

QB

国衡华信（北京）认证有限公司标准

CTS GHHX-CC-023-2025 (00)

高技术服务业 服务评价技术规范

2026-01-05 发布

2026-02-01 实施

国衡华信（北京）认证有限公司 发

引言

本规范以高技术服务业服务特性为核心，基于合格评定功能法，聚焦顾客需求与期望，给出了高技术服务业服务认证所需的相关技术指标。

本规范树立与提升国衡华信（北京）认证有限公司良好的信誉和品牌形象，提升服务能力，增强消费者的信任度。

本规范有助于促进消费者的认可。

目录

引言	2
1 范围	5
2 规范性引用文件	5
3 服务管理要求	5
3.1 服务资质	5
3.2 团队能力	5
3.3 技术水平	5
3.4 模式创新能力	5
3.5 管理能力	6
3.6 品牌影响	6
3.7 设施设备	6
4 过程控制要求	6
4.1 业务洽谈	6
4.2 信息收集和获取	6
4.3 服务方案编制	7
4.4 业务提供	7
4.5 项目总结	8
4.6 专业性	8
4.7 响应性	8
4.8 安全性	8
4.9 移情性	8
5 服务结果要求	9
5.1 服务专业性	9
5.2 服务质量	9
5.3 服务态度	9
5.4 服务可靠性	9
5.5 服务价值	9
6 服务评价和改进	9
6.1 服务评价	9
6.2 服务改进	10
7 评价模式及其组合	10
7.1 具有或承担设计职责的服务组织	10
7.2 不具有或承担设计职责的服务组织	10
8 评价技术	10
8.1 服务管理审核（模式 I）	10
8.2 服务设计审核（模式 H）	11
8.3 公开的服务特性检验测评（模式 A）	12
8.4 顾客调查（功能感知）服务特性测评（模式 E）	12
8.5 评价方法	12
9 评价结果	13
9.1 初次认证/再认证评价结果	13
9.2 监督及特殊审核评价结果	14
9.3 评价结论	14
9.4 其他合格评定结果的可接受性	14

9.5 星级表示.....	14
附录 A	15
服务管理审核（模式 I）评价标准.....	15
附录 B	18
服务设计审核（模式 H）评价标准.....	18
附录 C	19
公开的服务特性检验（模式 A）评价标准.....	19
附录 D	22
顾客调查（功能感知）（模式 E）服务特性测评标准.....	22

1 范围

本规范适用于国衡华信（北京）认证有限公司（简称“GHHX”）实施的“高技术服务业”服务认证过程。

2 规范性引用文件

- 1) GB/T 24620 《服务标准制定导则 考虑消费者需求》
- 2) GB/T 27000 《合格评定 词汇和通用原则》
- 3) RB/T 056 《合格评定 服务质量测量方法和应用指南》
- 4) GB/T 24620 《服务标准制定导则 考虑消费者需求》
- 5) GB/T 27000 《合格评定 词汇和通用原则》
- 6) GB/T 35966-2018 《高技术服务业服务质量评价指南》
- 7) GB/T 24421.2 《服务业组织标准化工作指南 第二部分 标准体系》
- 8) GB/T 27423-2019 《合格评定 检验检测服务风险管理指南》

3 服务管理要求

3.1 服务资质

服务提供者应取得行业准入类资质许可（行业经营有强制要求的），获得专业服务资质认证或许可为更优。

3.2 团队能力

最高管理者或核心团队最好具备行业奖项、高级别专家头衔；专业技术人员数量达到总员工数量 15% 以上；大专学历人数占总员工数量 80% 以上。

3.3 技术水平

研发人员数量占企业当年职工总数 20%；技术人员经费投入占总经费投入超过 60%；拥有 5 项以上知识产权。

3.4 模式创新能力

建立需求导向型运营机制，聚焦解决客户在技术、效率或创新方面的核心痛点，具有满足要求的顾客投诉处理机制；

依托核心技术创新能力（如人工智能、大数据、云计算、工业软件等），提供模块化、可组合的服务解决方案；

严格遵守数据安全、网络安全及行业监管要求，建立风险防控与应急响应

机制。

3.5 管理能力

应建立研发项目的立项、过程记录、验收等阶段的成文信息和审批流程，应建立知识产权（专利、软件著作权）的申请、维护和转化管理制度，应明确核心业务数据的备份策略和灾难恢复演练要求，还应建立技术成熟度的评估管理，每项都应保存详细的记录，并规定保存期限等要求。

此外，还应为员工提供适宜的劳动条件，依法保障员工各项福利待遇，拥有完善的绩效管理体系；

建立市场渠道、人力资源管理、人员安全保障管理、卫生条件管理、宣传推广管理等系列配套制度。

3.6 品牌影响

品牌的宣传和推广投入适当，品牌在本地区和本行业有一定地位。

3.7 设施设备

配置所需的设备设施，包括无障碍设备设施；满足其便利性，并持续得到维护。

4 过程控制要求

4.1 业务洽谈

4.1.1 应通过各种市场开发的方法，获取意向信息，确定对高技术服务需求的顾客并展开洽谈。业务洽谈包括：

- a) 对顾客的基本情况和需求做初步评价，包括访谈、问卷和现场观察；
- b) 向顾客提供高技术服务项目建议和其他附加需求说明材料；
- c) 通过沟通研讨，确定高技术服务需求的深度和范围，并据此提供高技术服务合同；

f) 通过招投标方式采购高技术服务项目的，高技术服务机构应按招投标流程组织实施。

4.1.2 应与客户签订正式的技术服务合同或协议，内容应包含服务目标、服务范围、技术标准、验收要求、服务期限、责任、权利、争议解决方式等。

4.2 信息收集和获取

4.2.1 确定高技术服务要求和项目启动条件后，应策划信息收集和获取计

划，配置专业技术项目团队，按计划展开信息收集和获取，包括：

- a) 与适用的法律法规及相应领域专业技术标准、规范有关的信息；
- b) 与高技术服务成果及阶段性成果输入需求有关的信息；
- c) 顾客提供的支持高技术服务提供所需的有关信息；
- d) 额外需要配备的资源相关信息。

4.3 服务方案编制

4.3.1 应基于收集和获取的信息、相应领域专业技术要求、顾客期望等信息，编制高技术服务方案和提供附加服务。内容应包括：

- a) 项目背景、项目目标和使用范围；
- b) 资源配置，如人力资源、设备资源、技术资源、资金资源等；
- c) 相关职责和权限分配，并规定项目负责人。
- d) 进度计划、期限或关键节点周期控制；
- e) 相关法律法规、行业规范或顾客要求；
- f) 技术实施方案，技术架构、技术实现细节；
- g) 项目成果评估方法、质量验收标准；
- h) 成果展示，包括成果清单或成果演示、案例。

4.3.2 高技术服务方案和提供附加服务应经过评审。适用时，应经过顾客批准。

4.4 业务提供

4.4.1 提供条件

项目团队应按服务方案的内容、方法和进程，提供高技术服务，包括但不限于：

- a) 确保配置资源的可持续获得性；
- c) 相关职责和权限得到实施；
- d) 满足相关法律法规、行业规范或顾客要求；
- e) 按照拟定进度计划、期限或关键节点进行控制；
- f) 达到拟定的专业技术成果（包括阶段性成果）目标或期望。
- g) 形成可追溯性的成果信息。

4.4.2 成文信息

高技术服务成果应在内部得到评审和批准，并保留相关记录。

4.5 项目总结

专业技术项目结束后，应组织相关人员进行总结。项目总结包括：

- a) 基于专业技术项目的策划、实施、评估等资料，进行综合总结；
- b) 对顾客反馈、技术要求准确性、方案修订、实施偏差及修正、实施过程中专业技术人员的表现等信息进行综合整理，编制总结报告；
- c) 总结报告应通过内部评审；

4.6 专业性

4.6.1 对专业理论知识了如指掌，能准确无误阐述原理，具备丰富的跨领域知识，能灵活运用解决复杂问题。

4.6.2 操作技能娴熟，能高效完成复杂操作任务，具备强大的数据分析能力。

4.6.3 参与过多个大型复杂项目，有丰富的项目管理和执行经验。

4.7 响应性

4.7.1 应建立服务响应承诺机制，并在公开渠道明示，如对于标准服务咨询，系统记录的首次响应时间不应超过 15min，合格率不低于 95%。

4.7.2 在 1 小时内解决简单问题，在 72 小时内解决复杂问题。

4.7.3 能提前或准时交付服务成果。

4.8 安全性

4.8.1 采用行业领先的加密算法，对数据进行全方位加密，有严格的访问控制制度，仅授权人员可访问特定信息，有完善的数据备份计划，能在短时间内恢复数据。

4.8.2 完全履行服务内容，服务质量远超合同标准，每次都能提前完成服务，或在约定时间内高质量完成，严格按照合同价格收费，无任何额外费用。

4.9 移情性

4.9.1 进行多轮详细调研，涵盖客户业务各个环节和需求细节，能精准分析客户需求，提供高度契合的解决方案，能迅速响应需求变更，及时调整服务方案。

4.9.2 每周至少与客户主动沟通一次，了解使用体验和需求，高度重视客户反馈，及时处理并反馈处理结果，经常为客户提供有价值的增值服务，如培训、咨询等。

5 服务结果要求

5.1 服务专业性

服务人员具备扎实的专业知识，能准确诊断问题并提供有效的解决方案，能及时掌握并应用最新的专业技术和方法。

5.2 服务质量

顾客提出需求后，响应时间及时，提供专业的售后服务，满足顾客得使用或应用需求。

5.3 服务态度

服务人员热情主动，关心顾客需求，服务人员与顾客的沟通是否顺畅，能清晰表达观点。

5.4 服务可靠性

能够按照承诺的时间、质量等要求完成服务，服务过程合规，无异常情况。

5.5 服务价值

除了基本服务外，提供额外的增值服务，服务达到顾客预期的效果，解决实际问题。

6 服务评价和改进

6.1 服务评价

应建立服务评价制度，对高技术服务质量和进度、专业能力与水平、高技术服务要求等进行定期自我评价，并对评价结果进行统计分析。评价内容主要包括：

- a) 高技术服务成果符合有关法律法规规定及与相应领域专业技术要求相匹配的程度的情况；
- b) 满足与顾客约定要求的程度；
- c) 服务成果达到拟设定的预期目标情况；
- d) 专业技术人员的专业技术能力和职业道德素质水平；
- e) 专业技术人员的服务态度、服务工作质量和处理问题的能力等。

6.2 服务改进

应结合自我评价和外部评价的结果完善高技术服务质量，识别存在的不足和缺陷，提出改进服务管理的措施，持续提高高技术服务质量。服务改进应从以下3个方面实施：

a) 定期评审服务质量方针、目标；

b) 对服务中出现的不合格现象，采取纠正、预防措施；

c) 定期召开评审会议，对服务质量管理要求的适宜性、充分性及有效性进行评审。

7 评价模式及其组合

7.1 具有或承担设计职责的服务组织

初次认证	再认证	监督认证
模式 I+模式 A+模式 E+模式 H	模式 I+模式 A+模式 E+模式 H	任意模式或其组合
可以根据周期审查方案总体策划及以往审查信息、受审查方变化情况等情况，对监督审查认证模式进行适宜的组合。一个认证周期内的所有监督审查认证模式，必须覆盖初次认证或再认证所有已选认证模式。		

7.2 不具有或承担设计职责的服务组织

初次认证	再认证	监督认证
模式 I+模式 A+模式 E	模式 I+模式 A+模式 E	任意模式或其组合
可以根据周期审查方案总体策划及以往审查信息、受审查方变化情况等情况，对监督审查认证模式进行适宜的组合。一个认证周期内的所有监督审查认证模式，必须覆盖初次认证或再认证所有已选认证模式。		

8 评价技术

8.1 服务管理审核（模式 I）

结合本规范第三章、第六章要求，依据以下评价项目、权重分配及评价指标实施评价，具体评价标准见附录A：

评价项目	权重分配	评价指标	标准分值
服务资质	5%	服务资质	5分
团队能力	15%	领军人才	5分
		员工素质	5分

		协作能力	5分
技术水平	10%	技术成熟性	4分
		技术稳定性	3分
		技术先进性	3分
模式创新能力	5%	模式创新能力	5分
管理能力	40%	研发管理	6分
		知识产权管理	6分
		数据安全管理	6分
		技术成熟度等级管理	3分
		劳动保护管理	6分
		市场渠道管理	3分
		人力资源管理	6分
		人员安全保障管理	2分
		卫生条件管理	2分
品牌影响	10%	宣传推广渠道多样性	4分
		宣传推广内容质量	4分
		宣传推广效果评估	2分
设施设备	5%	设施设备满足服务需求情况	5分
服务评价	5%	制度建设	3分
		评价实施	2分
服务改进	5%	制度建设	3分
		改进实施	2分

8.2 服务设计审核（模式 H）

结合本规范第四章要求，依据以下评价指标实施服务设计审核活动，指标评价结构如下，具体评价标准见附录B：

评价项目	权重分配
制度建设	10%
设计策划	15%
设计输入	15%
设计输出	20%
设计验证	15%
设计确认	15%

设计更改	10%
------	-----

8.3 公开的服务特性检验测评（模式 A）

结合本规范第四章要求，依据以下评价指标实施公开的服务特性检验测评，指标评价结构如下，具体评价标准见附录 C：

测评项目	权重分配	测评指标	测评标准分值
专业性	30%	专业知识	10 分
		专业技能	10 分
		专业经验	10 分
响应性	25%	响应及时性	10 分
		问题解决速度	10 分
		服务准时性	5 分
安全性	25%	信息保护	15 分
		承诺履行	10 分
移情性	20%	需求理解	10 分
		客户关怀	10 分

8.4 顾客调查（功能感知）服务特性测评（模式 E）

结合本规范第五章要求，依据以下评价指标实施顾客调查（功能感知）测评，指标评价结构如下，具体评价标准见附录 D：

测评项目	权重分配	测评指标	测评标准分值
服务专业性	20%	技术能力	10 分
		技术更新	10 分
服务质量	20%	服务响应速度	10 分
		售后服务	10 分
服务态度	20%	服务热情度	10 分
		沟通能力	10 分
服务可靠性	20%	服务承诺兑现	10 分
		服务合规性	10 分
服务价值	20%	增值服务	10 分
		服务效果	10 分

8.5 评价方法

8.5.1 评价方法包括访谈法、问卷调查法、现场评估法、神秘顾客法、统计分析法、记录审查法等，不同评价模式对应评价方法如下：

评价模式	访谈法	问卷调查法	现场评估法	神秘顾客法	统计分析法	记录审查法
模式 I	√				√	√
模式 H						√
模式 A			√			
模式 E		√				

8.5.2 不同评价方法可选表现形式如下：

评价方法	表现形式
访 谈 法	个别访谈 集体访谈 直接访谈
问 卷 调 查 法	线上问卷调查 当面问卷调查 电话访问问卷调查
现 场 评 估 法	体验观察 直接观察 间接观察 非体验观察
神 秘 顾 客 法	现场体验 电话体验 在线体验
统 计 分 析 法	描述性统计分析 推断性统计分析

9 评价结果

9.1 初次认证/再认证评价结果

不同认证模式评价结果总分值，按照权重分配进行得分。当存在一个认证模式中涉及多个独立的审核/测评场所时，取最低评价得分场所结果作为该模式的最终评价结论。

认证模式	权重比例
模式 I	30%
模式 H	20%
模式 A	25%
模式 E	25%

1. 单个模式评价得分

实际评价（测评）得分：实际评价总得分/涉及项评价总标准分值*100%

2. 综合评价得分

实际综合评价（测评）得分=模式 I*权重比例+模式 H*权重比例+模式 A*权重比例+模式 E*权重比例

3. 特别说明

- 1) 当不涉及模式 H 时，模式 I 权重比例为 30%，模式 A 的权重为 35%，模式 E 的权重为 35%
- 2) 发生事故或曝光、投诉、资质失效的情况以及证书和标志的使用、上次不符合项验证不满足要 3 求的，在总得分基础上，附加扣除 5 分
- 3) 涉及严重/重大事故的，直接评价为不达标
- 4) 评价总得分执行四舍五入法，最多保留一位小数

9.2 监督及特殊审核评价结果

监督审核存在多个认证模式且独立评价时，以评价结果为最低得分作为最终评价结果。

当存在一个认证模式中涉及多个独立的审核/测评场所时，取最低评价得分结果作为该模式的最终评价结果。

9.3 评价结论

评价（测评）得分	评价结论
评分得分率低于 60 分	不达标
达到 60 分以上（含 60 分）	三星级服务
达到 80 分以上（含 80 分）	四星级服务
达到 90 分以上（含 90 分）	五星级服务

9.4 其他合格评定结果的可接受性

若申请组织提供者在申请认证前，已经获得合格评定结果，此合格评定结果可能不是来自认证机构签约控制的资源，公司在以下条件下可以接受该合格评定结果。

- 合格评定策划的有明确的准则；
- 申请组织能够提供正式的结论性合格评定报告。

9.5 星级表示

评价服务级别	服务星级表示
三星级服务	★★★
四星级服务	★★★★
五星级服务	★★★★★

附录 A

服务管理审核（模式 I）评价标准

评价项目	评价指标及分值	指标分解	评价标准	指标说明
服务资质 (5 分)	服务资质 (5 分)	服务资质	行业有强制要求，服务提供者取得行业准入类资质许可的，得 3 分，另获得专业服务资质认证或其他专项许可，额外得 2 分。 若行业无强制性要求，且企业除营业执照外未取得任何其他资质许可，给 3 分。	资质、许可、认证情况等查验
团队能力 (15)	领军人才 (5 分)	领军人专业奖项	1.最高管理者或核心团队同时具备行业奖项、高级别专家头衔，得 3 分 2.最高管理者或核心团队具备行业奖项、高级别专家头衔的其中一项，得 2 分 3.最高管理者或核心团队虽不具备行业奖项或高级别专家头衔，但具有良好的教育背景，得 1 分	查看行业奖项证书、高级别专家证书、教育经历证明，通常认为具有研究生以上学历能够满足要求。
			1.团队目标完成率达 100%，得 2 分 2.团队目标完成率 80%-100%，得 1 分 3.团队目标完成率低于 80%，得 0 分	根据团队目标完成率数据评估
	员工素质 (5 分)	专业技术 人员配置	1.数量达到总员工数量 15%以上，得 3 分 2.数量达到总员工数量 10%以上，得 2 分 3.数量达到总员工数量 5%以上，得 1 分	统计团队中具备专业技术资格证书或相关专业背景的人员数量
			1.人数占比达到 80%以上，得 2 分 2.人数占比 60%-80%，得 1 分 3.人数占比低于 60%，得 0 分	统计团队中具有大专及以上学历的员工数量
	协作能力 (5 分)	协作氛围	1.协作氛围强烈，团队凝聚力高，得 3 分 2.协作氛围良好，团队氛围融洽，得 2 分 3.协作氛围一般，缺乏团队归属感，得 1 分	通过员工沟通或调查、观察了解对协作氛围的情况来衡量
		协作效率	1.项目按时完成率 100%，任务返工率低于 5%，得 2 分 2.项目按时完成率 80%-100%，任务返工率 5%-15%，得 1 分 3.项目按时完成率低于 60%，任务返工率高于 5%，得 0 分	根据项目按时完成情况、任务返工情况衡量
技术水平 (10)	技术成熟性 (4 分)	技术人员 经费投入 占比	1.占比超过 60%，技术培育投入大，技术成熟度高，得 4 分 2.占比在 40%-60%，投入较合理，技术成熟度较好，得 3 分 3.占比低于 40%，投入不足，技术成熟度差，得 2 分	技术人员相关经费（工资、培训费用等）占总研发经费的比例，反映对技术人员的重视和投入力度，侧面体现技术成熟度的培育情况
	技术稳定性 (3 分)	技术故障 发生率	1.故障发生率低于 1%，技术稳定性极高，得 3 分 2.故障发生率在 1%-3%，技术稳定性较好，得 2 分 3.故障发生率超过 5%，技术稳定性差，得 1 分	在一定时期内技术出现故障的次数与使用总次数的比例，体现技术在运行过程中的稳定程度
	技术先进性 (3 分)	知识产权 数量	1.拥有 5 项以上知识产权，技术先进性高，得 3 分 2.拥有 3 项知识产权，技术先进性较好，得 2 分 3.拥有少于 2 项知识产权，技术先进性一般，得 1 分	知识产权成果形式可为组织拥有的专利证书、发表文章、会议论文或其他形式的官方查询截图。
模式创新能力	模式创新能力	创新性	1.引入全新技术和理念，服务方法具有开创性，得 2 分 2.采用先进技术和优化流程，服务方法有较大改进，得 1 分 3.对现有服务方法进行部分优化和改进，得 0 分	评估服务方法在技术应用、服务流程、服务体验等方面的创新程度

(5)	(5分)	客户满意度	1.客户满意度达到 90%以上, 得 3 分 2.客户满意度在 70%-90%之间, 得 2 分 3.客户满意度低于 70%, 得 1 分	通过客户反馈、调查等方式了解创新后的服务方法是否满足客户需求, 提升客户满意度
管理能力 (40分)	研发管理 (6分)	制度完善性	1.研发过程的立项、过程记录、验收、转化比例等制度全面且详细, 得 3 分 2.上述制度基本完善, 能覆盖主要的研发过程, 得 2 分 3.制度存在缺失, 关键要点有遗漏, 得 1 分	研发制度是否健全, 全部涵盖了高技术服务业组织的立项、验收、转化等环节
		制度执行情况	1.研发制度执行严格, 员工执行到位, 记录真实详细, 得 3 分 2.制度执行较好, 记录偶尔有轻微遗漏能及时修正, 得 2 分 3.制度执行存在一定问题, 记录遗漏较多且难以弥补, 得 1 分	研发管理流程是否切实执行, 员工是否遵守
	知识产权管理 (6分)	制度完善性	1.对组织的专利、软件著作权、技术秘密等知识产权建立了分级管理及保护制度全面且详细, 得 3 分 2.上述制度基本完善, 能覆盖主要的知识产权保护及分级管理, 得 2 分 3.制度存在缺失, 关键要点有遗漏, 得 1 分	对企业的知识产权保护工作是否建立明确的管理制度
		制度执行情况	1.专利、软件著作权、技术秘密等知识产权保护制度执行到位且全面, 记录真实详细, 得 3 分 2.制度执行较好, 记录偶尔有轻微遗漏能及时修正, 得 2 分 3.制度执行存在一定问题, 记录遗漏较多且难以弥补, 得 1 分	是否贯彻执行了知识产权的保护工作
	数据安全管理 (6分)	制度完善性	1.对数据的保护级别、加密算法、丢失恢复等情况建立制度或文件化要求健全且科学, 得 3 分 2.上述制度基本完善, 能保障基本的数据安全需求, 得 2 分 3.制度存在漏洞, 关键安全要点未覆盖, 得 1 分	是否对重要的数据进行了安全管理, 并建立紧急情况的恢复制度
		制度执行情况	1.对数据的保护级别、加密算法、丢失恢复等制度执行到位且记录详实, 得 3 分 2.制度执行较好, 记录偶尔有轻微遗漏能及时修正, 得 2 分 3.制度执行存在一定问题, 记录遗漏较多且难以弥补, 得 1 分	对数据的保护工作是否贯彻执行并进行紧急情况的数据恢复演练工作
	技术成熟度等级管理 (3分)	技术成熟度	1.详细分析了技术成熟度并进行了详细的评估且记录详实, 得 3 分 2.对技术程度度进行了考虑, 有部分评估记录但有部分缺失, 得 2 分 3.对技术成熟度等因素未与考虑或仅进行了部分描述但提供不出分析记录, 得 1 分	技术成熟度评估记录包括但不限于: 技术(产品)测试报告、样机照片、第三方认证、风险分析(如技术不成熟可能导致的后果)等。
	劳动保护管理 (6分)	制度完善性	1.制度全面且详细, 符合国家和行业标准, 得 3 分 2.制度基本完善, 能覆盖主要劳动保护要点, 得 2 分 3.制度存在部分缺失, 关键要点有遗漏, 得 1 分	劳动保护相关制度是否健全, 涵盖劳动防护用品配备、职业健康检查等方面
	市场渠道管理 (3分)	渠道多样性	1.渠道广泛多样, 覆盖多个领域和地区, 得 3 分 2.渠道有一定多样性, 能满足基本市场拓展需求, 得 2 分 3.渠道较为单一, 主要依赖少数渠道, 得 1 分	市场渠道是否丰富, 包括线上线下渠道、国内外渠道等
	人力资源管理 (6分)	人才招聘与培养	1.招聘精准高效, 培养体系完善, 人才成长快, 得 3 分 2.招聘和培养基本能满足企业发展需求, 得 2 分 3.招聘和培养存在不足, 人才供应和发展受限, 得 1 分	招聘流程是否科学, 人才培养体系是否完善
	人员安全保障管理 (2分)	绩效考核与激励	1.考核公平公正, 激励措施有力, 员工积极性高, 得 3 分 2.考核和激励基本合理, 能调动员工一定积极性, 得 2 分 3.考核和激励存在缺陷, 员工积极性一般, 得 1 分	绩效考核制度是否合理, 激励措施是否有效
	卫生条件	安全制度	1.制度健全且科学, 符合最新安全标准, 得 2 分	安全管理制度是否健全, 涵盖安全操

	管理 (2分)	建设	2.制度基本完善,能保障基本安全需求,得1分 3.制度存在漏洞,关键安全要点未覆盖,得0分	作规程、应急预案等
		卫生制度执行	1.制度执行严格,卫生状况良好,无卫生死角,得2分 2.制度执行较好,卫生基本达标,偶有小瑕疵,得1分 3.制度执行存在问题,卫生状况一般,有部分卫生问题,得0分	卫生管理制度是否严格执行,包括场所清洁、垃圾分类等
	宣传推广内容质量 (4分)	线下渠道覆盖	1.线下渠道多样且全面,在不同场景均有宣传布局,得2分 2.有多种线下宣传渠道,但存在一定短板,得1分 3.线下渠道较少,宣传场景单一,得0分	线下宣传推广渠道的多样性,如户外广告、展会活动、实体店铺推广等
设施设备 (5)	宣传推广效果评估 (2分)	内容创意性	1.内容创意十足,在行业内有创新性,得2分 2.内容有一定创意,能在一定程度上吸引受众,得1分 3.内容创意一般,较为中规中矩,得0分	宣传推广内容是否具有新颖的创意和独特的视角,能够吸引目标受众的注意力
		内容专业性	1.内容专业准确,能清晰传达品牌核心价值和产品优势,得2分 2.内容基本专业,能传达主要信息,但存在少量瑕疵,得1分 3.内容专业性不足,存在信息不准确或传达不清晰问题,得0分	宣传推广内容在产品信息传达、品牌形象塑造等方面的专业程度
	设施设备满足服务需求情况 (5分)	销售量	1.产品、服务市场订单量有一定提升,得2分 2.产品/服务市场订单量无明显提升,得1分 3.基本无提升,得0分	一定区间内订单数量趋势
		数量充足性	1.设施设备数量完全满足服务高峰时段的最大需求,得2分 2.设施设备数量能满足正常服务需求,得1分 3.设施设备数量基本能维持服务,但存在偶尔短缺情况,得0分	设施设备的数量是否能满足服务过程中实际需求,避免因数量不足导致服务受限
	制度建设 (3分)	功能适配性	1.设施设备功能完全契合服务需求,得3分 2.设施设备功能基本满足服务要求,得2分 3.设施设备部分功能与服务需求不匹配,得1分	设施设备的功能是否与服务内容相匹配,能够有效支持服务的完成
服务评价 (5)	评价实施 (2分)	制度建设	1.建立服务评价制度,包含对高技术服务质量、进度、专业能力与水平、高技术服务要求等进行定期自我评价;得3分 2.未建立或建立不全,得0分	查相关制度文件、实施记录
		评价实施	1.评价内容覆盖6.1章节a-e要求,得2分 2.未覆盖或覆盖不全,得0分	查相关制度文件、实施记录
服务改进 (5)	制度建设 (3分)	制度建设	1.建立服务改进制度,包识别存在的不足和缺陷,提出改进服务管理的措施,持续提高高技术服务质量和;得3分 2.未建立或建立不全,得0分	查相关制度文件、实施记录
	改进实施 (2分)	改进实施	1.评价内容覆盖6.2章节a-c要求,得2分 2.未覆盖或覆盖不全,得0分	查相关制度文件、实施记录

附录 B

服务设计审核（模式 H）评价标准

指标及分值	指标分解
制度建设 (10 分)	1.建立了设计活动的控制文件 (2 分)
	2.文件明确设计的阶段，如概念设计、方案设计、详细设计、样机制作等。 (2 分)
	3.规定了每个阶段的输入和输出要求，如输入的设计要求文件、输出的设计图纸等。 (3 分)
	4.明确了参与设计的各部门和人员的职责和权限，如设计部门、工程部门、质量部门等的职责 (3 分)
设计策划 (15 分)	5.根据自身需要或用户需求，确定设计要达成的具体目标 (5 分)
	6.识别服务接触点，针对服务接触点详细策划，如有关的人员要素、物理环境要素、信息要素、流程要素、技术要素等 (5 分)
	7.制定合理的设计开发进度计划或方案，明确各阶段的时间节点和里程碑，对进度进行监控和调整，当出现偏差时采取了有效的措施。 (5 分)
设计输入 (15 分)	8.包含了产品或服务的功能和性能要求，如产品的技术参数、服务的标准等。 (5 分)
	9.考虑了适用的法律法规和标准要求，如行业规范、安全标准等。 (5 分)
	10.对输入信息进行了评审，以确保其充分性和适宜性。评审过程中识别的问题采取了相应的措施解决。 (5 分)
设计输出 (20 分)	11.输出满足输入要求，如设计图纸符合设计要求文件中的功能和性能规定，如设计方案满足产品和服务设计要求的功能、性能、参数规定 (5 分)
	12.输出包含了产品或服务正常使用所必需的信息，如产品的使用说明书、维护手册、安装图纸、操作规程等。 (5 分)
	13.输出包含了产品或服务的质量特性和验收准则，如产品的检验标准、性能指标的验收要求等。 (5 分)
	14.输出包含了其他资源的配置和分工，如人员及岗位配置、设施或工具配置等 (5 分)
设计验证 (15 分)	15.是否采用了适当的验证方法，如试验、计算、模拟等，以确保设计开发输出满足输入要求。 (5 分)
	16.验证是否按照规定的方法和程序进行，验证过程是否有记录。 (5 分)
	17.验证结果表明设计开发输出满足输入要求，当验证结果不满足输入要求时，是否采取了有效的措施进行改进，如重新设计、调整参数等 (5 分)
设计确认 (15 分)	18.在产品或服务交付或实施之前进行了确认，以确保其满足规定的使用要求或预期用途。 (5 分)
	19.采用了适当的确认方法，如用户试用、现场测试等。 (5 分)
	20.确认结果表明产品或服务满足规定的使用要求或预期用途 (5 分)

设计更改 (10分)	21.识别了设计开发更改的需求，更改的原因是否明确，如顾客需求变更、技术改进等（3分）
	22.对设计开发更改进行了评审，以评估更改对产品或服务的影响，如对功能、性能、质量、成本等方面的影响。（3分）
	23.更改实施后，进行了验证和确认，以确保更改后的设计开发输出仍然满足要求。（2分）
	24.更改经过了适当的批准，批准人员是否具备相应的权限和能力。（2分）

附录 C

公开的服务特性检验（模式 A）评价标准

一级指标	二级指标	三级指标	评分标准	指标说明
专业性 (30分)	专业知识 (10分)	理论知识掌握(3分)	1.对专业理论知识了如指掌，能准确无误阐述原理，得3分 2.基本掌握专业理论知识，阐述时有少量瑕疵，得2分 3.部分理论知识掌握不牢，阐述存在较多错误，得1分	服务人员对专业技术领域基础理论、原理和概念的熟悉程度。
		前沿知识了解(3分)	1.密切关注行业前沿，能清晰介绍最新技术和成果，得3分 2.知道部分前沿信息，但不够深入和全面，得2分 3.仅了解少量前沿动态，表述模糊，得1分	对专业领域最新技术、研究成果和发展趋势的知晓情况。
		跨领域知识储备(4分)	1.具备丰富的跨领域知识，能灵活运用解决复杂问题，得3分 2.有一定跨领域知识，在需要时能提供参考，得2分 3.跨领域知识较少，应用能力有限，得1分	与专业服务相关的其他领域知识的储备情况。
	专业技能 (10分)	操作技能熟练度(3分)	1.操作技能娴熟，能高效完成复杂操作任务，得3分 2.操作较为熟练，能完成常规操作，但遇到复杂情况稍显吃力，得2分 3.操作不够熟练，经常出现小失误，需要较多时间完成任务，得1分	服务人员在实际操作专业工具、设备和软件方面的熟练程度。
		数据分析能力(3分)	1.具备强大的数据分析能力，能通过数据发现关键问题并提出有效建议，得3分 2.能进行基本的数据分析，得出一定结论，但深度和准确性不足，得2分 3.数据分析能力较弱，只能完成简单的数据处理，难以提供有价值的见解，得1分	对专业相关数据进行收集、整理、分析和解读的能力。
	专业经验 (10分)	创新能力(4分)	1.具有很强的创新能力，经常提出创新性的解决方案并取得良好效果，得4分 2.有一定创新意识，偶尔能提出新的想法或改进措施，得3分 3.创新能力较弱，较少提出新的观点，解决问题多依赖常规方法，得2分 4.缺乏创新能力，只能按部就班完成任务，得1分	在服务过程中提出新方法、新思路和新解决方案的能力。
		项目经验丰富度(4分)	1.参与过多个大型复杂项目，有丰富的项目管理和执行经验，得4分 2.参与过一些中型项目，对项目流程有一定了解，得3分 3.仅参与过少量小型项目，项目经验有限，得2分 4.几乎没有项目经验，得1分	服务提供者参与过的专业项目数量、规模和复杂程度。
	行业经验时长(3分)	1.有超过10年行业经验，对行业规则和特点有深刻理解，得3分 2.有5-10年行业经验，熟悉行业基本情况，得2分 3.有2-5年行业经验，对行业有初步认识，得1分	服务人员在高技术服务行业的工作年限。	

一级指标	二级指标	三级指标	评分标准	指标说明
		案例解决能力(3分)	1.能快速借鉴过往案例，高效解决当前问题，得3分 2.能参考过往案例，但解决问题的速度和效果一般，得2分 3.难以从过往案例中获取有效帮助，解决问题较困难，得1分	运用过往经验解决类似专业问题的能力。
响应性(25分)	响应及时性(10分)	首次响应时间(3分)	1.能在15分钟内首次回复，得3分 2.能在1-2小时内首次回复，得2分 3.能在2-24小时内首次回复，得1分	从客户提出需求到服务提供者首次回复的时间间隔。
		开始服务时间(3分)	1.能在1小时内开始服务，得3分 2.能在1-24小时内开始服务，得2分 3.能在24-48小时内开始服务，得1分	从客户提出需求到服务提供者实际开始提供服务的时长。
		紧急情况响应(4分)	1.能在30分钟内响应紧急情况并采取行动，得4分 2.能在1-2小时内响应紧急情况，得3分 3.能在2-4小时内响应紧急情况，得2分 4.超过4小时才响应紧急情况，得1分	在客户遇到紧急问题时，服务提供者的响应速度。
	问题解决速度(10分)	简单问题解决时间(3分)	1.能在1小时内解决简单问题，得3分 2.能在1-24小时内解决简单问题，得2分 3.解决简单问题需要24-48小时，得1分	解决一般性、常见专业问题所花费的时间。
		复杂问题解决时间(4分)	1.能在72小时内解决复杂问题，得4分 2.能在72小时-1周内解决复杂问题，得3分 3.解决复杂问题需要1-2周，得2分 4.超过2周末解决复杂问题，得1分	解决复杂、疑难专业问题所花费的时间。
		问题跟进频率(3分)	1.每天至少与客户沟通一次问题进展，得3分 2.每2-3天与客户沟通一次问题进展，得2分 3.每3-5天与客户沟通一次问题进展，得1分	在解决问题过程中，服务提供者与客户沟通进展的次数。
	服务准时性(5分)	任务交付时间(3分)	1.每次都能提前或准时交付服务成果，得3分 2.大部分能准时交付，偶尔延迟不超过1天，得2分 3.经常延迟交付，延迟时间在1-3天，得1分	服务提供者按照约定时间完成服务任务的情况。
		会议和沟通准时性(2分)	1.每次会议和沟通都能提前或准时参加，得2分 2.大部分能准时参加，偶尔迟到不超过15分钟，得1分 3.多次严重迟到，迟到超过30分钟，得0分	服务提供者参加与客户的会议和沟通是否准时。
安全性(25分)	信息保护(15分)	数据加密措施(5分)	1.采用行业领先的加密算法，对数据进行全方位加密，得5分 2.采用常见加密算法，对重要数据进行加密，得4分 3.加密措施简单，仅对部分数据进行基本加密，得3分	服务提供者对客户数据采用的加密技术和手段。
		访问控制(5分)	1.有严格的访问控制制度，仅授权人员可访问特定信息，得5分 2.有基本访问控制，能限制部分人员访问信息，但存在一定漏洞，得4分 3.访问控制不严格，容易导致信息被非授权人员获取，得3分	对客户信息访问权限的设置和管理情况。
		数据备份与恢复(5分)	1.有完善的数据备份计划，能在短时间内恢复数据，得5分 2.有数据备份措施，但恢复数据的时间较长，得4分 3.数据备份不及时或不完整，恢复数据困难，得3分	对客户数据进行定期备份以及在数据丢失时恢复数据的能力。
	承诺履行(10分)	服务内容履行(4分)	1.完全履行服务内容，服务质量远超合同标准，得4分 2.基本履行服务内容，服务质量达到合同要求，得3分 3.部分履行服务内容，存在一些未完成或质量不达标的情况，得2分 4.严重违反服务内容约定，给客户造成较大损失，得1分	服务提供者是否按照合同约定的服务内容和标准提供服务。
		服务期限履行(3分)	1.每次都能提前完成服务，或在约定时间内高质量完成，得3分 2.大部分能在约定时间内完成服务，偶尔有小延迟，得2分 3.经常延迟完成服务，延迟时间在可接受范围内，得1分	是否在约定的服务期限内完成服务任务。
		服务价格履行(3分)	1.严格按照合同价格收费，无任何额外费用，得3分 2.基本按照合同价格收费，有少量合理的额外费用并提前告知，得2分	是否按照合同约定的价格收费，有无额外

一级指标	二级指标	三级指标	评分标准	指标说明
			分 3.存在不合理的额外收费情况，但金额较小，得 1 分	收费情况。
移情性(20分)	需求理解(10分)	需求调研深度(4分)	1.进行多轮详细调研，涵盖客户业务各个环节和需求细节，得 4 分 2.进行了一定程度调研，了解客户主要需求，得 3 分 3.简单询问客户需求，调研不深入，信息不全面，得 2 分 4.未进行有效需求调研，对客户需求了解甚少，得 1 分	服务提供者在服务前对客户需求进行调研的全面性和深入程度。
		需求分析准确性(3分)	1.能精准分析客户需求，提供高度契合的解决方案，得 3 分 2.基本能分析出客户需求，但解决方案存在一定偏差，得 2 分 3.对客户需求分析不准确，解决方案与实际需求有较大差距，得 1 分	对客户需求进行分析和解读的准确程度。
		需求变更响应(3分)	1.能迅速响应需求变更，及时调整服务方案，得 3 分 2.能响应需求变更，但调整速度较慢，得 2 分 3.对需求变更响应不及时，调整方案困难，得 1 分	当客户需求发生变更时，服务提供者的响应和调整能力。
	客户关怀(10分)	主动沟通频率(3分)	1.每周至少与客户主动沟通一次，了解使用体验和需求，得 3 分 2.每 2-3 周主动与客户沟通一次，得 2 分 3.每月主动与客户沟通一次，得 1 分	服务提供者在服务过程中主动与客户沟通的次数。
		客户反馈处理(3分)	1.高度重视客户反馈，及时处理并反馈处理结果，得 3 分 2.能处理客户反馈，但处理速度和效果一般，得 2 分 3.对客户反馈处理不及时或不认真，得 1 分	对客户提出的反馈和建议的处理态度和效果。
		增值服务提供(4分)	1.经常为客户提供有价值的增值服务，如培训、咨询等，得 4 分 2.偶尔提供一些增值服务，但内容和频率有限，得 3 分 3.很少提供增值服务，对客户帮助不大，得 2 分 4.几乎不提供增值服务，得 1 分	在基本服务之外，为客户提供额外的增值服务情况。

附录 D

顾客调查（功能感知）（模式 E）服务特性测评标准

一级测评指标	二级测评指标	测评内容	测评评分标准
(20分)	服务能力 (10分)	服务人员是否具备扎实的专业知识，能否准确诊断问题并提供有效的解决方案	2分：对专业问题几乎不了解，无法提供有效解决方案 4分：有一定专业知识，但解决问题能力有限 6分：能熟练运用专业知识解决常见问题 8分：具备深厚专业知识，能解决复杂问题 10分：在专业领域有卓越见解，能提供创新性解决方案
	技术更新 (10分)	机构是否及时掌握并应用最新的专业技术方法	2分：对新技术一无所知，仍采用过时方法 4分：了解部分新技术，但未应用到实际服务中 6分：能适时引入一些新技术，提高服务效率 8分：积极跟踪新技术发展，广泛应用于服务中 10分：在技术应用方面处于行业领先地位，推动技术创新
(20分)	服务响应速度 (10分)	顾客提出需求后，机构的响应时间是否及时	2分：长时间不响应，严重影响顾客体验 4分：响应时间较长，让顾客等待较久 6分：能在合理时间内响应顾客需求 8分：快速响应，及时与顾客沟通 10分：在极短时间内响应，超出顾客预期
	售后服务 (10分)	是否提供专业的售后服务，满足顾客的使用或应用需求	2分：售后服务内容严重缺失，无法满足售后服务需求 4分：售后服务内容有部分缺失，但不影响主要需求 6分：能提供较为完整的售后服务，但仍有改进空间 8分：提供全面、细致的售后服务，满足顾客所有需求 10分：售后服务超出顾客预期，提供额外增值服务
(20分)	服务热情度 (10分)	服务人员是否热情主动，是否关心顾客需求	2分：态度冷漠，对顾客需求不关心 4分：态度一般，缺乏主动性 6分：能正常接待顾客，有一定热情度 8分：热情友好，主动为顾客提供帮助 10分：热情洋溢，让顾客感受到贴心服务
	沟通能力 (10分)	服务人员与顾客的沟通是否顺畅，是否能清晰表达观点	2分：沟通困难，无法准确理解顾客意图 4分：沟通存在一定障碍，表达不够清晰 6分：能正常沟通，但有时需要重复解释 8分：沟通顺畅，能准确理解并清晰表达 10分：沟通能力极强，能与顾客建立良好互动
(20分)	服务承诺兑现 (10分)	机构是否能够按照承诺的时间、质量等要求完成服务	2分：经常不兑现承诺，严重失信于顾客 4分：偶尔不兑现承诺，影响顾客信任 6分：基本能兑现承诺，但有小偏差 8分：严格履行承诺，让顾客放心 10分：始终如一地兑现承诺，树立良好信誉
	服务合规性	服务过程中是否合规，是否出现异常情况	2分：服务频繁违规，严重影响顾客使用 4分：服务偶尔违规，但能及时恢复 6分：服务基本无违规，但有小波动

一级测评指标	二级测评指标	测评内容	测评评分标准
	(10 分)		8 分：服务无违规，无明显异常 10 分：服务高度合规，从未出现任何问题
服务价值 (20 分)	增值服务 (10 分)	除了基本服务外，机构是否提供额外的增值服务	2 分：无任何增值服务 4 分：有少量增值服务，但作用不大 6 分：提供一些有一定价值的增值服务 8 分：增值服务丰富，为顾客带来额外收益 10 分：增值服务独具特色，极大提升顾客价值
	服务效果 (10 分)	服务是否达到了顾客预期的效果，是否解决了实际问题	2 分：服务效果极差，未解决任何问题 4 分：服务效果一般，部分问题未解决 6 分：基本达到预期效果，但仍有提升空间 8 分：达到并超出预期效果，顾客非常满意 10 分：服务效果显著，彻底解决问题，带来巨大价值