

商用空调施工安装交付服务评价规范							
服务管理部分							
章节	标准条款	得分比例区间					满分
		0-10%	11-30%	31-60%	61-80%	81-100%	
总要求	服务原则	组织没有明确的服务原则；顾客意识、法律意识淡薄；没有社会责任感；只考虑短期经济效益；没有自我改善的行为。	组织有一定的服务原则；虽然知道顾客和法律法规要求的重要性，但实际运作过程中仍然以短期的逐利为目的；社会责任感薄弱；偶尔有被动式的改善行为。	组织建立了明确的服务原则；在安装交付服务的各环节中能够体现出顾客意识；能够遵守适用的法律法规要求；能够考虑社会道德标准；能够进行安装交付服务绩效的改进。	组织建立了明确的服务原则；在安装交付服务各环节中积极主动贯彻顾客服务意识；能够主动识别法律法规要求并转化为自身要求；高度重视社会道德标准；能够主动进行安装交付服务绩效的改进活动。	组织在服务理念和社会责任方面属于行业内的标杆；组织的管理层致力于超越相关的法律法规要求；具备系统化、结构化的改进机制，不断设定更高的服务绩效目标并能够持续实现组织将精益思想融入安装交付服务过程中，实现精益安装和交付。	5
	基本条件	基本上不具备从事安装交付服务所需的条件。	具备一定的从事安装交付服务的基本条件，但在某些资源或管理要素方面存在明显欠缺。	具备从事安装交付服务所需的基本条件。	基本条件完全满足，资源方面比较宽裕，管理要素方面比较齐备。	基本条件完全满足，且组织的资源、管理要素等方面在行业内属于领先地位。	5
	组织架构	没有明确的组织架构，管理者凭自身意志对组织进行指挥。	有组织架构，但职责权限不明确，分工不明确。	有组织架构，架构与安装交付服务特性相匹配；职责和权限得到了规定和沟通。	能够基于自身安装交付服务特点设置组织架构；职责权限、分工明晰，并能够进行不断的优化和变革。	组织架构的设置与安装交付服务的特点相匹配，且有一定的前瞻性；职责和权限规定明确；能够设置有效的激励政策以鼓励各经营单元为整体目标的实现而努力；能够充分利用IT技术实施扁平化管理。	3
	安装交付服务管理制度	组织没有考虑过自身的使命、愿景和价值观；没有固定的管理制度，行为的制约和各种要求均为管理者口头传达；针对施工安装没有任何的制度或控制措施。	组织的使命、愿景和价值观不清晰，也没有尝试进行表述或传递；有零星的管理制度，但管理制度的内容不健全或与部分强制性的要求相违背；针对施工安装没有相应的管理制度加以控制。	组织的经营理念、使命、愿景和价值观清晰明确并得到了传递；建立了相对健全的管理制度；针对施工安装有相应的管理制度加以控制。	组织的经营理念、使命、愿景和价值观清晰、明确并且合理，管理层与员工对此均有很好的理解；组织的管理制度设置合理，内容健全，能够充分体现出行业特征；对施工安装服务环节有系统的控制要求。	组织的经营理念、使命、愿景和价值观已经深入人心；组织的内部运作高度成熟，管理制度不断简化和优化且制度的角色已经从制约的作用转换到了培训的作用；与施工安装的相关方已经形成了紧密的战略合作伙伴关系，彼此高度协作。	5
	社会责任	基本没有社会责任的概念，或将社会责任理解为捐款，捐助等慈善行为。	有一定的社会责任概念，但行为上仍以单纯的经济效益为优先。	能够充分意识到社会责任的重要性；能够设置相对均衡的经营发展目标和政策；在环保、员工保障等方面表现良好。	管理层有高度的可持续发展意识；组织的经营活动与决策会综合考虑利益相关方的需求和期望；组织在环境保护、员工保障等方面有良好的业绩；组织在节能减排方面有良好的业绩。	管理层已经意识到社会责任是组织自身竞争能力构建的核心要素，能够将社会责任与自身的经营活动高度整合；组织的员工都具有高度的社会责任感；组织在环保、员工保障、节能减排等方面有突出的业绩，属于业内的标杆。	2

章节	标准条款	得分比例区间					满分
		0-10%	11-30%	31-60%	61-80%	81-100%	
施工服务的设计	需求的识别和确定	以非正式、临时性的方式进行服务需求的识别和确定。	基本具备识别和确定服务需求的能力考虑了法律法规的要求和隐含的产品需求。	能够采用系统、科学、规范的方法识别和确定需求；满足法律法规的要求和隐含的产品需求；考虑了相关方的需求。	能够采用系统、科学、规范的方法识别和确定需求；满足法律法规的要求和隐含的产品需求；考虑了相关方的需求；对顾客的需求进行了较好的识别；对于服务承诺能够进行较好的履行。	能够采用系统、科学、规范的方法识别和确定需求；满足法律法规的要求和隐含的产品需求；考虑了相关方的需求；对顾客的需求进行了具体的方案策划；对于服务承诺能够进行良好的履行。	40
	服务方案策划	组织并不具备整体安装交付方案的设计能力；以临时性的方式进行策划服务方案。	组织并不具备整体安装交付方案的设计能力，但可以根据顾客的需求对其所提供的安装交付服务中的部分环节进行策划。	组织具备整体安装交付方案的设计能力，可以根据顾客的需求进行策划；安装交付方案的内容充分、合理；安装交付方案的形式满足要求。	组织具备充分的方案设计能力和资源整合能力，在这个领域经验丰富，有良好的口碑；组织的安装交付服务方案科学、合理，详实具有良好的操作性。	组织的整体安装交付方案设计能力领先，有很强的资源整合与调动能力，可以为客户提供一站式的安装交付服务，可以满足客户多种需求；组织的安装交付方案科学、合理、具有良好的操作性并能够综合考虑不同利益相关方的需求和期望。	60
	顾客财产的保护	以非正式、临时性方式方对顾客财产进行了识别和管理。	初步具备识别和管理服务中顾客财产的能力；考虑了法律法规的要求。	基本具备识别和管理服务中顾客财产的能力；能够满足法律法规的要求。	具备识别和管理服务中顾客财产的能力；完全满足法律法规的要求。	采用系统、科学、合理的方法识别和管理顾客财产，得到了顾客的高度评价。	20
仓储、物流及运输	仓储管理系统	组织的仓储现场脏乱无序，装卸、堆垛随意，无必要的标识；没有必要的防护、维护措施，无法保持物品的质量和安全状态；没有出入库的登记、物品的取存交接管理；没有进行定期的盘点；数据错误严重；没有对库区进行监控。	组织的仓储现场比较混乱，对装卸、堆垛有一定的控制；有标识但存在缺失、不清等情况；有一定的防护、维护措施；有基本的出入库的登记、物品的取存交接管理；有盘点活动；存在一定的和数据错误；对库区进行监控。	组织的仓储现场：对相关信息、交接等进行了控制；装卸、搬运、堆码等作业受控；物品得到必要的维护；账、物、卡清晰准确；定期盘点得到实施；防护措施到位，环境满足要求；实施对库区的监控活动。	组织应用仓储管理系统实施信息和物品管理；装卸、搬运和堆码自动化程度比较高；仓储环境适宜；相关数据准确且能够动态更新；现场整洁有序，标识清晰。	组织拥有先进的仓储管理系统，库房的布局科学合理并不断得到优化；各类仓储作业标准，安全措施得当；数据与实物相符并能够实时更新；监控手段先进；出入库、交接等环节便利、可靠、高效；仓储信息与顾客实现高度对接。	10

章节	标准条款	得分比例区间					满分
		0-10%	11-30%	31-60%	61-80%	81-100%	
仓储、物流及运输	运输过程及追溯管理	组织不具备制定配送方案的资源和能力；设施、设备不适宜；经常出现物品丢失或损坏的情况；经常出现配送延误的情况；记录不完善，无法追溯；没有制定应急预案；对环境保护、节能减排等方面不予考虑；安排混乱，经常出现错配的情况。	组织具备一定的配送方案制定的资源和能力；存在部分设施、设备不适宜的情况；物品丢失或损坏、配送错误、延误等情况时有发生；对环境保护、节能减排等方面考虑较少；信息管理较弱，追溯性不强；应急预案考虑的不够充分。	组织具备制定配送方案的资源和能力；设施、设备基本适宜；物品丢失或损坏、配送错误、延误等情况偶有发生并制定有相应的措施；考虑到环境保护、节能减排等方面的事宜；信息能够实现追溯；对紧急情况由预案并定期进行演练，关注顾客接触面上的服务管理。	具有制定配送方案的充分资源和能力；设施、设备适宜并具有一定的先进性；物品丢失或损坏、配送错误、延误等情况很少发生并制定有相应的措施；充分考虑到环境保护、节能减排等方面的事宜；信息能够实现全程可追溯；对紧急情况有预案并定期进行演练，能够对预案不断更新和调整；关注顾客接触面上的服务管理。	具有制定配送方案的充分资源和能力并拥有IT系统不断优化路线和配送方式；设施、设备适宜、先进；物品丢失或损坏、配送错误、延误等情况极少发生并制定有相应的措施；充分考虑到环境保护、节能减排等方面的事宜并与所提供的运输和配送服务能够实现融合；信息能够实现全程可追溯；对紧急情况有预案并定期进行演练，能够对预案不断更新和调整；关注顾客接触面上的服务管理；服务人员注重礼仪；组织的运输和配送服务在业内享有高度的声誉。	10
	运输过程中的质量风险管控	普遍存在野蛮装运的情况，无法保障物品和作业人员的安全；装运过程基本不考虑物品外包装的储运标识要求；货损、货差经常发生且没有任何措施；堆码作业混乱，不受控。	部分存在野蛮装运的情况，物品和作业人员的安全存在一定的风险；装运过程偶尔考虑物品外包装上的储运标识要求；货损、货差时有发生，部分情况采取了措施；对堆码作业进行一定程度的控制。	装运过程受控，物品和作业人员的风险得到考虑和控制；装运过程会考虑物品外包装上的储运标识要求；货损、货差偶有发生，并采取了应对措施；对堆码作业进行了控制。	装运过程受控，且采用先进的设备和作业方式，使物品和作业人员的风险大大降低；装运过程遵循物品外包装上的储运标识要求；货损、货差较少发生，并采取了应对措施；对堆码作业进行充分的控制。	装运过程受控，且采用先进的设备和作业方式，使物品和作业人员的风险降到最低同时效率得到有效提升；装运过程严格遵循物品外包装上的储运标识要求；货损、货差极少发生，并采取了应对措施；对堆码作业进行严格的控制。	10
外购产品和外包服务的控制	外部提供的产品和服务控制	与供方及外包方的沟通限于投标、签合同或解决问题。	建立了与供方和外包方的沟通过程，包括对供方和外包方的选择、评价、再评价和排序。	按照战略需求或风险、识别供方和合作伙伴；建立了开发和管理与供方和合作伙伴关系的过程。	与合作伙伴就需求和战略合作进行了坦率沟通。	有数据表明合作伙伴参与了组织的活动并对组织的成功做出了贡献。	40
施工安装过程的进货检验	施工安装过程的进货检验	外购的辅助材料和零部件没有进货检验；安装加工环节设置不合理，在时间与经济上存在浪费；对加工过程没有控制。	外购的辅助材料和零部件有部分进货检验规范和进货检验；安装加工环节的设置基本合理；加工过程有一定的控制；施工过程对环保要求考虑较少。	外购的辅助材料和零部件有详细的进货检验规范和进货检验；安装加工环节的设置合理；加工过程进行了控制；施工过程考虑到环保要求。	外购的辅助材料和零部件有完善的进货检验规范，有完善的质量检验体系，进货检验能够执行检验规范。安装加工环节的设置起到了提升效率的作用；对加工过程的质量，时间均有适宜的控制；施工过程考虑到环保和防护要求。	外购的辅助材料和零部件有完善的进货检验规范，有完善的质量检验体系，进货检验严格执行检验规范，并保留相关的记录和质量追溯系统。安装加工环节的设置已经成为协助客户构建竞争力的一个手段；安装加工在时间和质量上均处于业内领先地位；施工过程充分兼顾防护和环境影响。	60

章节	标准条款	得分比例区间					满分
		0-10%	11-30%	31-60%	61-80%	81-100%	
施工安装过程的控制	过程控制的流程	组织缺乏过程控制的方段，以非正式、临时性的方式进行产品交付提供过程的控制。	有一定的过程控制手段，但没有形成系统的方式，存在部分过程控制的指导文件。	基本建立了过程控制的体系和管理模式，控制类指导文件能够指导实际操作。	建立了良好的过程控制的体系和管理模式，控制类指导文件能够对施工组织部署的各个方面进行指导，对工程量和使用到的工具进行识别，能够制定详细的施工进度计划及工期保证措施；工程资料管理措施完善，工程调试及竣工验收规范。	建立了完善的过程控制的体系，管理模式能够在行业内起到引领和指导作用。	40
	服务设施和环境	服务设施明显不足或老化、不适宜；服务设施管理混乱、区域界限、标识等不清楚或缺失；没有防护措施；工作环境脏乱，必要的环境参数得不到控制或监测。	部分服务设施存在不足的情况，管理手段比较落后；具备一定的防护措施但比较脆弱，区域界限、标识等存在部分缺失或得不到维护的情况；工作环境有一定的控制和监测。	有相对健全的服务设施并能够对其进行维护；服务设施的管理有序，区域界限、标识等清晰醒目；设置有防护和保护措施，这些措施均具有一定的强度；工作环境得到了管理，必要的环境参数能够得到控制和监测。	有健全且比较先进的服务设施并能够对其进行预防性的维护；服务设施的管理高度有序，区域界限、标识等清晰醒目，目视管理到位；设置有防护和保护措施，这些措施均具有比较高的强度；工作环境得到了有效的管理，必要的环境参数能够得到充分控制和监测。	服务设施在业内属于领先地位；有先进的管理手段；防护、保护手段高度可靠；具有控制、改变环境参数的能力。	20
	对安装过程的特殊和关键节点的识别	组织没有对安装过程的特殊和关键节点进行识别。	确定了服务关键过程并进行了管理；确定了过程间的相互关系并进行管理；系统的测量过程的有效性并采取措施；基本满足有关服务质量的控制规范要求。	服务提供过程的策划与战略展开相结合；将已识别的相关方的需求和期望作为过程策划的输入；能证实提高了过程效率；服务提供基本满足预期结果，包括满足有关服务质量控制规范的要求；对服务提供过程的效率和有效性进行了评审。	能证实对敏捷性、灵活性和安装服务过程创新作了改进；在服务过程中考虑了相关方；以有效的方式、识别并解决了过程间的相互矛盾。	服务过程能够作为卓越榜样，起到引领和提高行业发展的作用；关键过程的输出达到国内安装服务业的领先水平。	30
	不合格的控制	对大部分不合格服务没有任何的响应，或尽可能去推卸或逃避责任。	不合格服务发生后，进行了一定的响应，但没有后续的原因分析。	不合格服务发生后，能够及时响应，分析原因，采取措施。	不合格服务发生后，能够及时响应，分析原因，能够系统的采取纠正措施，不合格服务重复发生的情况较少。	不合格服务发生后，能够及时响应，分析原因，能够系统的采取纠正措施，不合格服务基本不会重复发生。	5

章节	标准条款	得分比例区间					满分
		0-10%	11-30%	31-60%	61-80%	81-100%	
施工安装过程的控制	不合格的控制	服务时限的承诺没有任何的根据且往往无法做到；没有任何的风险管理活动；安装交付服务各个环节作业没有控制；延误没有数据或没有任何的分析；延误发生后，组织主要采取的措施是尽可能的推卸或逃避责任；即使是可预见的延误，也不能够对顾客进行提前告知。	根据大概的估计来进行服务时限的承诺；进行了一定的风险管理活动；安装交付服务各个环节作业进行了一定的控制；延误有统计数据但没有分析；延误发生后，能进行责任归属的调查并承担相应的责任；针对可预见的延误，有时能够做到提前向顾客告知。	根据科学的测算来做出服务时限的承诺；实施风险管理活动；对安装交付服务各环节作业进行控制；延误有统计数据并进行分析；延误发生后，能与顾客积极沟通并主动进行调查和承担相应的责任；能够对可预见的延误对顾客进行提前告知。	根据科学的测算来做出服务时限的承诺并努力缩短服务时限；实施充分的风险管理活动；对安装交付服务各环节作业进行充分的控制；延误有统计数据并进行分析，能够根据结果采取后续的措施；延误发生后，能与顾客积极沟通并主动进行调查和承担相应的责任；能够积极对延误进行预判并主动与顾客进行沟通。	服务时限在同行业属于标杆领先地位；实施了充分的风险管理活动；对安装交付服务各环节作业进行充分的控制并不断优化以降低风险；延误有统计数据并进行分析，能够根据结果采取后续的措施，包括预防措施；延误发生后，能与顾客积极沟通并主动进行调查和承担相应的责任；能够有效预判延误的发生并于顾客保持实时的联系。	5
	施工安装过程的检验	缺乏施工安装的过程检验，没有相应的作业指导书和检验工具，检验的环节存在重大漏项。	有部分的施工安装的过程检验要求，制定了部分的检验作业指导书，有部分的检验工具，过程检验不全。	对整体的施工安装的过程检验有详细要求，检验作业指导书能够为检验活动提供支持，检验工具和手段基本满足要求，但存在没有校准计量的情况，过程检验能够满足施工安装的需求。	对整体的施工安装的过程检验有详细要求，检验作业指导书能够为检验活动提供支持，制定了“巡检制度”，检验记录详细可以追溯；检验工具和手段满足要求，能够按照校准计量的计划开展的，过程检验能够满足施工安装的需求；施工重要阶段的开展外部送检活动。	过程检验在同行业属于标杆领先地位；实施了充分的过程检验活动；对施工安装活动的各环节进行充分的检查，能够并不断优化以保障安装质量；对检验过程发现的问题点有统计数据并进行分析，能够根据结果采取后续的措施，包括预防措施。	35
	人员资格能力	组织的人力资源缺乏必要的规划且存在严重匮乏的情况；人员缺少必要的资格、资质；人员的意识存在明显的问题；顾客接触面上的从业人员能力、意识以及服务态度等方面较差。	组织的人力资源有一定的规划但比较匮乏；人员的能力、意识、资格、资质等方面存在一定的不足；顾客接触面上的从业人员在职业素养、沟通等方面存在一定的不足。	组织的人力资源有规划并能够满足当前的需要；人员的能力、意识、资格、资质等方面能够满足要求；顾客接触面上的从业人员，在意识、职业素养、沟通能力等方面表现良好。	组织的人力资源具有面向当前和未来的规划，人力资源充足；人员普遍具有优秀的能力和意识，各类资格、资质充分；顾客接触面上的从业人员在意识、职业素养、沟通能力等方面表现优异。	组织拥有清晰的人力资源发展战略，能够将人员的成长和组织的成长相结合；人员的能力、意识和相关资质方面均非常充分，组织拥有大量的高素质从业人员；顾客接触面上的从业人员具有高度的顾客意识，在职业素养、沟通能力等方面表现优异，更能够主动从顾客的角度出发从事自身的服务。	35

章节	标准条款	得分比例区间					满分
		0-10%	11-30%	31-60%	61-80%	81-100%	
施工安装过程的控制	施工安装过程所使用的设备	组织绝大多数的服务设备、工具明显不足或老化、不适宜或无法满足要求； 没有得到测试； 没有得到维护和保养； 组织没有基于IT技术的信息系统； 通讯手段原始，可靠性差； 没有信息系统中断的响应机制。	组织部分的服务设备、工具明显不足或老化、不适宜或无法满足要求； 没有得到测试； 设备和工具没有得到维护和保养； 组织具备基于IT技术的信息系统，但手段落后、可靠性差； 没有信息系统中断的响应机制。	组织的服务设备和工具充分和适宜； 得到了检验和测试； 得到了维护和保养； 组织具备基于IT技术的信息系统，信息通讯通畅、准确和便捷； 实施了备份管理，建立了信息系统中断的响应机制。	组织的服务设备和工具先进、充分和适宜； 得到了充分的检验和测试； 建立了有预防性维护的计划，对设备和工具实施预防性维护； 组织具备较先进的基于IT技术的信息系统，信息通讯通畅、准确和便捷； 具备了高度可靠的数据备份机制和应急响应机制。	组织的服务设备和工具在业内属于领先地位，已成为组织自身的核心竞争优势之一，能够做到预防性的维护和保养； 组织的信息系统技术领先，备份和应急响应手段高度可靠。	60
	施工过程中的系列保护措施	没有任何的风险管理活动； 安装交付服务各环节作业没有控制； 对于意外事件的控制没有数据或没有任何的分析； 意外事件发生后，组织主要采取的措施是尽可能去推卸或逃避责任； 组织没有安全与应急管理。	进行了一定的风险管理活动； 交付服务各环节作业进行了一定的风险控制； 对于意外事件的控制有统计数据但没有分析； 意外事件发生后，能进行责任归属的调查并承担相应的责任； 组织对紧急情况的准备、安全人员的配备、安全培训和教育等方面准备不足； 紧急情况发生后，与顾客的沟通不及时。	实施风险管理活动； 对安装交付服务各环节作业的意外事件进行控制； 对于意外事件的控制有统计数据并进行分析； 意外事件发生后，能与顾客积极沟通并主动进行调查和承担相应的责任； 风险管理考虑了包括物理意义和人员意义上的事项； 设置了应急预案并能够进行定期演练； 组织针对紧急情况能够及时采取措施并与顾客保持积极的沟通。	实施充分的风险管理活动； 对安装交付服务各环节作业进行充分的风险控制； 对于意外事件的控制有统计数据并进行分析并能够根据结果采取后续的措施； 意外事件发生后，能与顾客积极沟通并主动进行调查和承担相应的责任； 风险管理充分考虑了包括物理意义和人员意义上的事项，并配备有足够的安全设施、设备； 应急预案周密并能够进行定期演练； 组织针对紧急情况能够及时采取措施并与顾客保持积极的沟通。	实施充分的风险管理活动； 对安装交付服务各环节作业进行充分的风险控制并不断优化以降低风险（商业保险等）； 对于意外事件的控制有统计数据并进行分析并能够根据结果采取后续的措施，包括预防措施； 组织能够全面、透彻、系统地分析服务相关的风险； 拥有充分的资源和先进的安全与应急手段，人员具有很强的风险意识； 应急预案的设置周密，演练能够高度贴近实际情况； 有多种备选方案应对突发事件或紧急情况； 与顾客能够保持实时的沟通，并主动进行调查和承担相应的责任。	10
	工程调试及竣工验收	组织不具备工程调试及竣工验收的能力，也没有开展相应的活动。	组织具备一定的工程调试及竣工验收的能力和资源；拥有部分设施； 对调试验收的合格标准较低，信息管理较弱，追溯性不强； 对竣工后的后续服务考虑的不够充分。	组织具备制定和开展“工程调试和验收”的资源和能力； 设施、设备基本适宜； 验收的相应信息能够实现追溯。	建立施工安装交付检验（最终检验）体系，对于工程调试、工程竣工验收以及交工后的服务能够提供良好的服务。	实施了详尽的施工安装交付检验的活动；能够充分识别出顾客的潜在需求开展活动。 工程调试和验收完毕后，后期的故障率和此类方面的顾客投诉处于行业内的最低水准。	30

章节	标准条款	得分比例区间					满分
		0-10%	11-30%	31-60%	61-80%	81-100%	
施工安装过程的控制	安装交付信息服务	安装交付信息不明确，不准确；无法实现信息的查询；顾客信息的安全不能得到保障。	能够向顾客提供一定的安装交付服务信息；经要求，可以向顾客提供查询服务；顾客信息的安全有一定程度的保护措施。	能够向顾客提供明确的安装交付服务信息；能够实现安装交付信息的查询；信息的准确、充分、完整性有保证；顾客的信息安全得到保护。	组织向顾客提供的信息明确、充分；信息查询手段便捷、准确；对信息安全有系统的管理机制。	组织向顾客提供充分、详实的安装交付服务信息；有强大的信息系统支持，能够实现线上、线下以及移动互联网领域的信息查询与跟踪；建立并实施信息安全管理体系统。	10
	交付产品的一致性控制	没有对安装交付的产品开展一致性的检查。	有对一致性进行检查，但没有足够的支持对比资料。	组织对产品的一致性检查活动进行了策划和实施，方法明确、详尽；必要时一致性控制的结果得到了甲方的确认。	组织具备系统的监督和评价机制，方法、手段科学合理。	组织具备完善的监督和评价机制，方法、手段科学合理；一致性控制的方法超出甲方的预期。	10
	施工安装的内部审核	没有开展施工安装的内部审核。	内部审核过程中部分涉及到施工安装环节，但是不全。	开展了专项的内部审核制度，但实际效果不能充分满足施工安装的需求，能够部分指导和提升改进施工安装活动。	针对施工安装环节有良好的内部审核要求和审核体系，充分开展了内部审核活动，能够系统地采取纠正措施，改善效果良好。	针对施工安装环节有完善的内部审核要求和审核体系，充分开展了内部审核活动，能够系统地采取纠正措施，改善效果充分明显，内部审核的要求能够作为行业内的标杆进行推广。	5
	其他服务	组织不具备提供安装交付衍生服务的能力；或安装交付的衍生服务没有管理和控制机制，管理混乱。	组织具备一定的提供安装交付衍生服务的能力；对衍生服务有一定的控制和管理手段。	组织能够提供安装交付的衍生服务；对衍生服务制定并实施相关的管理制度。	组织具备充分的提供安装交付衍生服务的能力，安装交付衍生服务品类丰富；有适宜的管理要求，能够满足顾客在这些安装交付服务上的需求和期望。	能够为顾客提供一整套的安装交付服务；且主营业务和衍生业务之间能够实现彼此的支持和配合；安装交付衍生服务的管理手段先进。	5
现场功能性技术检验	现场功能性技术检验	现场的功能性技术指标有重大缺失或不符合。	现场的功能性技术指标有缺失或不符合。	现场的功能性技术指标基本能够满足国家标准、行业标准等要求，但属于一般水准。	能够识别相关的国家标准、行业标准，现场的功能性技术指标能够较好的符合这些要求，符合度超出行业普通水准。	在行业的自控能力、管控文件和手段，以及实际测试的指标要求等方面在行业内属于领先地位。	120
安装交付服务绩效（自控）	服务监督与评价	没有对安装交付服务提供的过程进行监督和质量评价。	偶尔有监督和评价活动，但没有计划；监督和评价的结果并没有得到应用。	组织对监督和评价活动进行策划和实施；监督方法明确、详尽；质量评价的结果得到了应用。	组织具备系统的监督和评价机制，方法、手段科学合理；能够有效应用监督和评价的结果不断实现持续改进。	组织有系统的监督和评价机制，方法、手段科学、合理、先进；，监督和评价的结果能够应用于持续改进活动中。	10
	顾客满意	没有对顾客满意度进行测量。	对顾客满意度进行了测量，但方式、方法不合理。	对顾客满意度进行了测量，方式方法合理，但没有对结果进行很好的运用。	用科学合理的方法测量顾客满意度并能够将结果用于持续改进。	能够系统全面地测量顾客满意度，能够进行充分的数据挖掘和标杆对比，并将结果用于持续改进。	10

章节	标准条款	得分比例区间					满分
		0-10%	11-30%	31-60%	61-80%	81-100%	
安装交付服务绩效（自控）	服务绩效评价	没有进行对服务绩效的评价，或数据存在严重错误或虚假。	进行了服务绩效的评价，但数据指标不完善，数据不够准确。	定期进行服务绩效评价，能够进行趋势分析，指标数据全面、真实。	能够根据评价的结果启动持续改进活动；有系统的收集、分析绩效指标数据的机制，数据真实可靠，能够识别改进机会。	有系统的收集、分析绩效指标数据的机制，有科学的数据分析方法；数据真实可靠，能够有效识别改进机会；引入KPI系统或平衡计分卡等工具。	10
安装交付服务改进	投诉处理	顾客基本没有进行投诉的渠道；组织对投诉基本不进行处理，采用推诿或拖延策略。	顾客有进行投诉的渠道；组织并不进行主动、积极的处理；处理的进程不透明；投诉处理的结果不会引发组织服务上的改进。	组织向顾客提供便利的投诉渠道并有处理时限的承诺；组织能够对投诉进行处理并积极反馈，投诉处理进程透明；处理的结果能够引发组织服务上的改进。	组织的投诉渠道便捷，并有快速的响应机制；能够公开、积极主动地处理投诉；投诉处理的结果能够在组织内引发系统的改进活动。	组织建立并实施投诉处理管理体系。	10
	不合格服务与纠正措施	缺乏服务要求和服务规定，对大部分不合格服务没有进行任何的响应。	有服务要求和服务规定，缺乏不合格服务的记录，没有后续的原因分析。	有较为好的服务要求和服务规定，当不合格服务发生后，能够及时响应，有分析记录，有服务措施。	有完善的服务要求和服务体系，较少发生不合格服务后，顾客对服务评价良好；能够系统地采取纠正措施，改善效果良好。	有完善的服务要求和服务体系；行业内的服务标杆企业，顾客对服务评价优秀。	10
	服务改进	只关注问题的临时解决，不存在改进活动。	有一定的改进意识，但没有系统的方式，改进是偶发的，临时的行为。	能够持续改进安装交付服务；能够根据数据分析的结果、环境的变化等方面的因素采取改进措施；能够明确改进的优先次序以及实施对改进效果的评价。	组织的改进活动是系统的，结构化的改进，有明确的优先次序；组织的改进活动能够运用诸如lean、6Sigma、TOC等管理工具。	改进已经是全员常态化的活动，且能够取得明显的效果。	10



## 安装交付服务绩效指标部分

绩效 指标	模块	得分比例区间					满分
		0-10%	11%-30%	31%-60%	61%-90%	91%-100%	
1	投诉率	>0.5%	<0.5%	<0.1%	<0.05%	<0.005%	30
2	顾客满意度	(<85%)	(>85%)	(>90%)	(>95%)	(>99%)	40
3	安装质量达标率	>1%	0.5%-1%	0.1%-0.5%	0.05%-0.1%	<0.05%	40
4	项目按期完成率	>1%	0.5%-1%	0.1%-0.5%	0.05%-0.1%	<0.05%	30
5	订单正确处理率	<80%	80%-90%	90%-95%	95%-98%	>98%	30
6	产品返修率(1个 冷暖季内)	$\geq 8\%$	5% - 8% (含5%)	3% - 5% (含3%)	1% - 3% (含 1%)	<1%	30
7	管理体系建设	无认证	QMS	QMS+EMS (或其他)	QMS+EMS+OHS MS	QMS+EMS+OHS MS+ISMS或其 他体系	20
8	社会责任	无报告	有报告	报告+审验	报告+审验 +IQNet SR10 认证	报告+审验 +IQNet SR10 认证+相关省 部级奖项 (2 个及以上)	20

## 评价方法

### 分值说明

评价内容的总分为1000 分，其中：

- a) 安装交付服务管理部分为760 分；
- b) 安装交付服务绩效指标部分为240 分。

### 分值的计算

#### 组织的得分

组织的得分公式为：

组织的得分=  $1000 * \Sigma (\text{每一适用标准条款 (模块) 的满分} * \text{该适用条款 (模块) 的得分比例}) / \Sigma \text{每一适用条款 (模块) 的满分}$

最终，组织的得分在0-1000 分区间内。

注：组织可能会根据自身的业务实际情况对标准条款进行删减；

### 某一适用标准条款得分比例的确定

- a) 审核员首先应根据所收集到的审核证据确定组织的表现与该适用条款各得分比例的描述最为接近的区间（共计五个区间）；
- b) 在此区间内，审核员应根据下述原则进一步确定该适用条款的比例分值：
  - 1) 若组织的表现属于该得分比例区间所描述情况的最悲观、消极状态但优于更低等次的得分比例的区间，则宜给出该区间下限的某个比例分值；
  - 2) 若组织的表现属于该得分比例区间所描述情况的典型状态，则宜给出该区间中间段的某个比例分值；
  - 3) 若组织的表现属于该得分比例区间所描述情况的最乐观、积极状态但差于更高等次的得分比例区间，则宜给出接近该区间上限的某个比例分值；
  - 4) 对于最低等次的得分区间（0-10%），无论组织的表现属于该区间所描述的典型状态还是最悲观状态，审核员均应给出“0”的分值；

### 组织安装交付服务管理等级的确定

依照本标准的评价结果，组织的安装交付服务管理等级可分为五个等级，评价的得分越高，该组织的安装交付服务管理等级越高，得分与等级之间的关系表示如下：

组织得分等级

序号	组织得分	成熟度等级	说明
1	0-200	1	组织得分越高，代表成熟度等级越高，存在的问题越少。
2	201-400	2	
3	401-600	3	
4	601-800	4	
5	801-1000	5	