



中华人民共和国国家标准

GB/T 35966—2018

高技术服务业服务质量评价指南

High technology service industry service quality evaluation guidelines

2018-02-06 发布

2018-09-01 实施

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局
中国国家标准化管理委员会 发布

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由全国服务标准化技术委员会(SAC/TC 264)提出并归口。

本标准起草单位:中国标准化研究院、中国科学技术发展战略研究院、中国计量大学。

本标准主要起草人:王东升、曹俐莉、曾毅、侯非、陈钰、杨朔、程永红、李涵、万福军、张雨辰、靳宗振。

高技术服务业服务质量评价指南

1 范围

本标准给出了高技术服务业服务质量评价的评价原则、评价内容、评价方法、评价流程及评价报告。
本标准适用于高技术服务业服务质量的评价,也可依据本标准制定适应本领域的评价指标。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件,仅注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件,其最新版本(包括所有的修改单)适用于本文件。

GB/T 18883—2002 室内空气质量标准

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

高技术服务业 high technology service industry

采用先进技术手段为社会提供服务活动的集合。高技术服务业包含研发设计服务、科技成果转化服务、专业技术服务业、信息服务、电子商务服务、质检技术服务、知识产权服务、环境监测及治理服务等。

3.2

服务质量 service quality

服务提供者和顾客互动过程中,服务结果满足既定要求和顾客期望的程度。

4 评价原则

4.1 独立性

评价组织或评价人员应独立进行,不应受任何其他组织和个人的干预。

4.2 客观性

评价组织或评价人员应秉持公正的立场进行,应按照客观事实情况进行评审和评议。

4.3 全面性

评价应涉及高技术服务的各个方面,既不应有所疏漏,也不能以偏概全。

4.4 操作性

评价指标应切合高技术服务业的实际情况,评价程序应切实可执行,评价报告应具有规范、完整、可读性。

5 评价指标

5.1 概述

高技术服务业的服务质量评价可从服务能力、服务过程、服务结果 3 个要素展开,并将它们进一步细分为若干评价指标(见图 1)。在对不同高技术服务业服务质量开展评价时,应当结合服务提供者业务的实际特点给予评价要素或指标明确的解释,建立可操作的服务质量评价指标体系。

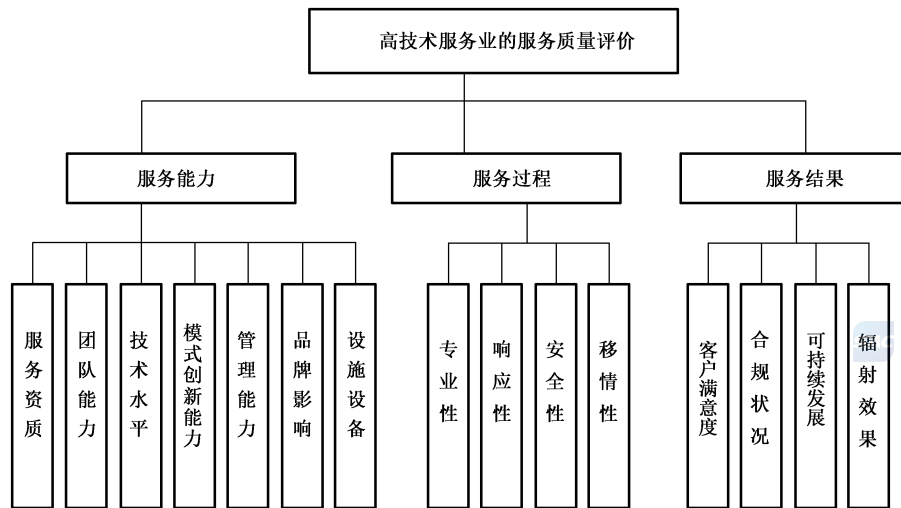


图 1 高技术服务业服务质量评价指标

5.2 服务能力

服务能力要素应满足但不限于以下指标：

- a) 服务资质:服务提供者获得专业服务资质认证或许可的情况。
- b) 团队能力:领军人才、员工的整体素质及协作情况,例如,领军人才的人格魅力和管理才能,专业技术人员数量级水平、员工大专以上学历以上人数,大学专科以上学历的科技人员占服务提供者当年职工总数比例。
- c) 技术水平:技术的成熟性、稳定性、先进性及适宜性情况,主要用技术人员经费投入及拥有知识产权状况来进行衡量。技术人员投入数量、研发人员数占企业当年职工总数的比例,研究开发经费投入总量、研究开发经费投入增速、研究开发费用占服务提供者收入的比例。拥有核心自主知识产权的情况。
- d) 模式创新能力:服务提供者的运营模式、服务方法、服务模式创新情况。
- e) 管理能力:对劳动保护(包括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等情况)、市场渠道、人力资源管理、安全保障、风险防控、突发响应、卫生条件及节能环保(包括装饰装修采用绿色环保材料情况,噪声排放符合相关法律法规规定情况,空气质量与 GB/T 18883—2002 要求的符合情况,废水、废渣、废气、油烟治理及节能、节水、节电等工作符合国家规定情况)等方面的管理状况。
- f) 品牌影响:服务提供者在品牌的宣传和推广的投入情况,服务提供者品牌在本地区和本行业的地位。
- g) 设施设备:设施设备满足服务需求的情况,设施设备使用的便利性,无障碍设施设备配置情况。

5.3 服务过程

服务过程要素应满足但不限于以下指标：

- a) 专业性:服务提供者向客户提供服务的专业可靠程度,提供的服务与客户需求的匹配程度;
- b) 响应性:服务提供者提供服务及时、准时、省时及快速解决客户问题的程度;
- c) 安全性:服务提供者有效保护客户商业信息、个人信息,可靠地、准确地履行服务承诺;
- d) 移情性:为顾客着想和对顾客给予特别的关注,拥有接近顾客的能力、敏感性和有效地理解顾客需求。

5.4 服务结果

服务结果要素应满足但不限于以下指标：

- a) 客户满意度:客户对服务的总体满意程度,例如,客户感受到的性价比、客户投诉率、服务提供者对客户投诉的处理;
- b) 合规状况:服务提供者合规管理及合约执行等的状况;
- c) 可持续发展:服务提供者收益和成长空间;
- d) 辐射效果:服务提供者对行业发展的支撑带动作用,例如,在技术升级、商业模式创新发展等方面的带动作用。

6 评价方法

6.1 评价模型

高技术服务业的服务质量评价指标主要有服务能力、服务过程与服务结果三类指标构成,其中三者的权重为 S_1 、 S_2 与 S_3 。假设服务能力指标有 X_1 、 $X_2 \cdots X_{N1}$,各指标权重为 G_1 、 $G_2 \cdots G_{N1}$,则服务能力分数为: $T_1 = \sum_{n=1}^{N1} X_N \cdot G_N$ 。服务过程指标有 Y_1 、 $Y_2 \cdots Y_{N2}$,各指标权重为 W_1 、 $W_2 \cdots W_{N2}$,则服务过程分数为: $T_2 = \sum_{n=1}^{N2} Y_N \cdot W_N$ 。服务结果指标有 Z_1 、 $Z_2 \cdots Z_{N3}$,各指标权重为 P_1 、 $P_2 \cdots P_{N3}$,则服务结果分数为: $T_3 = \sum_{n=1}^{N3} Z_N \cdot P_N$ 。则高技术服务业的服务质量评价总分数为: $T = T_1 \cdot S_1 + T_2 \cdot S_2 + T_3 \cdot S_3$ 。

6.2 确定权重方法

6.2.1 概述

在利用评价指标进行测算时,要根据不同特性的服务评价对象,确定合适权重来计算评价的综合得分。指标权重的确定方法可以采用主观赋权法、客观赋权法以及主客观综合集成赋权法。可以但不限于以下权重确定方法。

6.2.2 主观赋权评估法

主观赋权评估法宜从以下方法中选择：

- 层次分析法;
- 专家调查法(德尔菲法);
- 模糊分析法;
- 二项系数法;
- 环比评分法;
- 最小平方法;

- 序关系分析法；
- 其他方法。

6.2.3 客观赋权评估法

- 客观赋权评估法宜以下方法中选择：
- 最大熵技术法；
 - 主成分分析法；
 - 多目标规划法；
 - 拉开档次法；
 - 均方差法；
 - 变异系数法；
 - 最大离差法；
 - 简单关联函数法。
 - 其他方法。

6.2.4 主客观综合集成赋权法

主客观综合集成赋权法将主观赋权法和客观赋权法结合在一起使用,从而充分利用各自的优点。

7 评价流程

7.1 概述

高技术服务业的服务质量评价步骤主要包括确定评价目标和主体、设计评价计划、实施评价及完成评价结果四个过程(见图 2)。

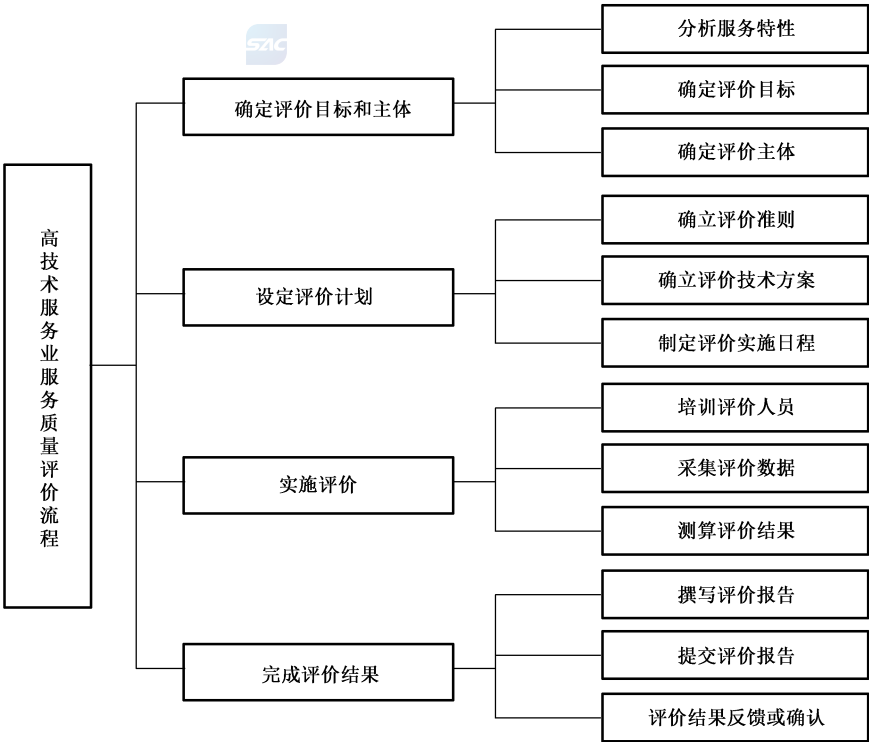


图 2 高技术服务业服务质量评价流程

7.2 确定评价目标和主体

7.2.1 分析服务特性

在进行高技术服务业服务质量评价时,应先分析被评价服务业的特性,确定服务质量评价所关注的关键评价指标。

7.2.2 确定评价目标

根据高技术服务业特性的分析结果,结合评价对象对评价结果的期望,评价者应科学合理制定高技术服务业服务质量的评价目标。

7.2.3 确定评价主体

应依据高技术服务业特性和评价目标,确定合适的评价主体,一般包括(本)组织机构自评、第三方测评和第三方测评。

7.3 设定评价计划

7.3.1 确立评价准则

评价主体应针对不同特性的评价对象确定评价准则。对不同的质量特性使用不同的评价准则,各特性评价指标宜根据实际评价需求确定。

7.3.2 确立评价技术方案

应结合服务能力-服务过程-服务结果框架设计适合的特定的高技术服务业或组织的服务质量评价指标体系,并依据评价指标体系设计数据采集问卷,应结合服务特性和数据情况确定各高技术服务业的评价指标的权重确定方法。

7.3.3 制定评价实施日程

应明确参与评价人员的工作分工,确定工作完成进度要求,规定评价的管理和控制程序。应制定实施日程安排,说明在评价过程无法顺利实施情况下,对评价规程的调整办法,或是对评价结果进行解释。

7.4 实施评价

7.4.1 培训评价人员

评价主体应对参与人员进行如下但不限于下述各方面进行培训:

- 数据采集和计算;
- 指标权重的确定;
- 数据的采集演练。

7.4.2 采集评价数据

采集评价数据和信息时,参照如下要求:

- 采集数据可以采取现场访谈、问卷调查、网络调查、神秘顾客等一种或多种方式进行;
- 采集到的数据可以是定性的,也可以是定量的;
- 采集数据过程中可以先开展试调查,根据初步分析结果调整调查方式和问卷内容;
- 按照评价计划和细则的有关规定,研究、分析这些数据。

7.4.3 测算评价结果

根据确定的评价指标体系和权重方法,利用采集到的数据信息,计算各项指标的分值和加权综合分值,得出服务质量评价结果。

7.5 完成评价结果

7.5.1 撰写评价报告

撰写评估报告是对测算结果和已评定等级的概括呈现。其结果是对高技术服务业服务质量满足需求程度的一个综述,可结合评价目的得出相应的结论。

7.5.2 提交评价报告

评价主体应按照评价计划的时间点向服务质量评价委托方提交评价结果。

7.5.3 评价结果反馈或确认

被评价方应对评价主体提供的评价结果确认或提出反馈意见。

8 评价报告

评价报告宜明确陈述下列内容:

- 评价机构和项目方的基本情况,评价机构参与人员的资质和身份,评价专家的单位、资质和身份,项目方参与人员的资质和身份;
- 评价目标;
- 评价内容和方法;
- 服务能力、服务过程及服务结果及各指标的分数;
- 评价专家及评价机构的指导意见;
- 评价时间;
- 评价机构应明确各自的评价报告的格式,应对语言和包装等进行统一规范;
- 评价结果。

参 考 文 献

- [1] GB/T 1.1 标准化工作导则 第1部分:标准的结构和编写
 - [2] GB/T 3533.1 标准化经济效果评价 第1部分:原则和计算方法
 - [3] GB/T 4754 国民经济行业分类
 - [4] GB/T 15624.1 服务标准化工作指南 第1部分:总则
 - [5] GB/T 19001 质量管理体系 要求
 - [6] GB/T 19580 卓越绩效评价准则
 - [7] SB/T 10382 服务管理体系规范及实施指南
 - [8] 国务院办公厅关于加快发展高技术服务业的指导意见(国办发〔2011〕58号)
-