“山西精品”钢结构工程专业承包售后服务认证实施规则

2026-10-26 发布　　2026-10-26 实施

“山西精品”认证联盟　发布

目　录

前　言 II
1 目的 1
2 范围 1
3 引用文件 1
4 术语和定义 1
5 认证依据 1
6 认证模式 2
7 认证实施 2
7.1 认证流程及认证周期 2
7.2 认证申请与受理 2
7.3 初次认证 3
7.4 获证后的监督 6
7.5 再认证 7
7.6 影响认证的变更 7
7.7 认证的暂停、恢复、注销和撤销 7
8 审查时间 8
9 认证证书和标志 8
10 认证收费 9

附录A（规范性资料）　钢结构工程专业承包售后服务要求测评工具
附录B（规范性资料）　服务管理审核内容及评分要素
附录C（规范性质量）　认证证书和标志

前　言

本文件根据“山西精品”认证联盟文件《“山西精品”认证实施管理办法》、《“山西精品”认证技术文件管理要求》，GB/T 27922-2011《商品售后服务评价体系》要求编制，联盟外的任何组织及个人未经“山西精品”认证联盟的许可，不得以任何形式全部或部分使用。

本文件由山西精品认证联盟提出并归口。

本文件主要起草单位：中国船级社质量认证有限公司山西分公司。

本文件主要起草人：裴书星、黄明燕、翟志源、周萍、张耀虎。

1 目的

本文件规定了钢结构工程专业承包售后服务认证的认证依据、认证模式、认证实施、认证证书和标志及认证收费等内容。

2 范围

本文件适用于钢结构工程专业承包售后服务（SC03）的“山西精品”服务认证。

本文件与《商品售后服务评价体系》、《“山西精品”服务管理评价规则》等标准配套使用，与认证机构公正性、保密、认证变更管理等公开文件共同实施。

3 引用文件

凡是注明日期的引用文件，其随后的所有修改单（不包括勘误的内容）或修订版均不适用于本文件；凡是不注明日期的引用文件，其最新版本适用于本文件。

GB/T 27922-2011《商品售后服务评价体系》

T/SXJP 035-2023 《“山西精品”服务管理评价规则》

4 术语和定义

《商品售后服务评价体系》及《“山西精品”服务管理评价规则》中术语和定义适用于本文件。

5 认证依据

GB/T 27922-2011《商品售后服务评价体系》

T/SXJP 035-2023 《“山西精品”服务管理评价规则》

6 认证模式

服务管理审核+服务特性测评+获证后监督

7 认证实施

7.1 认证流程及认证周期

7.1.1 认证流程

1）认证申请与受理。

2）初次认证。

3）认证结果评价与认证决定。

4）获证后监督。

7.1.2 认证周期

一个完整的服务认证周期为 3 年，包括初次认证/再认证和两次监督审查。

7.2 认证申请与受理

7.2.1 申请认证提交资料

申请组织向认证机构提交认证申请,同时随附以下文件并对其真实性负责：

1) 书面申请书。

2) 有效法律地位证明，如营业执照等。

3) 适用的最新有效资质证明、许可证复印件。

4) 申请组织建立并实施的文件制度，如服务手册等。

5）组织机构图、服务蓝图或流程图及服务过程职责说明。

6）其它所需的材料等。

7.2.2 认证受理

认证机构应在接收到申请组织的书面资料五个工作日内对进行评审，若受理，资料齐全且满足“山西精品”认证要求的，双方签订认证合同。资料不符合要求的，认证机构通知申请组织补充资料或修改信息，无法提供有效资料的，认证机构不受理其认证申请。

7.3 初次认证

7.3.1 审查计划

认证机构应在审核前编制审核计划，并经申请组织确认后予以实施，以便有关各方就审核活动的日常安排和实施达成一致。

7.3.2 服务管理审核要求

认证机构应根据 T/SXJP 035-2023 《“山西精品”服务管理评价规则》的要求，通过现场审核前的文件评审和现场验证的方式，按照本文件细化后的评分表对申请组织服务管理进行评价，具体见附录 B。服务管理评价要求总分为 100 分。

7.3.3 服务特性测评要求

7.3.3.1 服务特性测评内容

服务特性测评应覆盖《商品售后服务评价体系》全部内容和服务先进性指标/要求，服务先进性指标/要求见表一，服务特性测评内容具体详见附录 A《钢结构工程专业承包售后服务规范要求测评工具》。

表一 服务先进性指标/要求

序号	先进性指标/要求	指标限制/要求
1	客户要求快速响应	山西及周边区域客户，承诺2小时内响应报修、24小时内到场处置，紧急情况4小时内到场处置。国内其他客户:承诺3小时内响应报修、36小时内到场处置,紧急情况6小时内到场处置。
2	维修质量	售后服务竣工交付合格率100%
3	质保期和保修期	质保期: 1、基础设施工程、房屋建筑的地基基础工程和主体结构工程，为设计文件规定的该工程的合理使用年限； 2、屋面防水工程，有防水要求的卫生间、房间和外墙面的防渗漏，为5年； 3、供热与供冷系统，为2个采暖期、供冷期； 4、电气管线5年，给排水管道、设备安装和装修工程，为2年。

		5、其他项目的保修期限由发包方与承包方约定。建设工程的保修期，自竣工验收合格之日起计算 保修期：与质保期相同
4	顾客跟踪和投诉处理	1.顾客回访率 100%; 2.投诉解决率 100%
5	综合结果	服务满意率≥95%

7.3.3.2 服务特性测评方法

7.3.3.2.1 通过现场访谈、观察、服务体验等方式实施服务特性测评。

7.3.3.2.2 选择服务现场进行服务体验，服务现场应覆盖关键环节，至少应包括：基本要求、设施设备、接待服务、售后服务、投诉处理、安全服务、卫生环境、评价与改进、资源与环境保护等方面。

7.3.4 认证结果评价

服务认证结果分为通过、不通过。其中：

1）通过是指服务管理评价达到80分（含本数）以上，且服务特性测评达到800分（含本数）以上。

2）不通过是指管理要求评价低于 80 分（不含），或服务特性测评低于 800 分（不含）。

7.3.5 认证决定

认证机构根据收集到的信息，包括从审查过程之外获取的任何可作为认证决定依据的信息（如来自行政监管部门、顾客、行业协会的信息等）进行复核，并做出认证决定。符合认证要求的，颁发认证证书。

7.4 获证后的监督

7.4.1 监督周期

为确保获证组织的服务持续满足认证要求，在证书有效期内，获证组织应接受二次监督审查。

初次认证后的第一次监督审查应在12个月内进行，两次监督审核间隔不超过15个月，监督审查应至少每个日历年（应进行再认证的年份除外）进行一次。

当发生下述情况时，应考虑增加监督频次：

—国家相关管理部门对其实施处罚；

—获证组织运作发生了重大变动或发生了其他可能影响认证资格的变更（包括法人、组织机构、相关职能、服务资源以及相关影响企业符合性的体系更改等）；

—获证组织受到消费者投诉并造成一定社会影响的；

—获证组织发生严重的质量、安全、卫生、环保等事故；

—认证依据等发生变化时；

—发生其他特殊情况时。

7.4.2 监督内容

监督审查应至少包括以下内容：

1）服务管理审核。

2）在监督期内组织发生的重大变化，包括组织结构、服务资源、服务规范等。

3）组织自我评价结果和改进的效果。

4）服务特性测评。

5）上一次认证不符合的整改情况。

6）认证证书和标志的使用情况。

7.4.3 监督审查结果评价

认证机构应对监督审查结果做出评定，给出继续保持或暂停、撤销认证证书的决定。认证机构应及时向联盟提交监督审查结果。

7.5 再认证

认证证书到期后获证组织需继续保持认证的，应在证书有效期届满三个月前提出再认证申请。再认证审查内容同初次认证审查内容外，还应关注以下内容：

1）结合内外部变化情况判断组织服务提供过程的有效性。

2）上一认证周期内服务各项绩效指标的改进情况。

7.6 影响认证的变更

7.6.1 当认证要求发生变更时，认证机构应及时将认证要求的变更信息告知所有相关的获证组织，并依据变更后的认证要求实施现场审查、复核和做出认证决定，对符合变更后要求的，换发认证证书。

7.6.2 获证组织提出的变更时，应将变更信息和相关文件一并提交认证机构。认证机构采取文件审查和/或现场补充评价的方式实施评价。评价结果包括换发新证书、或缩小认证范围、暂停或撤销认证处理。

7.6.3 当组织需扩大认证范围时，扩大部分应向认证机构提出申请，按照初次认证要求开展认证活动。

7.7 认证的暂停、恢复、注销和撤销

认证的暂停、恢复、注销和撤销执行《“山西精品”认证证书管理要求》。

8 审查时间

8.1 初次认证审核时间由“服务管理审查时间”与“服务特性测评时间”两部分相加构成。服务管理审查时间和服务特性测评时间之和按表 1 的规定执行，且服务特性测评时间不得少于服务管理审查时间。

8.2 服务特性测评工作时间包括但不限于：测评条件和环境设定、被测特性指标数量、样本选取,以及测评数据采集、统计、分析和判断。适用时,考虑服务风险和/或复杂程度。服务管理审核时间包括但不限于：服务管理过程的策划、实施、检查和改进，样本选取，面谈、观察、文件（包括记录）评审等活动。

8.3 相同申请单位的同一认证对象，增加审查场所的，每增加一个场所，审查人日数不少于 0.5。

8.4 相同申请单位的同一场所，增加服务项目的，每增加一类服务，审查人日数不少于 0.5。

8.5 其他审查时间和调整执行《“山西精品”认证收费指导意见》的规定。

表 1 服务认证现场审查人日数界定表

有效人数		人日数	
		服务管理审查时间	服务特性测评时间
＜100	初次认证	4	5
	年度监督	2	2
100-500	初次认证	6	6
	年度监督	3	3
≥500	初次认证	7	8
	年度监督	4	4

9 认证证书和标志

8.1 认证证书样本见附录 C 。

8.2 获证组织应遵守《“山西精品”认证证书管理要求》的要求。

10 认证收费

按照《“山西精品”认证收费指导意见》的要求执行。

附录 A
（规范性附录）
钢结构工程专业承包售后服务要求测评工具

1、表 A 给出了钢结构工程专业承包售后服务特性测评的内容与方法，是依据 GB/T 27922-2011《商品售后服务评价体系》的相关要求，赋值量化构建的服务特性测评表，设定满分值为 1000 分。

2、 测评内容给出基于李克特 5 点式量表的体验系数α，如下：

1） 远低于预期：0≤α≤0.2。

2） 低于预期：0.2＜α≤0.4。

3） 符合预期：0.4＜α≤0.6。

4） 高于预期：0.6＜α≤0.8。

5）远高于预期：0.8＜α≤1.0。

3、附录 A 中给出的每一项测评内容的分值乘以该项确定的体验系数α后求和，得出服务特性测评基础分。

4、将服务特性测评基础分乘以体验否决系数 E，得出服务特性测评分。其中，体验否决系数 E={0,1}，当服务过程中发生下列任一情况时 E=0，否则 E=1：

1）企业信用有经营异常，严重违法失信情况；2）近三年有违法、违规、违纪行为；3）近三年有严重顾客投诉、质量、环保和安全事故。

5、服务测评分值计算：评价总得分按下式进行计算：ΣQ＝Q1＋Q2＋Q3，三个一级指标各自的评分得分不低于该项分值的 75%，且ΣQ 总得分不低于 800 分（含本数），均满足为服务特性测评通过。

表A　GB/T 27922-2011《商品售后服务评价体系》要求测评

序号	测评项目	一级指标	二级指标	三级指标	体验系数	评价得分	备注
1	售后服务体系（Q1）	350					
1.1	组织架构		50				
1.1.1	设立或指定专门从事售后服务工作的部门，并有合理的职能划分和岗位设置。			30			
1.1.2	针对山西及周边区域，建立本地化快速响应团队。			20			
1.2	人员配置		30				
	配置符合岗位要求并有相应资质水平的售后服务技术人员。			30			
1.3	资源配置		70				
1.3.1	应提供充足的售后服务保障,并能提前准备应对特定问题的专项经费。 注：当工程涉及安全问题或质量问题时，需要提供专项经费，例如售后服务经费、赔偿准备金、保险等。			10			
1.3.2	应提供内部保证,具体包括： a）长期保持服务专业技术培训和业务人员的业务技能培训,使其有良好的素质和能力； b）定期组织与设计院、行业专家的技术交流，保障快速解决复杂问题，避免因技术不足导致的二次损坏； c）定期或不定期的服务文化的培训； d）有效的评优、奖励、晋升和员工关怀机制。			40			
1.3.3	售后服务组织应提供基础设施,具体包括： a）办公场所和服务场所； b）售后服务设施,例如顾客信息系统、安全保障措施等； c）售后服务活动中涉及的专业维修设备、备品备件等。 d）建立智慧监测与BIM（建筑信息模型）运维系统，实现对钢结构工程的实时监控和预测性维护。			20			
1.4	规范要求		60				
1.4.1	针对售后服务内容,制定相应的制度和规范,明确服务范围、服务流程、职能设计、组织分工、运转机制,并以企业文件形式体现,形成完整的售后服务制度。			30			
1.4.2	制定售后服务规范要求时应识别国家有关法律法规的要求,并使员工了解。			10			

1.4.3	建立工程质量投诉管理流程从客户报修、问题诊断、方案制定、维修实施到验收归档，形成标准化流程并全程记录，确保每一步可追溯。			20			
1.5	监督		30				
1.5.1	设立服务监督机构,由专职人员负责,监督企业售后服务系统的运转情况。			15			
1.5.2	以监督有效奖惩,持续修正各项服务目标,并通过内部和外部的监督评价活动促进服务品质提升。			15			
1.6	改进		70				
1,6,1	销售、设计、施工、维修、投诉受理等部门之间有良好的信息反馈机制,并在工程质量或服务质量方面不断改进。			15			
1.6.2	通过客户满意度调查和持续改进机制，不断优化服务流程，确保服务质量始终处于行业领先水平。			10			
1.6.3	对售后服务中发现的难以解决的问题,设立有关的服务研究部门或委托专业机构进行研究和咨询。			15			
1.6.4	通过国家认可的相关品牌、安全或管理认证。			20			
1.6.5	重视服务标准化工作,鼓励参与国家、行业有关标准的制定工作。			10			
1.7	服务文化		40				
1.7.1	有明确的服务理念,作为售后服务工作的指导思想,并保证员工理解。			20			
1.7.2	对售后服务的目标或水平做出承诺,服务承诺在合同、房屋建筑使用说明书、工程质量保证书等各种文档材料中的表述准确一致,并有效地传递给顾客。			20			
2	工程服务（Q2）	435					
2.1	工程信息		80				
2.1.1	工程信息包含参与建设主要单位、工程建筑面积、建筑层高、建筑总高度、规划设计用途、结构体系、抗震设防烈度等有关信息,便于顾客识别和了解。			20			
2.1.2	工程附属文档中应明确建筑、结构安全，防水工程，门、窗和外墙预留洞，阳台，上下水和其它生活用水，供配电，通讯，燃气，消防，空调使用和安装，采暖，电梯使用要求和配套设施等。文档应便于顾客理解,各条款符合国家有关规定要求。			20			
2.1.3	应向顾客提供完整的工程档案，如：房屋建筑主体结构位置示意图、上下水布置示意图、电气线路布置示意图、地采暖管道布置图、生产厂家对房屋建筑中配置的电梯、电线、水表、门、窗、洁具等其他设备、设施有关说明书等资料、室内环境检测报告、逃生通道图、共用部位、共用设施设备修缮、改造说明等。			15			
2.1.4	应向顾客明示钢结构安全使用注意事项及安全使用年限。			15			
2.1.5	应向顾客明确质量保修责任、质量保修范围、保修期限、维修收费标准及易损部件信息等。			10			
2.2	技术支持		80				
2.2.1	提供从设计、施工到运营维护的全生命周期服务。			10			
2.2.2	工程移交时，提供操作维护培训,解答并解决顾客的疑问。			15			

2.2.3	在保修期内，按规范要求提供持续技术支持以及定期维护服务。			15			
2.2.4	相关服务活动涉及收费的，应符合行业及企业规定,并事先明示。			15			
2.2.5	为客户提供包括定期巡检、结构加固改造、防腐维护、技术咨询等在内的一站式增值服务。			35			
2.3	维修		130				
2.3.1	售后服务部门应安排专人负责报修登记和接待服务。			10			
2.3.2	按国家法律法规及合同要求提供相关售后服务，并按承诺时间响应。			15			
2.3.3	维修人员需持证上岗，遵守安全操作规范，及时进行维修,并向顾客如实提供维修记录。			40			
2.3.4	定期对维修设备和器材进行检查,保证维修服务的正常进行。			20			
2.3.5	保证维修所必需的材料和配件的质量符合工程设计要求，并及时供应。			15			
2.3.6	对于维修期限较长,或因维修方原因延误维修时间的,可与顾客协商提供临时加固方案或替代保障措施。			20			
2.3.7	售后服务竣工交付合格率100%。			10			
2.4	质量保证		105				
2.4.1	工程质量应符合GB 50205-2020等相关标准及合同要求。			20			
2.4.2	对顾客明示的质保期和保修期应符合国家相关规定的要求。			10			
2.4.3	对顾客明示的工程质量保证金应符合国家相关规定的要求。			10			
2.4.4	当工程出现质量问题时，应按规定要求及时维修或返工；非质量问题的维修，涉及费用时，需事先明示收费标准。			15			
2.4.5	发现结构安全隐患时，立即启动应急机制，实施修复、加固或其他补救措施，必要时协助业主启动召回。			20			
2.4.6	质保期和保修期均应满足以下条件： a）基础设施工程、房屋建筑的地基基础工程和主体结构工程的质保期和保修期应满足设计文件规定的该工程的合理使用年限； b）屋面防水工程，有防水要求的卫生间、房间和外墙面的防渗漏的质保期和保修期为5年； c）供热与供冷系统的质保期和保修期为2个采暖期、供冷期； d）电气管线的质保期和保修期为5年； e）给排水管道、设备安装和装修工程的质保期和保修期为2年； f）其他项目的质保期和保修期限由发包方与承包方约定。建设工程的保修期，自竣工验收合格之日起计算。			30			
2.5	快速响应		20				
2.5.1	山西及周边区域客户，承诺2小时内响应报修、24小时内到场处置，紧急情况4小时内到场处置。			10			
2.5.2	国内其他客户：承诺3小时内响应报修、36小时内到场处置，紧急情况6小时内到场处置。			10			

2.6	废弃构件处理		20				
2.6.1	向顾客明示钢结构废弃构件的回收及环保处理要求。			10			
2.6.2	按国家有关安全和环保的规定,对废弃构件进行回收和处置。			10			
3	顾客服务（Q3）	215					
3.1	顾客关系		65				
3.1.1	设立有预约、咨询、报修、投诉的顾客反馈渠道,建立顾客服务热线,并明示受理时间及响应承诺。			15			
3.1.2	设立售后服务网站,包含售后服务的页面和内容,能够提供在线服务功能。			10			
3.1.3	建立顾客信息档案和工程管理系统,能够有效跟踪工程使用情况、定期回访,并有对顾客信息和隐私的保密措施。			20			
3.1.4	定期进行顾客满意度调查(包括售后服务满意度调查),及时掌握顾客意见。			10			
3.1.5	定期为顾客提供钢结构维护知识及行业动态。			10			
3.2	应急服务		75				
3.2.1	制定突发事件应急预案（如地震、强风后结构检查与修复），明确响应流程及责任人。			30			
3.2.2	接到顾客应急报修时，按预案要求快速响应，优先保障结构安全。			20			
3.2.3	针对极端天气（如暴雨、强风）或大型活动前，可提供专项安全排查服务。			25			
3.3	顾客跟踪和投诉处理		75				
3.3.1	专职部门记录顾客投诉,建立完整的投诉档案。			10			
3.3.2	一般问题在48小时内及时响应并有效解决顾客投诉,复杂问题需明确解决期限并告知顾客。			25			
3.3.3	配备专业调解人员,对服务失误或突发事件（如维修延误）及时补救，确保业主满意。			10			
3.3.4	顾客回访率为100%。			10			
3.3.5	投诉解决率100%。			10			
3.3.6	服务满意率≥95%。			10			
合计		1000	1000				

附录B
（规范性资料）
服务管理审核内容及评分要素

1、服务管理要求审核内容及方法评分具体见表B。

2、服务管理要求总得分（满分）为100分，评价总得分按下式进行计算：

ΣQ＝W1*Q1＋W2*Q2＋W3*Q3＋W4*Q4＋W5*Q5。

五个一级指标各自的评分项得分Q1、Q2、Q3、Q4、Q5，按下式进行计算：

Qi＝该类一级指标实际得分/该类一级指标总分值*100。

五个一级指标权重W1、W2、W3、W4、W5，见表B。

五个一级指标各自的评分项得分Q1～Q5不低于该项分值的75%，ΣQ总得分不低于80分（含本数），均满足为服务管理审核通过。

表B　服务管理要求审核内容及评分要素

序号	一级指标	赋予权重	二级指标	三级指标	评分要素	评价得分	备注
1	B.1总要求（质量管理体系）（15）Q1	8%	B.1.1质量管理体系（8）	建立文件化的质量管理体系（3）	1、参照GB/T19001标准建立文件化质量管理体系，并运用质量管理体系理念和方法开展服务质量管理。（1） 2、明确质量管理组织机构、职责和权限，并确保在组织内理解一致。（0.5） 3、建立适宜的质量管理方针，并与组织宗旨和战略相一致。（0.5） 2、建立完善体系文件，文件层次分明、适宜。（0.5） 3、定期开展内部审核和管理评审。（0.5）		
2				建立服务蓝图（1）	按照服务管理理论与技术，识别服务的接触点，确定服务接触面，建立服务蓝图。（1）		
3				建立服务基础标准、服务提供标准和服务评价标准及制度（1）	1、建立服务规范，规定服务提供者与顾客接触过程中的一系列活动及其结果应满足的要求，即服务标准包括服务基础标准、服务提供标准和服务评价标准。（0.7） 2、建立管理制度，以保障服务标准得到有效贯彻执行。（0.3）		
4				配备必要资源	1、为服务提供和运营配备必要资源，包括人力资源、基础设施、		

序号	一级指标	赋予权重	二级指标	三级指标	评分要素	评价得分	备注
				（1）	环境和知识，以及财务保障。（0.7） 2、对资源的适宜性、充分性开展评审和改进，确保其持续的适宜、充分。（0.3）		
5				开展监视和分析活动（1）	1、建立质量管理活动监视、测量和分析方法，明确内容、时机、频次、方法。（0.5） 2、实施了监视、测量活动，并对结果进行分析和评价，必要时应用了适宜的统计技术。（0.5）		
6				建立和实施改进机制（1）	1、建立持续改进机制，不断改进服务质量和管理水平，以满足顾客要求和增强顾客满意。（0.5） 2、建立服务质量及管理风险识别、评价和控制机制，包括针对不合格（包括顾客抱怨和投诉）分析原因，采取纠正措施。（0.5）		
7		4%	B.1.2 外包过程和服务控制（4）	外包过程和服务控制（4）	1、建立外包过程和服务管理制度，明确外包方评价和选择准则、外包过程和服务控制类型和程度，以及绩效监测、沟通和改进。（1） 2、开展外包方评价和选择并保留适当记录，与外包方签订合同/协议，明确了外包过程和服务内容、相关要求。（2） 3、对外包过程和服务质量和绩效进行监视、测量和改进。（1）		
8		3%	B.1.3 文件化程序（3）	文件化程序（3）	1、组织应建立并保持文件和记录管理的文件化程序。（0.5） 2、对程序和必要的外来文件和记录进行有效控制。（1） 3、记录清晰、完整、可追溯，以作为服务符合规定要求的证据。（0.5） 4、识别并保存与“山西精品”品认证相关的重要文件。（1）		
9	B.2 服务策划（15）Q2	6%	B.2.1 服务目标管理（6）	服务目标的策划（1.5）	1、建立质量目标管理制度，明确有专门部门/岗位负责质量目标的管理。（0.5） 2、建立包涵客户体验特性要求的服务管理目标，目标体现组织服务宗旨和方针，体现满足适用的法律法规、增强顾客满意和持续改进的承诺。（0.5） 3、质量目标可测量和组织内沟通。（0.5）		
10				实现目标的措施策划和实施（1.5）	1、在相关部门、不同层次和服务项目建立细化的质量目标，并策划监视和/测量方法。（0.5） 2、策划了实现目标的措施，明确做什么、何时做、谁来做、资源需求、以及如何评价的要求。（0.5）		

序号	一级指标	赋予权重	二级指标	三级指标	评分要素	评价得分	备注
					3、措施得当贯彻执行，必要时予以调整。（0.5）		
11				质量目标的监视测量（1.5）	1、建立质量目标监视、测量方法、频次和职责要求。（0.5） 2、定期开展基于质量目标建立的KPI（关键绩效指标）监视、测量活动，主要指标体现以游客为导向且如期实现。（0.5） 3、发现未实现的目标能够及时调整。（0.5）		
12				质量目标更新（1.5）	1、定期分析目标及KPI实施与实现情况，具有自我改进意识和能力。（0.5） 2、实现质量目标动态管理，适时更新，持续适应相关要求，增强顾客满意。（0.5） 3、目标及KPI的实现增强了顾客满意，提升或促进了经营绩效。（0.5）		
13		9%	B.2.2 服务设计开发和改造（9）	设计开发和改造的策划（2）	1、制定并实施服务设计开发、改造控制流程和管理制度，明确服务设计内容、流程和阶段、组织和技术接口、职责和管理要求。（0.5） 2、配备相关专业人员，掌握服务管理理论和技术，以及服务要求。（0.5） 3、必要时，配备所需的资源，包括硬件和信息系统。（0.5） 4、对服务设计及控制技术进行了策划，如服务接触理论、真实瞬间（MOT）、风险管理理论、补救技术开发等。（0.5）		
14				设计开发的输入（2）	1、服务设计开发以顾客需求为导向，获取顾客要求的信息，以及顾客投诉的原因及改进方案，以及服务的发展趋势。（0.5） 2、服务设计开发以适用的法律法规为依据，并考虑以往设计开发的经验。（0.5） 3、对设计开发输入进行评审，设计开发输入信息充分、适宜、完整、清楚，相互矛盾之处得到沟通和解决。（1）		
15				设计开发和改造输出（3）	1、采用服务管理技术和方法，设计钢结构工程专业承包售后服务蓝图。（1） 2、运用服务接触理论、设计开发钢结构工程专业承包售后服务关键特性。（0.5） 3、考虑了钢结构工程专业承包售后服务突发紧急情况及服务补救方案。（0.5） 4、运用风险管理理论采取措施确保所设计的服务及其特性的实		

序号	一级指标	赋予权重	二级指标	三级指标	评分要素	评价得分	备注
					现和服务提供和交付过程的管理，设计开发形成了完整的服务提供和控制文件，以规定服务提供流程、要求和控制措施，用于指导服务实施。（1）		
16				设计开发和改造控制（2）	1、)设计开发过程，采用服务控制技术和方法实施评审、验证和确认工作。可行时，安排顾客参与设计、改造和开发的确认工作。（1.0） 2、基于全生命周期理论管理设计开发过程，具有较强分析和改进能力。（0.5） 3、基于风险思维对设计变更和改造实施有效控制。（0.5）		
17	B.3 服务资源（15）Q3	2%	B.3.1 人力资源管理（2）	人员岗位资格和能力（2）	1、建立并实施覆盖关键运营岗位的人员管理制度，明确与服务提供和控制相关人员招聘、入职、能力意识提升、调动的管理内容和要求。（1） 2、必需的人员资格证齐全、有效。（1）		
18		5%	B.3.2 员工赋能（5）	人员职业化培育规划（1）	1、制定并实施工作于服务接触面的人员职业化培育规划。（0.5） 2、定期评价人员职业化培育规划的充分性、适宜性和有效性。（0.5）		
19				人员赋能机制（2）	1、制定并实施岗位工作标准，建立基于教育、培训和经验等方面建立并实施人员能力评价机制。（0.5） 2、根据工作标准和顾客需求，识别人员能力提升需求，策划并实施适宜的措施，开展岗前和在岗操作技能培训，有计划地开展职业素质教育、服务知识和技能培训及竞赛，开展培训及其他措施的有效性评价，或采取其他措施以满足顾客需求。（1） 3、对参与突发事件应急处置工作的人员，组织还应进行特定业务培训和定期演练。（0.5）		
20				人员意识建设（1）	1、建立良好企业文化，明确价值观、行为准则，与组织的宗旨和方针保持一致。（0.5） 2、促进员工提升为服务质量和管理水平提升做贡献的积极性，以及不符合的后果。（0.5）		
21				人员激励机制（1）	1、制定并实施人才队伍建设规划，以价值贡献为导向的人才选拔、任用、考核、薪酬制度。（0.25） 2、建立以提高工作责任心和热情为核心的激励机制。（0.25） 3、建立并实施员工信息交流和满意度定期测评制度。（0.25）		

序号	一级指标	赋予权重	二级指标	三级指标	评分要素	评价得分	备注
					4、员工的积极性、主动性、创新性得到发挥。（0.25）		
22		8%	B.3.3 关键运营设备设施管理（8）	建立并实施管理制度（1.5）	1、建立并实施设备设施管理制度，明确设备设施全生命周期各阶段管理内容、方法和要求。（0.5） 2、建立并实施设备设施运行规程、操作规程和维护规程，明确设备设施运行、操作、检查和/检测和维护要求。（0.5） 3、定期开展对管理制度、运行、操作和维护规程评审，确保制度持续适宜性。（0.5）		
23				设施设备采购、更新和报废（1）	1、按照制度要求开展关键设备设施采购、更新改造，对供应商开展评价和选择。（0.25） 2、采购合同明确设备设施质量安全、安装、验收和售后服务要求。（0.25） 3、建立健全设备设施技术档案。（0.25） 4、设备设施报废的技术和价值鉴定、及处置审批流程齐全、完整。（0.25）		
24				设备设施运行维护（2.5）	1、配备必要的工器具，专人按照制度要求制定并实施关键设备设施运行、维护计划，保留必要的记录。（0.5） 2、有使用登记和定期检验/试验要求的设备设施，需按要求取得相应手续和委托检验/试验，并取得合格。（0.5） 3、设备设施运行、维护、更新改造有特定要求的，应执行相关要求。（0.5） 4、定期开展关键设备设施技术状态评价，作为制定设备设施维护、更新和报废计划依据。（0.5） 5、现场观察评价关键设备保持完好运行正常。（0.5）		
25				设备设施故障应急响应（2）	1、识别设备设施在运行使用、维护期间故障和紧急情况，建立应急响应预案。（0.5） 2、做好应急准备，包括应急人员和物资配备、内外部联络方式及方法，定期开展隐患排查或试验，消除安全隐患。（0.5） 3、定期开展应急响应和人员救援演练，提高应急响应能力。（0.5） 4、定期评审应急响应程序，必要时更新程序。（0.5）		
26				设备设施信息化管理（1）	1、加强关键运营设备设施的信息化、数字化、智能化建设，促进服务和经营信息化、智能化转型，信息系统数据存储、备份、调用等安全可靠。（0.5）		

序号	一级指标	赋予权重	二级指标	三级指标	评分要素	评价得分	备注
					2、借助信息通信技术和物联网技术，将关键设备设施集成接入智慧或监控中心，对其状态实施监控。（0.5）		
27	B.4 服务提供（40）Q4	12%	B.4.1 服务提供过程控制（12）	服务提供过程控制	1、按照服务规范实施服务提供，确保服务满足规范要求和顾客需求。（3） 2、服务场所环境、设备设施、标志标识等均适宜。（3） 3、服务人员顾客意识强、言语规范、举止得体。（3） 4、世界文化遗产展示和宣传内容和方式符合要求。（3）		
28		8%	B.4.2 风险评估与应急管理	风险识别和建立预案（2）	1、建立并实施风险识别评估和控制程序，识别服务提供和运营活动中突发紧急情况，包括不限于：高峰期顾客安全、突发性停电、停水、突发性事件，开展风险评估，确定风险等级。（1） 2、制定应急预案，建立灾害预警机制，及时采取暂停服务及安全疏散等应急措施。（1）		
29							
30				应急准备（2）	1、做好应急准备，包括应急人员和物资配备，明确内外部联络方式及方法。（1） 2、定期开展隐患排查或试验，消除安全隐患。（1）		
31				应急演练和试验（2）	定期开展应急响应和人员救援演练，提高应急响应能力。（2）		
32				应急程序评审（2）	定期评审应急响应程序，必要时更新程序。（2）		
33		12%	B.4.3 安全管理（12）	安全组织机构和管理制度建设（2）	1、设立安全管理组织机构，明确各级人员安全责任制。（0.5） 2、建立并实施各项安全管理制度，促进安全责任制落实和各项制度有效执行。（0.5） 3、获取相关安全生产、职业健康等法律法规、标准规范，并组织宣贯执行。（0.5） 4、安全投入保障。（0.5）		
34				风险识别、评估和控制措施策划（1.5）	1、建立并实施安全风险识别评估和控制程序，识别服务提供和运营活动中安全风险，包括不限于：人员安全、消防安全、车辆安全、设备设施安全、防盗安全、治安事件等。（0.5） 2、开展风险评估，确定风险等级。（0.5） 3、制定风险控制措施，包括消除危险源，用低危险的过程、运行、材料或设备替代；使用工程控制措施和重新组织工作，采取管理控制，包括培训，使用适当的个体防护装备。（0.5）		

序号	一级指标	赋予权重	二级指标	三级指标	评分要素	评价得分	备注
35				安全管理实施（6.5）	1、根据相关要求，识别钢结构工程专业承包售后服务安全风险控制措施。（1） 2、加强从业人员劳动保护，开展职业健康安全管理，改善从业人员劳动条件。（1） 3、安全保卫制度完整有效，经营场所治安应状况良好。（1） 4、安全报警等设备设施应运行正常,设施安全管理应符合相应的安全标准要求。（1） 5、消防通道和安全疏散通道应设置合理,无安全隐患，消防、防盗、救护设备应齐全,完好有效。（1） 6、危险地段标志明显,防护设施齐备有效,特殊地段设专人看守。（0.5） 7、建立并实施紧急救援机制，提供全天候安全救助，紧急救援处理能力强。（1）		
36				安全管理监督和评审（2）	1、建立并实施安全监督检查管理制度，对各项制度、操作规程、人员行为、安全环境等开展检查。（0.5） 2、建立安全隐患排查整改台账,登记安全隐患及整改情况。(0.5) 3、建立并实施安全事故台账和报告制度。（0.5） 4、及时开展安全分析和评审，更新预防措施。（0.5）		
37		8%	B.4.4 环境管理（8）	环境管理组织机构和管理制度建设（2）	1、设立环境管理组织机构，明确各级人员职责。（0.5） 2、建立并实施环境保护管理制度。（0.5） 3、获取相关环境保护法律法规、标准规范，并组织宣贯执行。（0.5） 4、环境保护投入保障。（0.5）		
38				环境因素识别和控制策划（1）	1、建立并实施环境因素识别评价控制程序，开展环境因素识别和评价，确定重要环境因素，识别服务提供和运营活动中环境因素及其环境影响，包括不限于：一般固废和生活垃圾、危险废物、废水、噪声、废气及能源消耗等。（0.5） 2、制定环境因素控制措施，包括消除污染源，环保材料或物质替代，降低和控制环境影响，建立环境应急预案。（0.5）		
39				环境管理实施（3.5）	1、倡导保护资源和景观，引导顾客绿色消费。（0.5） 2、根据相关要求，配备环保设施，如分类垃圾收集装置、污水处理装置、降噪抑尘措施等，并确保环保设备设施良好运行或使用。		

序号	一级指标	赋予权重	二级指标	三级指标	评分要素	评价得分	备注
					（0.5） 3、垃圾暂存分类管理，日产日清，无流洒。（0.5） 4、水域的漂浮废弃物、藻类植物及时进行打捞、清除，保持干净清洁，无漂浮废弃物、无杂物。（0.5） 5、景区路面、绿化带、草坪、花坛等保持干净、整洁、无杂物。（0.5） 6、环境保护标识标志齐全。（0.5） 7、建立并实施环境污染事故应急预案。（0.5）		
40				环境管理监督和评审（1.5）	1、建立并实施环境保护监督检查管理制度，对各项制度、人员行为、污染物收集/处置等开展检查。（0.5） 2、建立环境管理排查整改台账，登记整改情况。（0.5） 3、及时开展环境管理绩效分析和评审，更新预防措施。（0.5）		
41	B.5 服务改进（15）Q5	3%	B.5.1 内部质量审核（3）	内部质量审核（3）	1、建立文件化的内部质量审核程序。（1） 2、按程序要求开展内部审核，并保留完整记录。（1） 3、对审核中发现的问题，采取适当的纠正措施、预防措施。（1）		
42		6%	B.5.2 顾客投诉管理（6）	受理组织机构和制度建设（2）	1、设立服务质量投诉受理机构，明确职责，落实人员。（1） 2、建立顾客投诉管理制度，建立投诉受理、处置和反馈流程和要求。（0.5） 3、设立并公布监督投诉电话、网址，保持畅通可用。（0.5）		
43				受理和处理（2）	1、投诉受理机构对顾客投诉的处理应及时、合理、稳妥，并保留记录。（1） 2、投诉处理结果反馈及时，得到顾客认可或满意。（1）		
44				分析和改进（1）	建立投诉信息汇总分析机制，识别服务和服务管理中的不足，确定改进机会，采取措施，实施改进。（1）		
45				档案管理（1）	建立健全顾客投诉处理档案管理，记录投诉事项、解决措施及顾客回访结果。档案保管完整。（1）		
46		6%	B.5.3 服务补救（6）	服务失败补救实施（3）	1、针对服务失败，依据其影响和风险，确定并评审补救措施，与顾客沟通确认并达成一致。（1） 2、采取了紧急行动方案（含补救）和响应。（1） 3、记录必要的服务补救方案及实施结果。（1）		
47							
48				分析和改进（2）	建立服务补救汇总分析机制，识别服务和服务管理中的不足，确定改进机会，采取措施，实施改进。（2）		

序号	一级指标	赋予权重	二级指标	三级指标	评分要素	评价得分	备注
49				档案管理（1）	建立健全服务补救档案管理，记录事件、补救方案及效果。档案保管完整。（1）		

附录 C

（规范性资料）

认证证书和标志样式



山西精品钢结构工程专业承包
售后服务认证证书

证书编号：

委托人：

注册地址：

服务提供方：

运营地址：

服务名称：

认证标准：

认证规则：

认证模式：　服务管理审核+服务特性测评+获证后监督

认证范围：

精山品西
SHANXI
PREMIUM BRAND

证书有效期至：　　年　月　日　　发证机构：中国船级社质量认证有限公司

发 证 日 期：　　年　月　日　　签 发 人：
（发证机构公章）

换 证 日 期：　　年　月　日

证书有效期内本证书的有效性依据发证机构的定期监管获得保持，证书状态可登录认证机构官方网站（https://www.ccs-c.com.cn/）查询。

№ A