申请组织订立具有法律效力的书面认证合同，合同包含以下内容：

- a. 申请组织获得认证后持续有效运行保障体系并保持标准化控制水平的承诺。
- b. 申请组织对遵守认证认可相关法律法规，协助认证监管部门的监督检查，对有关事项的询问和调查如实提供相关材料和信息的承诺。
- c. 申请组织承诺获得认证后发生以下情况时，应及时向本机构通报：
  - ①客户及相关方有重大投诉。
  - ②提供的产品或服务被市场监管部门认定不合格。
  - ③发生了与其产品或服务相关的重大事故。
  - ④保障体系和重要过程的重大变更，包括：法律地位、生产经营状况、组织状态或所有权变更；取得的行政许可资格；法定代表人、最高管理者变更；经营场所变更；保障体系覆盖的活动范围变更等。
  - ⑤出现影响保障体系运行的其他重要情况。
- d. 申请组织承诺获得认证后正确使用认证证书、认证标志和有关信息。
- e. 拟开展的服务质量评价认证覆盖的范围。
- f. 在认证审核实施过程及认证证书有效期内，本机构和申请组织各自应当承担的责任、权利和义务。
- g. 认证服务的费用（费用计算方法见公司相关文件）、付费方式及违约条款。

#### 4.2.3 认证信息或认证要求变更申请的评审

获证组织提出组织名称、地址、认证范围的变更或认证要求的变更申请时，需填报《获证组织认证信息确认表》，并提交必要的补充信息。本机构将对变更内容进行评审，

且要特别关注其申请变更资料的充分性和合法性。经评审确认不能受理的，将及时反馈申请组织说明理由。

### 4.3 审核策划

#### 4.3.1 制定审核方案

4.3.1.1 依据本机构相关文件要求，综合考虑组织的规模、行业特点、运作的复杂程度、经营场所的数量，以及经过证实的服务质量评价保障体系有效性水平和以前审核结果，制定整个认证周期的审核方案，并通过每次审核结束后的反馈信息和审核前再次获取的变化信息，包括及时作出原有审核方案的调整，以实现动态的管理。

4.3.1.2 为确保认证审核的完整有效，本机构将依据公司相关文件，基于申请组织保障体系覆盖的有效人数，并考虑服务活动范围、特性、技术复杂程度、风险程度等情况，核算并拟定完成认证审核工作需要的现场审核人日数。在特殊情况下，可以增加或减少审核人日数，但应有合理理由并记录。

#### 4.3.2 组成审核组

4.3.2.1 本机构将根据保障体系覆盖的活动选择具备相关能力的审核员组成审核组，必要时可以选择技术专家参加审核组。

4.3.2.2 技术专家主要负责提供认证审核的技术支持，不作为审核员实施审核，不计入审核时间，其在审核过程中的活动，由审核组中的审核员承担责任。

#### 4.3.3 审核通知

确定审核时间和审核组后，拟定审核通知，发给受审核方，经受审核方确认后，发给审核组。

#### 4.3.4 审核计划

4.3.4.1 审核组接到审核通知书后，制定书面的审核计划（包括多场所抽样计划），以便为有关各方就审核活动的安排和实施达成一致提供依据。

4.3.4.2 审核计划包括以下内容：审核目的，审核准则，审核范围，现场审核的日期和场所，现场审核持续时间，审核组成员。

4.3.4.3 为使现场审核活动能够观察到服务活动情况，现场审核应安排在认证范围覆盖的服务活动正常运行时进行。

4.3.4.4 在审核活动开始前，审核组应将审核计划交申请组织确认，遇特殊情况临时变更计划时，应及时将变更情况通知申请组织，并协商一致。

## 4.4 实施审核

### 4.4.1 总要求

服务质量评价认证审核分为初审（文件评审+现场审核）、监督审核（第一次、第二次）、再认证审核类型，审核组将按照审核计划的安排完成审核工作。现场审核中的“现场”指认证范围内的各类活动完成的主要场所，一般情况下，是组织人员集中的地方。

### 4.4.2 文件审核

文件审核将在现场审核之前完成（不占审核人日）。依据相应标准及相关法律法规要求对申请组织的保障体系文件进行符合性、适宜性和充分性的审核，当审核过程中发现文件存在不符合而影响保障体系的运行时，应告知申请组织进行及时的纠正和纠正措施，以确保保障体系控制水平达到标准要求。必要时，可在现场审核前实施文件审核，根据文件审核结果确定是否或何时安排现场审核。

### 4.4.3 首末次会议

审核组应当会同受审核方按照程序顺序召开首、末次会议，受审核方的最高管理者及与保障体系相关的职能部门负责人员应参加会议。参会人员应签到，审核组应当保留首、末次会议签到表。受审核方要求时，审核组成员应向申请组织出示身份证明文件。

### 4.4.4 审核方法

4.4.4.1 现场审核审核方式包括：

- a) 交谈；
- b) 查阅资料；
- c) 现场观察；
- d) 可行时，现场测试或测量。

4.4.4.2 审核组依据相应标准和附录 A 要求进行服务管理审核、服务特性测评和等级评价。

#### 4.4.5 编制审核报告。

4.4.5.1 每次审核结束后，审核组长应依据现场审核中发现的相关信息，编制《审核报告》，并对报告的内容负责，经技术委员会批准后发放到认证申请方。

4.4.5.2 报告应提供对审核的准确、简明和清晰的记录，以便为认证决定提供充分的信息，并应包括如下内容：

- a) 客户的名称和地址及其管理者代表；
- b) 审核类型（如初次认证、监督或再认证审核）
- c) 审核的目的、范围和准则；
- d) 审核组成员及审核时间；
- e) 与有关认证要求符合性的陈述；
- f) 报告覆盖的时间段；
- g) 不符合项的情况；
- h) 审核结论。

#### 4.5 不符合项的纠正和纠正措施及其结果的验证

4.5.1 对审核中发现的不符合项，本机构应要求申请组织分析原因，并要求申请组织在规定时间内采取措施进行纠正。

4.5.2 本机构应对申请组织所采取的纠正和纠正措施及其结果的有效性进行验证。

#### 4.6 认证决定

4.6.1 本机构应该在对审核报告、不符合项的纠正和纠正措施及其结果进行综合评价基础上，作出认证决定。

4.6.2 审核组成员不得参与对审核项目的认证决定。

4.6.3 本机构在作出认证决定前应确认如下情形：

- a. 审核报告符合本规则第 4.4 条要求，能够满足作出认证决定所需要的信息。
- b. 反映以下问题的不符合项，本机构已评审、接受并验证了纠正和纠正措施及其结果的有效性。



- ①未能满足服务质量评价标准的要求。
  - ②制定的管理目标不可测量、或测量方法不明确。
  - ③对实现管理目标具有重要影响的关键点的监视和测量未有效运行，或者对这些关键点的报告或评审记录不完整或无效。
  - ④在持续改进服务质量评价的有效性方面存在缺陷，实现管理目标有重大疑问。
- c. 本机构对其他不符合项已评审，并接受了申请组织计划采取的纠正和纠正措施。
- 4.6.4 在满足 4.6.3 条要求的基础上，本机构有充分的客观证据证明申请组织满足下列要求的，评定该申请组织符合认证要求，向其颁发认证证书。
- a. 申请组织的服务质量评价符合标准要求且运行有效。
  - b. 认证范围覆盖的产品或服务符合相关法律法规要求。
  - c. 申请组织按照认证合同规定履行了相关义务。
- 4.6.5 申请组织不能满足上述要求的，评定该申请组织不符合认证要求，以书面形式告知申请组织并说明其未通过认证的原因。
- 4.6.6 本机构在颁发认证证书后，应当在 30 个工作日内按照规定的要求将相关信息报送国家认监委。国家认监委在其网站（[www.cnca.gov.cn](http://www.cnca.gov.cn)）开设专栏向社会公开本机构上报的认证证书信息。
- 4.6.7 本机构不得将申请组织是否获得认证与参与认证审核的审核员及其他人员的薪酬挂钩。

## 5 监督审核程序

- 5.1 本机构应对持有其颁发的服务质量评价认证证书的组织（以下称获证组织）进行有效跟踪，监督获证组织通过认证的服务质量评价持续符合要求。
- 5.2 为确保达到 5.1 条要求，本机构应根据获证组织的诚信风险程度或其他特性，确定对获证组织的监督审核的频次。
- 5.2.1 监督审核应至少每个日历年（应进行再认证的年份除外）进行一次。初次认证后的第一次监督审核应在认证决定日期起 12 个月内进行。

注：为了考虑诸如季节或有限时段的保障体系认证（例如临时施工场所）等因素，可能有必要调整监督审核的频次。

5.2.2 在达到第二次监督审核期限而有证据表明获证组织暂不具备实施监督审核的条件时，可以适当延长监督审核期限，但最长间隔不能超过 15 个月。

5.2.3 超过期限而未能实施监督审核的，应按 7.2 或 7.3 条处理。

5.3 监督审核的时间，按公司相关文件计算。

5.4 监督审核的审核组，应符合 4.3.2 条的要求。

5.5 监督审核可采用在获证组织现场或非现场的方式进行。由于产品生产的季节性原因，在每次监督审核时难以覆盖所有产品的，在认证证书有效期内的监督审核需覆盖认证范围内的所有产品。

5.6 监督审核时至少应审核以下内容：

- a. 上次审核以来服务质量评价覆盖的活动及运行体系的资源是否有变更。
- b. 重要关键点是否按服务质量评价的要求在正常和有效运行。
- c. 对上次审核中确定的不符合项采取的纠正和纠正措施是否继续有效。
- d. 服务质量评价覆盖的活动涉及法律法规规定的，是否持续符合相关规定。
- e. 管理目标是否实现。适用时，目标没有实现的，获证组织在内部管理评审时是否及时调查、分析原因并采取了改进措施。
- f. 获证组织对认证标志的使用或对认证资格的引用是否符合相关的规定。
- g. 适用时，内部审核和管理评审是否规范和有效。
- h. 是否及时接受和处理投诉。
- i. 适用时，针对内审发现的问题或投诉的问题，及时制定并实施了有效的持续改进。

5.7 监督审核的审核报告，应按 5.6 条列明的审核要求逐项描述审核证据、审核发现和审核结论。审核组应提出是否继续保持认证证书的意见建议。

5.8 本机构根据监督审核报告及其他相关信息，作出继续保持或暂停、撤销认证证书的决定。

## 6 再认证程序

- 6.1 认证证书期满前，若获证组织申请继续持有认证证书，本机构应当实施再认证审核决定是否延续认证证书。
- 6.2 本机构应按 4.3.2 条要求组成审核组。按照 4.3 条要求并结合历次监督审核情况，制定再认证计划并交审核组实施。审核组按照要求开展再认证审核。在服务质量评价及获证组织的内部和外部环境无重大变更时，按公司相关文件确定再认证的审核时间。
- 6.3 对再认证审核中发现的不符合项，应按 4.5 条要求实施纠正和纠正措施并进行验证，验证应在原证书有效期满前完成。
- 6.4 本机构参照 4.6 条要求作出再认证决定。获证组织继续满足认证要求并履行认证合同义务的，向其换发认证证书。

## 7 暂停或撤销认证证书

- 7.1 本机构应制定暂停、撤销认证证书或缩小认证范围的规定，并形成文件化的管理制度。

### 7.2 暂停证书

- 7.2.1 获证组织有以下情形之一的，本机构应在调查核实后的 5 个工作日内暂停其认证证书。
  - a. 服务质量评价持续或严重不满足认证要求，包括对服务质量评价运行有效性要求的。
  - b. 不承担、履行认证合同约定的责任和义务的。
  - c. 被有关执法监管部门责令停业整顿的。
  - d. 被地方认证监管部门发现体系运行存在问题，需要暂停证书的。
  - e. 持有的行政许可证明、资质证书、强制性认证证书等过期失效，重新提交的申请已被受理但尚未换证的。
  - f. 主动请求暂停的。
  - g. 其他应当暂停认证证书的。

7.2.2 认证证书暂停期不得超过 6 个月。但属于 7.2.1 第 e 项情形的暂停期可至相关单位作出许可决定之日。

7.2.3 本机构暂停认证证书的信息，应明确暂停的起始日期和暂停期限，并声明在暂停期间获证组织不得以任何方式使用认证证书、认证标识或引用认证信息。

### 7.3 撤销证书

7.3.1 获证组织有以下情形之一的，本机构应在获得相关信息并调查核实后 5 个工作日内撤销其认证证书。

- a. 被注销或撤销法律地位证明文件的。
- b. 拒绝配合认证监管部门实施的监督检查，或者对有关事项的询问和调查提供了虚假材料或信息的。
- c. 出现重大的诚信责任事件，经执法监管部门确认是获证组织违规造成的。
- d. 有其他严重违反法律法规行为的。
- e. 暂停认证证书的期限已满但导致暂停的问题未得到解决或纠正的（包括持有的行政许可证明、资质证书、强制性认证证书等已经过期失效但申请未获批准）。
- f. 没有运行服务质量评价或者已不具备运行条件的。
- g. 不按相关规定正确引用和宣传获得的认证信息，造成严重影响或后果，或者本机构已要求其纠正但超过 6 个月仍未纠正的。
- h. 其他应当撤销认证证书的。

7.3.2 撤销认证证书后，本机构应及时收回撤销的认证证书。若无法收回，本机构应及时在相关媒体和网站上公布或声明撤销决定。

7.4 本机构暂停或撤销认证证书应当在其网站上公布相关信息，同时按规定程序和要求报国家认监委。

7.5 本机构有义务和责任采取有效措施避免各类无效的认证证书和认证标志被继续使用。

## 8 认证证书要求

- 8.1 认证证书应至少包含以下信息：
- a. 获证组织名称、地址和组织机构代码。该信息应与其法律地位证明文件的信息一致。
  - b. 服务质量评价覆盖的生产经营或服务的业务范围。若认证的服务质量评价覆盖多场所，表述覆盖的相关场所的名称和地址信息，该信息应与相应的法律地位证明文件信息一致。
  - c. 服务质量评价符合标准的表述。
  - d. 证书编号。
  - e. 本机构名称。
  - f. 证书签发日期及有效期的起止年月日。对初次认证以来未中断过的再认证证书，可表述该获证组织初次获得认证证书的年月日。
  - g. 证书查询方式。本机构除公布认证证书在本机构网站上的查询方式外，还应当在证书上注明：“本证书信息可在国家认证认可监督管理委员会官方网站（[www.cnca.gov.cn](http://www.cnca.gov.cn)）上查询”，以便于社会监督。
- 8.2 认证证书有效期为 3 年。
- 8.3 本机构应当建立证书信息披露制度。除向申请组织、认证监管部门等执法监管部门提供认证证书信息外，还应当根据社会相关方的请求向其提供证书信息，接受社会监督。

## 9 与其他服务、管理体系的结合审核

- 9.1 对服务质量评价和其他保障体系实施结合审核时，通用或共性要求应满足本规则要求，审核报告中应清晰地体现 4.4 条要求，并易于识别。
- 9.2 结合审核时，应按公司审核时间确定规范核算结合审核的审核人日数。

## 10 受理转换认证证书

- 10.1 本机构应当履行社会责任，严禁以牟利为目的受理不符合标准、不能有效执行服务质量评价的组织申请认证证书的转换。
- 10.2 本机构受理组织申请转换本机构的认证证书，应该详细了解申请转换的原因，进行必要的现场审核。
- 10.3 转换仅限于现行有效认证证书。被暂停或正在接受暂停、撤销处理的认证证书以及已失效的认证证书，不得接受转换申请。
- 10.4 被执法监管部门责令停业整顿或列入“黑名单”的（如 7.2 条第 c 项）、被发证机构撤销证书的（如 7.3 条），除非该组织进行彻底整改，导致暂停或撤销认证证书的情形已消除，否则不应受理其认证申请。

## 11 受理组织的申诉

获证组织对认证决定有异议时，本机构应接受获证组织申诉并且及时进行处理，在 60 日内将处理结果形成书面通知送交获证组织。

书面通知应当告知获证组织，若认为本机构未遵守认证相关法律法规或本规则并导致自身合法权益受到严重侵害的，可以直接向所在地认证监管部门或国家认监委投诉。

## 12 认证记录的管理

- 12.1 本机构应当建立认证记录保持制度，记录认证活动全过程并妥善保存。
- 12.2 记录应当真实准确以证实认证活动得到有效实施。记录资料应当使用中文，保存时间至少应当与认证证书有效期一致。
- 12.3 以电子文档方式保存记录的，应采用不可编辑的电子文档格式。

## 13 其他

- 13.1 本规则内容提及标准时均指认证活动时该标准的有效版本。认证活动及认证证书中描述该标准号时，应采用当时有效版本的完整标准号。
- 13.2 本规则所提及的各类证明文件的复印件应是在原件上复印的，并经复印件提供者签章（签字）认可其与原件一致。

13.3 本机构可采取必要措施帮助组织开展服务质量评价及相关技术标准的宣贯培训，促使组织的全体员工正确理解和执行服务质量评价标准。

## 附录 A

# 评价指标

## 服务文化

### 服务理念

- a) 明确服务质量评价理念，且与服务质量评价模式、行业特点、经营宗旨相适宜。
- b) 服务质量评价理念在服务质量评价工作的所有环节得到贯彻。
- c) 服务质量评价人员熟知服务质量评价理念，并准确地向外宣传。

### 服务承诺

- a) 明确服务质量评价承诺，并有效地传递给客户。
- b) 服务质量评价承诺符合法规要求、体现承担社会责任和诚信经营形象、维护客户利益。
- c) 建立有效的措施，确保履行服务质量评价承诺。

### 服务策略

- a) 明确服务质量评价策略，且对所有服务质量评价工作起指导作用。
- b) 服务质量评价策略有助于实现服务承诺及目标。

### 服务目标

- a) 明确服务质量评价目标，必要时制定服务质量评价的长远目标或阶段发展的目标。
- b) 服务质量评价目标可评价，有具体实现人，建立考核计划和统计报告。
- c) 服务质量评价目标经过审批后及时调整，保留调整证据。

## 服务制度

### 服务规范

- a) 建立充分、适宜的服务质量评价规定，确保服务质量评价各环节有序、有效开展。
- b) 服务质量评价规定以规范的文件形式体现，建成完整高效的服务质量评价体系。
- c) 服务质量评价规范的文件依据相关管理要求得到有效管理。

### 服务流程

- a) 建立合理规范、具有操作性的服务质量评价流程，确保服务质量评价各环节有序、有效开展。
- b) 开展流程执行与优化的工作，确保流程运行高效。



- c) 必要时, 应将服务流程对外公示、通知客户。

#### 服务制度管理

- a) 制度制定经过审批、批准等过程, 确保制度制定符合规定、内容科学合理。
- b) 制度通过宣传、培训等方式, 确保相关员工理解、且具备实施的能力。
- c) 对制度的执行情况开展监督检查、效果评价。

### 服务体系

#### 组织架构

#### 组织管理

- a) 设立从事服务质量评价工作的组织机构, 由高级管理人员担任机构负责人。
- b) 服务质量评价组织机构的目标明确、职责清晰。

#### 人员配置

- a) 配备数量充足、能力充分, 能够胜任的服务质量评价工作人员, 人员结构和特征符合实际需求。
- b) 服务质量评价及涉及特殊作业的, 上岗前应取得相应的资格证书, 且经过内部考核合格。
- c) 对人员能力、工作表现进行考核与评价, 必要时采取措施, 确保人员能力、工作表现持续符合要求。

#### 业务培训

- a) 建立完善、适宜的服务质量评价培训体系。
- b) 每年至少 1 次制定培训计划, 明确培训目标、方式、对象等, 并在每次培训后开展效果评价。
- c) 重点做好服务质量评价的上岗前培训、技能培训、制度与法规的培训。

#### 资源配置

- a) 为服务质量评价工作开展配备舒适的工作场所, 配备充足适宜的办公设备设施、专业工具仪器。
- b) 采用信息化手段建立商品管理系统、客户管理系统、信息反馈系统等, 以提高服务质量评价水平、保证服务质量评价质量。
- c) 为服务质量评价培训、赔偿、产品保险、回馈活动、办公运营等准备充足的经费。
- d) 为产品的运输、安装、调试、维修、保养、回收等提供数量充足、完好可用的专业工具、备品配件、辅助耗材等。

## 监督与奖惩

- a) 对服务质量评价工作由专职人员定期开展监督、专业团队定期开展评价，及时发现并改正服务质量评价工作中的不足。
- b) 建立长期有效的服务质量评价奖惩机制，确保对服务质量评价人员奖罚分明且具有激励作用。

## 服务实施

实施要素：服务内容、操作规程、制度、文件和记录

- a) 根据客户需求，明确服务质量评价内容，并按照服务内容提供相应服务质量评价。
- b) 制定对应的服务质量评价操作规程并参照执行，必要时形成相应文件和记录。
- c) 制定应急工作预案，以便妥善对紧急情况响应和处置，必要时形成相应文件和记录。
- d) 制定勤务制度，并参照执行，必要时形成相应文件和记录。
- e) 有明确的岗位要求说明。

## 专业设施

- a) 配备服务质量评价所需的专业设备、设施。
- b) 定期对设备、设施检查维护，保证服务质量评价正常进行。

## 办公运营设施

- a) 为服务质量评价人员提供舒适的工作场所及相关的办公设备、设施。
- b) 为服务质量评价人员提供必要的、符合法规要求的安全设施、卫生设施。
- c) 为服务质量评价人员、顾客提供休息区域、茶水及其他人性化服务。

## 客户服务

### 沟通渠道

- a) 设立专职人员维护反馈与沟通的渠道，确保渠道畅通、随时可用。
- b) 反馈与沟通渠道主要为客户服务，不得设置客观条件外的各种限制，以保证客户随时随地可以反馈、沟通。
- c) 必要时设立多种的、在线的反馈与沟通的渠道，公开公示并告知客户。
- d) 建立反馈与沟通的记录、建立内部处理与回复的机制。

### 投诉处理

- a) 制定投诉接待制度，为客户提供多种形式的投诉渠道。
- b) 建立完整的投诉记录，投诉得到及时处理、及时回复客户。
- c) 投诉受理及处理的责任人、纠纷调解人应经过适当的培训、具备相应的能力。
- d) 投诉处理要求
  - 及时、客观、公平、有效处理客户的投诉。
  - 确保不发生客户诉讼事件，确保不发生引起社会关注的负面影响事件。
  - 采取措施，减少客户投诉的发生。

#### 客户关系

- a) 客户关系建立与管理贯穿服务质量评价全过程。
- b) 建立完善的客户管理档案，包含客户意见、满意度调查、回访等记录。
- c) 动态跟踪、获取客户当前或潜在的需求，转化为服务工作的方向。
- d) 及时与客户沟通、交流，听取客户心声，为客户提供增值服务。
- e) 定期分析客户意见、满意度情况，评价与客户关系进展情况，作为改进的依据。

#### 服务改进

##### 服务改进

- a) 不断优化服务质量评价的工作流程、提高服务质量评价工作的效率。
- b) 提升客户对服务质量评价的满意度。
- c) 每年制定服务质量评价的改进目标，并采取措施实现。

##### 管理改进

- a) 定期评审服务质量评价保障体系，确定改进方向、明确责任部门。
- b) 在法律政策、规则规范、市场趋势等发生变化时，及时审视服务质量评价体系，确保服务质量评价各项工作的适宜性和有效性。

## 评价方法

#### 总体要求

- a) 组织具有相应能力的评价小组依据本规则开展服务质量评价管理水平评价。
- b) 评价计划应包括对管理文件、服务执行、监督改进等不同层面的调查，得出综合性的评价结

果。

- c) 评价时采用文件审核和现场审查方式，包括查阅文件和记录、询问服务人员、观察现场、访问客户等。

## 评分

- a) 采取评分法依据本规则进行服务质量评价管理水平评价，每个条款占1分，满分为62分，评分方法见表1。

表1 评分方法

评分比例	要点
0%-20%	<ul style="list-style-type: none"><li>■在该评分项要求中水平很差，或没有描述结果，或结果很差</li><li>■在该评分项要求中没有或极少显示趋势的数据，或显示了总体不良的趋势</li><li>■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</li></ul>
21%-40%	<ul style="list-style-type: none"><li>■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</li><li>■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</li><li>■在该评分项要求中有少量相关数据信息，或对比性信息</li></ul>
41%-60%	<ul style="list-style-type: none"><li>■在该评分项要求的多数方面有改进和（或）良好水平</li><li>■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</li><li>■在该评分项要求中能够获得相关数据，或对比性信息</li></ul>
61%-80%	<ul style="list-style-type: none"><li>■在该评分项要求的大多数方面有改进趋势和（或）良好水平</li><li>■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</li><li>■在该评分项要求中处于获得大量相关数据，或对比性信息。</li></ul>
81%-100%	<ul style="list-style-type: none"><li>■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</li><li>■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</li><li>■在该评分项要求中能够获得充分相关数据，或对比性信息</li></ul>

- b) 在实际评价中，当任何要求因服务特点不适用时，可以考虑对其进行删减。当删减发生时，该指标分值不进行计算，除此之外的分值总和称为涉及项总分值。

计算方法为：服务质量评价管理水平 = 实际得分/涉及项总分值 (%)。

- c) 以评价过程中发现的不符合评价指标的情况为扣分依据，对于定性指标，不符合则扣除全部分值；遇到需要抽取多个同类型样本验证评分的指标时（例如：人员能力、记录、投诉解决情况等），需要调查多个层面或样本才能得出结论，可按其不符合的比例扣除分值。表1给出了评分的参考方法。

## 评分结果

- a) 根据评分值评定服务质量评价管理水平，并以不同级别区分。
- b) 水平达到75%（含75%）为本规则的最低要求。75%以下，为评价不合格。

c) 水平达到 75% (含 75%), 按照以下要求进行级别划分:

—达到 75% (含 75%) 以上, 1 星服务管理水平;

—达到 80% (含 80%) 以上, 2 星服务管理水平;

—达到 85% (含 85%) 以上, 3 星服务管理水平;

—达到 90% (含 90%) 以上, 4 星服务管理水平;

—达到 95% (含 95%) 以上, 5 星服务管理水平。