

## 附件 4

# 全国优质服务项目评价分值分配表

满分：100 分

维度	条目	评价内容	分值
服务设计 (25 分)	服务需求	1) 契合顾客和相关方的关键需求 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) 清晰、可测量 2) 设定合理, 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; 2) 服务过程系统地在组织内部署	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) 过程有监督检查措施 4) 收集、保存和利用与服务相关的知识和经验	15
	服务改进	1) 有顾客收集及意见反馈机制 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) 达成预期设定的服务目标 2) 充分响应顾客和相关方需求 3) 超越对顾客的承诺, 增强顾客忠诚 4) 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