附件3：

优质服务项目评价分值分配表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **维度** | **条目** | **评价内容** | **分值** |
| 服务设计（25分） | 服务需求 | 1）契合顾客或其他相关方的需求2）与组织战略和业务发展相一致 | 10 |
| 服务策划 | 1）基于系统的开发过程2）充分利用内外部知识和技术 | 10 |
| 服务目标 | 1）具体、可测量、具有挑战性 | 5 |
| 服务实现（35分） | 服务流程 | 1）流程清晰、符合逻辑、易实施； | 10 |
| 服务保证 | 1）充分的资源支持（人、设施、环境等）2）实施对服务人员的必要的指导和培训3）收集、保存和传承与服务相关的知识和经验 | 15 |
| 服务改进 | 1）有监督和顾客意见反馈机制2）定期评价和分析服务过程和成效3）及时采取改进措施，包括补救、修订服务过 程和制度 | 10 |
| 服务成效（20分） | 价值实现 | 1）达成目标，充分响应顾客和相关方需求2）超越对顾客的承诺，增强顾客忠诚3）实现了经济、技术、社会等方面的价值 | 15 |
| 示范引领 | 1）服务创意新颖，有启发性2）服务过程先进，有示范性 | 5 |
| 服务验证（10分） | 神秘客暗访/其他方式核实 | 1）验证结果与服务承诺相符 | 10 |
| 发表效果（10分） | 发表效果 | 1）表述清晰、重点突出2）形式新颖、配合默契 | 10 |

满分：100分