**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. 1）契合顾客或其他相关方的需求
2. 2）与组织战略和业务发展相一致
 | 10 |
| 服务策划 | 1. 1）基于系统的开发过程
2. 2）充分利用内外部知识和技术
 | 10 |
| 服务目标 | 1. 1）具体、可测量、具有挑战性
 | 5 |
| **服务实现**（35分） | 服务流程 | 1. 1）流程清晰、符合逻辑、易实施；
 | 10 |
| 服务保证 | 1. 1）充分的资源支持（人、设施、环境等）
2. 2）实施对服务人员的必要的指导和培训
3. 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. 1）有监督和顾客意见反馈机制
2. 2）定期评价和分析服务过程和成效
3. 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1. 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 |