

ICS 33.020

MOO

# 团 体 标 准

T/CCSA 250—2019

## 电信业务安装维修服务中心 服务等级划分和评定

Classification and assessment of service level  
in telecom service installation and maintenance service center

2019-08-16 发布

2019-08-16 实施

中国通信标准化协会 发布

电话：82054513 <http://www.ptsn.net.cn>

## 版权声明

本技术文件的版权属于中国通信标准化协会，任何单位和个人未经许可，不得进行技术文件的纸质和电子等任何形式的复制、印刷、出版、翻译、传播、发行、合订和宣贯等，也不得引用其具体内容编制本协会以外各类标准和技术文件。如果有以上需要请与本协会联系。

邮箱：IPR@ccsa.org.cn

电话：62302847

## 目 次

|                        |     |
|------------------------|-----|
| 前言 .....               | III |
| 引言 .....               | V   |
| 1 范围 .....             | 1   |
| 2 规范性引用文件 .....        | 1   |
| 3 术语和定义 .....          | 1   |
| 4 评价原则 .....           | 2   |
| 4.1 公正性 .....          | 2   |
| 4.2 评价依据 .....         | 2   |
| 4.3 基本条件 .....         | 2   |
| 4.4 持续改进 .....         | 2   |
| 5 评价内容 .....           | 2   |
| 5.1 领导的作用（50分） .....   | 2   |
| 5.2 组织保证（50分） .....    | 2   |
| 5.3 员工素质（100分） .....   | 3   |
| 5.4 服务过程（300分） .....   | 3   |
| 5.5 服务接触面（210分） .....  | 5   |
| 5.6 服务质量指标（290分） ..... | 6   |
| 6 评价方法 .....           | 9   |
| 7 评定程序 .....           | 10  |
| 8 评定结果 .....           | 10  |

## 前 言

本标准按照GB/T 1.1—2009给出的规则起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别这些专利的责任。

本标准由中国通信标准化协会提出并归口。

本标准起草单位：中国通信企业协会、中国信息通信研究院、中国电信集团有限公司、中国移动通信集团有限公司、中国联合网络通信集团有限公司。

本标准主要起草人：崔明涵、李俊宏、石中金、郝晔睿、陈聪、张琳、董晓辰。

## 引 言

本标准依据YD/T 3609-2019《信息通信业服务现场管理实施指南》及其附录C（规范性附录）《电信业务安装维修服务中心的服务要求和指标》，从推进要素、服务现场管理以及服务接触面、服务要求和指标等方面，提出了对电信业务安装维修服务中心所提供的服务进行评价的内容和方法，以及对电信业务安装维修服务中心服务等级划分和评定的程序。

为适应信息通信业发展对标准文件的需求，由中国通信标准化协会组织制定‘中国通信标准化协会团体标准’，推荐有关方面采用。有关对本标准的建议和意见，向中国通信标准化协会反映。

# 电信业务安装维修服务中心 服务等级划分和评定

## 1 范围

本标准规定了对电信业务安装维修服务中心所提供的服务进行评价的内容和方法，以及对其服务等级划分和评定的程序。

本标准适用于社会第三方评定机构开展的安装维修服务中心服务等级评定活动。各级电信运营企业也可参考本标准对所属的安装维修中心进行服务水平的评价。

## 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 36733 服务质量评价通则

YD/T 3609-2019 信息通信业服务现场管理实施指南

## 3 术语和定义

YD/T 3609-2019界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**服务等级划分** classification of service level

对提供的服务经过体验或测评来决定等级的等次。

### 3.2

**合格评定** conformity assessment

与产品（服务）、过程、体系、人员或机构有关的规定要求得到满足的证实。

### 3.3

**评定机构** assessment body

开展评定服务的机构或社团组织。

### 3.4

**服务评价** service evaluation

在服务合格评定中选取服务特性、要求、管理等内容，决定对其进行检验、测评、审核等的组合活动。

### 3.5

**神秘顾客** mystery customer

以顾客的身份对特定服务实施隐秘观察或测评的个人或组织。

## 4 评价原则

### 4.1 公正性

服务评价活动应公开、公平、公正。

### 4.2 评价依据

评价依据是根据YD/T 3609-2019《信息通信业服务现场管理实施指南》及其附录C《电信业务安装维修服务中心的服务要求和指标》的要求制定的。

### 4.3 基本条件

拟参加服务评价活动的安装维修服务中心，至少应满足YD/T 3609-2019《信息通信业服务现场管理实施指南》及其附录C《电信业务安装维修服务中心的服务要求和指标》规定的各项服务质量指标要求，并确保在近三年内现场未发生较大及以上的生产安全事故。

### 4.4 持续改进

服务等级评定活动应是持续性的。安装维修服务中心在获得服务等级评定结果后，应按年度进行监督评价（包括顾客或第三方的监督），至少每三年由原评定机构对其重新评定一次，达到保持和改进的目的。

## 5 评价内容

### 5.1 领导的作用（50分）

#### 5.1.1 明确目标（20分）

安装维修服务中心领导应根据上级单位的使命、愿景和发展战略，明确本中心的管理目标。这些目标可包括：加强与顾客互动、优化服务接触界面、增强顾客体验、提升服务质量、增强顾客满意度和忠诚度、减少浪费、提高服务效率、降低服务成本等方面的内容。针对提出的目标，应制定明确、具体的安装维修服务管理要求并承诺实现。此外还应确定安装维修服务中心的关键绩效指标，并确保相关指标可涵盖安装维修服务中心管理的各个方面。

#### 5.1.2 配置资源（20分）

安装维修服务中心领导应在本级组织范围内进行合理的人员、物资、资金等各种资源调配和优化。

#### 5.1.3 营造氛围（10分）

安装维修服务中心领导应通过各种形式向员工宣贯以顾客为中心、精益求精、追求卓越的管理理念，通过企业文化和优化激励机制，增强员工的主动服务意识，引导和鼓励全体员工参与服务现场管理的改进和创新活动。领导要主动深入服务现场，与员工共同解决现场发生的问题。

### 5.2 组织保证（50分）

#### 5.2.1 设立组织机构（20分）

应根据安装维修服务中心的业务特点、工作流程和管理幅度等来设立所需的管理层次和组织结构，并明确相应岗位的职责、权限、目标和任务。

### 5.2.2 构建运行机制（20分）

应建立系统的安装维修服务中心管理制度，明确各岗位的职责和相互关系，规定服务现场管理中人、财、物相关各项活动的基本要求和运行方式，确定服务现场管理过程的范围、职责、顺序和相互作用。

### 5.2.3 建立授权和激励机制（10分）

应以文件的形式明确各管理层级的授权范围、授权内容，以及超过岗位管理职责的特殊管理权限。应建立激励机制并形成制度。

## 5.3 员工素质（100分）

### 5.3.1 员工意识（20分）

安装维修服务中心应通过开展各种适宜的活动，增强现场员工的服务意识和质量意识，激励员工主动参与现场管理工作。

### 5.3.2 员工技能（30分）

安装维修服务中心应根据服务现场管理的要求，识别各岗位员工的能力需求。明确各岗位人员需要具备的能力、岗位服务技能、资格要求。

### 5.3.3 员工培训（50分）

5.3.3.1 安装维修服务中心应制定培训计划，开展员工的培训工作，并建立系统的员工技能培训和评价体系。（10分）

5.3.3.2 安装维修服务中心应建立培训记录、考评档案及培训效果跟踪制度，对培训效果进行评价。（20分）

5.3.3.3 安装维修服务中心应建立员工职业发展的通道，拓展员工跨序列发展的空间，应培养服务现场管理专业技术人员等一专多能复合型人才。（20分）

## 5.4 服务过程（300分）

### 5.4.1 服务需求识别与分析（60分）

5.4.1.1 安装维修服务中心应对服务现场进行明确定位，确定提供的服务项目及其特性，区分核心服务和辅助性服务。（15分）

5.4.1.2 根据提供的服务项目和特性，应用管理工具和方法，系统地分析顾客群体的特征，确定出关键顾客群体及其服务需求和期望。（15分）

5.4.1.3 针对关键顾客群体的服务需求和期望进行自身的服务能力评估，寻找差距并提出改进措施。（15分）

5.4.1.4 基于服务现场的服务能力评估结果和改进措施，明确服务接触面的要求，包括但不限于服务特性、服务过程、服务人员、服务设施、服务环境等方面的要求。（15分）

## 5.4.2 服务过程设计（60分）

### 5.4.2.1 服务规范的优化（15分）

优化服务规范时，应确保不得低于国家、信息通信行业主管部门，以及上级单位规定的标准或规范要求，但可以增加个性化的服务承诺。优化后的服务规范可用文件的形式加以固化。

### 5.4.2.2 服务接触面的优化（15分）

优化服务接触面时，应符合上级单位统一的VI视觉识别系统和标准化建设要求，并因地制宜对安装维修现场的服务设施等进行优化，确保设备设施配置充足、适宜。

### 5.4.2.3 服务流程的优化（15分）

优化服务流程时，应基于上级单位现有的各类业务管理系统的功能，进一步明确安装维护现场的各项活动目标、工作程序、工作方法和活动间接口，优化后的服务流可用服务蓝图等文件的形式加以固化。

### 5.4.2.4 服务质量控制的优化（15分）

优化服务质量控制手段时，应识别现场服务过程中影响顾客体验的关键活动和相应的质量控制点，建立适当的服务质量检查和评价的方法，并形成相应的文件和记录。

## 5.4.3 服务过程实施（150分）

### 5.4.3.1 服务人员管理（15分）

装维服务人员应接受岗前培训，并经考核合格后方可独立上岗。当岗位职责或业务要求发生变化时，应重新接受培训及考核。

### 5.4.3.2 设备设施管理（15分）

针对装维服务业务设备设施（如光功率计、熔接机、计算机、IT系统等）应建立台账和管理制度，并进行分类管理和维护保养。

### 5.4.3.3 物料管理（15分）

安装维修服务中心应对机顶盒、电话机、ONU(光网络单元)、入户线缆、业务单据、宣传品、生产工具、物料和辅料等进行管理，可制定验收、保管、领用、报损等管理办法。

### 5.4.3.4 规章制度管理（15分）

安装维修服务中心应对使用的规章制度、业务手册等文件进行管理，包括文件审批、登记、发放、更新等，使相关岗位可及时获取与其工作有关的最新文件规定。

### 5.4.3.5 现场环境管理（15分）

安装维修服务中心应对现场环境进行管理，可运用5S管理、可视化管理等方法，使现场布局合理、标识清楚、环境整洁、秩序井然。

### 5.4.3.6 业务管理（15分）

安装维修服务中心应确保各岗位员工严格按服务规范和业务流程的要求提供服务。同时应根据业务量、装维服务提供能力、服务设施利用情况等，对服务现场资源进行动态的调整（如合理安排上门服务时间、安装与维修人员的动态调整）。

#### 5.4.3.7 顾客关系维护及抱怨投诉处理（15分）

安装维修服务中心可通过适宜有效的方式，主动了解顾客需求、收集顾客反馈。针对服务提供过程中可能出现的用户争议、纠纷、投诉等情况，应在第一时间响应，并采取必要的补救措施。对于顾客反馈的信息，特别是负面反馈及其处置情况，应予以记录并按定期限留存。

#### 5.4.3.8 顾客信息保护（15分）

安装维修服务中心应提升员工的顾客信息保护意识，约束员工不得超出业务办理需要过度收集顾客个人信息，不得收集未经法律授权或顾客本人不同意对外披露或提供的个人信息；严禁买卖顾客个人信息。此外还应明确告知用户或在用户签署的合同协议中明确收集、使用信息的目的、方式和范围。

#### 5.4.3.9 绩效管理（15分）

安装维修服务中心可根据自身的业务特点和工作任务安排组织开展绩效管理，激发员工的积极性和主动性。

#### 5.4.3.10 安全生产和应急管理（15分）

安装维修服务中心可分析自身可能发生的潜在风险（包括但不限于安全事件、公众事件等），制定相应的日常控制措施和应急处置预案，并定期组织预案演练。

#### 5.4.4 服务过程的监控与测量（20分）

5.4.4.1 安装维修服务中心应根据服务质量检查制度的规定，对服务提供过程进行监控，特别是影响服务质量的关键环节。（10分）

5.4.4.2 服务质量检查和评价的结果应予以记录和通报；还可运用适当的方法和工具加以分析，并指出改进的机会和方向。（10分）

#### 5.4.5 服务过程的改进与创新（10分）

安装维修服务中心应建立服务过程的改进与创新机制；可从业务流程、工作方法、执行力度、人员素质、设备设施等方面持续改进服务过程。

#### 5.5 服务接触面（210分）

##### 5.5.1 服务人员（70分）

5.5.1.1 安装维修服务中心应配置与服务覆盖面积相适应的安装维修人员、运营管理人员等服务人员。（15分）

5.5.1.2 服务人员应满足与其岗位匹配的资格资质要求，符合具体工作要求的业务技能，面对顾客时应具备的服务意识、服务流程、服务技巧等服务规范。（15分）

5.5.1.3 安装维修人员办理业务的全过程应符合相关业务流程和规范要求。（15分）

5.5.1.4 安装维修人员面对顾客时应礼貌，热情，耐心。（15分）

5.5.1.5 安装维修人员应统一着装，安装维修人员应统一着装，并佩戴或携带胸牌/工作证，胸牌/工作证上应标明姓名和工号。（10分）

#### 5.5.2 装维受理（20分）

安装维修服务中心应建立装维受理、处理工作流程。安装维修服务中心受理顾客的装维申报后，应完整记录通信设施安装维修的需求及顾客的地址、联系方式等信息，及时与顾客约定上门安装维修的时间或后续服务时间。

#### 5.5.3 上门服务（60分）

5.5.3.1 安装维修服务中心应在规定时间内指派安装维修人员为遇到通信设施问题的顾客提供现场安装维修服务。（20分）

5.5.3.2 安装维修上门服务应按照预约的时间到达现场。（20分）

5.5.3.3 安装维修人员应严格遵守企业安装维修服务操作规程，如服务态度、服务用语、服务流程、服务技巧、服务设备工具、服务现场清理等要求，争取一次解决问题。（20分）

#### 5.5.4 安装维修后的回访（20分）

5.5.4.1 安装维修服务中心应建立顾客回访制度，及时地了解顾客对安装维修结果的满意程度，和对安装维修人员服务态度、技术能力的评价，并做好回访记录。（10分）

5.5.4.2 对顾客不满意的安装维修问题要做进一步处理。（10分）

#### 5.5.5 安装维修服务中心的布局（20分）

5.5.5.1 安装维修服务中心的整体布局应以方便安装维修人员开展相关工作为基础，有条件的情况下，可根据员工需求升级工作区域配置。（5分）

5.5.5.2 安装维修服务中心应有放置安装维修人员相关工作设备工具的区域，以及运营管理工作区域，以满足安装维修服务支撑、资源调度、运营管理的需要。（10分）

5.5.5.3 有条件的情况下，还可安排安装维修训练或培训区域。（5分）

#### 5.5.6 安装维修服务中心的环境（10分）

5.5.6.1 安装维修服务中心的整体环境应符合日常工作流程、响应支撑及运营管理的要求，并满足安装维修服务设施、设备、工具存放的安全性要求。（5分）

5.5.6.2 应遵从公安、治安、消防等部门的相关规定，做好办公环境的安全保障工作。（5分）

#### 5.5.7 安装维修服务中心的服务设施（10分）

5.5.7.1 安装维修服务中心应结合日常工作需要及员工需求情况，配置工作会议、员工培训、员工休息等所需的服务设施。（5分）

5.5.7.2 应确保相关设施完好无损、运转正常，并进行定期维护。（5分）

### 5.6 服务质量指标（290分）

#### 5.6.1 台账管理（20分）

安装维修服务中心的服务质量数据可采用服务指标台账等形式如实记录，各类台账管理应纳入日常管理，由专人负责。

## 5.6.2 服务质量（70分）

### 5.6.2.1 数据分析（10分）

安装维修服务中心的服务质量应通过相关数据统计进行评价，包括但不限于：上门服务顾客满意率、上门服务一次解决率、顾客投诉率等。按月形成服务质量分析报告。

### 5.6.2.2 上门服务顾客满意率<sup>1)</sup>（20分）

其中，当 $95\% \leq$ 上门服务顾客满意率 $< 97\%$ 时，可评为5分；

当 $97\% \leq$ 上门服务顾客满意率 $< 99\%$ 时，可评为10分；

当上门服务顾客满意率 $\geq 99\%$ 时，可评为20分；

当上门服务顾客满意率 $< 95\%$ 时，该项目不得分。

### 5.6.2.3 上门服务一次解决率<sup>2)</sup>（20分）

其中，当 $95\% \leq$ 上门服务一次解决率 $< 97\%$ 时，可评为5分；

当 $97\% \leq$ 上门服务一次解决率 $< 99\%$ 时，可评为10分；

当上门服务一次解决率 $\geq 99\%$ 时，可评为20分；

当上门服务一次解决率 $< 95\%$ 时，该项目不得分。

### 5.6.2.4 顾客投诉率<sup>3)</sup>（20分）

其中，当 $0.8\% \leq$ 顾客投诉率 $< 1.0\%$ 时，可评为5分；

当 $0.5\% \leq$ 顾客投诉率 $< 0.8\%$ 时，可评为10分；

当顾客投诉率 $< 0.5\%$ 时，可评为20分；

当顾客投诉率 $\geq 1\%$ 时，该项目不得分。

## 5.6.3 服务履约（40分）

安装维修服务中心的服务履约应通过服务质量自查、顾客评价、上级部门现场巡视、抽检、第三方暗访等方式进行评价，并按季度形成服务履约分析报告。（20分）

### 5.6.3.1 预约上门履约率<sup>4)</sup>（20分）

其中，当 $95\% \leq$ 预约上门履约率 $< 97\%$ 时，可评为5分；

当 $97\% \leq$ 预约上门履约率 $< 99\%$ 时，可评为10分；

当预约上门履约率 $\geq 99\%$ 时，可评为20分；

当预约上门履约率 $< 95\%$ 时，该项目不得分。

## 5.6.4 顾客信息保护（20分）

1) 所有接受安装维修上门服务的顾客中，对服务满意的顾客占比（年度）。

2) 所有需要安装维修人员上门服务的工单中，首次上门服务，即解决问题的工单占比（年度）。

3) 所有接受安装维修服务的顾客中，发生装维服务投诉的顾客占比（年度）。

4) 所有的安装维修工单中，安装维修人员按照承诺时限或与顾客约定的时间上门提供服务的工单占比（年度）。

安装维修服务中心的顾客信息保护工作应通过制订员工岗位安全保密守则、设置信息安全事件等级标准和信息安全事件处置工作预案来进行严格管理，并结合上级主管部门保密检查和每年发生相关问题的次数、性质等数据进行综合评价。对顾客信息操作实行严格权限管理，采取防泄密措施，对顾客信息批量导出、复制、销毁等操作记录日志并定期审查。并按季度形成顾客信息保护分析报告。

如安装维修服务中心近一年内发生信息安全事件或保密检查发现问题，该项目不得分。

## 5.6.5 员工素质（70分）

### 5.6.5.1 数据分析（10分）

安装维修服务中心的员工素质应通过培训数据进行评价，包括但不限于：培训计划完成率、培训参与率、员工合理化建议参与率等，并按季度形成员工素质分析报告。

### 5.6.5.2 培训计划完成率<sup>5)</sup>（20分）

当每季度培训计划完成率达到100%时，可评为20分；当每季度培训计划完成率未达到100%时，该项目不得分。

### 5.6.5.3 培训参与率<sup>6)</sup>（20分）

其中，当 $90\% \leq$ 培训参与率 $< 95\%$ 时，可评为5分；

当 $95\% \leq$ 培训参与率 $< 99\%$ 时，可评为10分；

当培训参与率 $\geq 99\%$ 时，可评为20分；

当培训参与率 $< 90\%$ 时，该项目不得分。

### 5.6.5.4 员工合理化建议参与率<sup>7)</sup>（20分）

其中，当 $5\% \leq$ 员工合理化建议参与率 $< 10\%$ 时，可评为5分；

当 $10\% \leq$ 员工合理化建议参与率 $< 20\%$ 时，可评为10分；

当员工合理化建议参与率 $\geq 20\%$ 时，可评为20分；

当员工合理化建议参与率 $< 5\%$ 时，该项目不得分。

## 5.6.6 效率与效能（50分）

### 5.6.6.1 数据分析（10分）

安装维修服务中心的效率与效能应通过城市及城镇48小时内、农村地区72小时内的新装及时率、维修及时率等数据综合评价，并按季度形成效率与效能分析报告。（10分）

### 5.6.6.2 新装及时率<sup>8)</sup>（20分）

其中，当 $90\% \leq$ 新装及时率 $< 95\%$ 时，可评为5分；

当 $95\% \leq$ 新装及时率 $< 99\%$ 时，可评为10分；

当新装及时率 $\geq 99\%$ 时，可评为20分；

当新装及时率 $< 90\%$ 时，该项目不得分。

5) 所有安装维修服务中心员工中，按计划完成全部培训的员工占比（年度）。

6) 所有安装维修服务中心员工中，参与培训的员工占比（年度）。

7) 所有安装维修服务中心员工中，参与提出合理化建议的员工占比（年度）。

8) 所有的首次安装工单中，企业在承诺时限内为顾客提供安装服务的工单占比（年度）。

### 5.6.6.3 维修及时率<sup>9)</sup> (20分)

其中,当 $90\% \leq$ 维修及时率 $< 95\%$ 时,可评为5分;

当 $95\% \leq$ 维修及时率 $< 99\%$ 时,可评为10分;

当维修及时率 $\geq 99\%$ 时,可评为20分;

当维修及时率 $< 90\%$ 时,该项目不得分。

### 5.6.7 环境与安全 (20分)

安装维修服务中心的现场环境应通过生产安全事故数量、安防设施完好率、应急演练计划完成率等数据进行综合评价,并按年度形成环境与安全分析报告。

如安装维修服务中心近一年内发生生产安全事故、安防设施完好率达不到100%或应急演练计划完成率不能达到100%,则该项目不得分。

## 6 评价方法

6.1 评价方法采用关键因素评价法,按照本标准第5章的评价内容通过体验、检验、测评、审核等方式逐项打分评价,将各项评价得分相加,得出评价结果。

6.2 评价活动可采用明察和暗访相结合的方式进行。其中明察是通过查阅文件和记录、询问相关工作人员、现场观察、现场访问顾客等方式进行现场检查,检查主要是针对本标准5.1~5.4以及5.6条款所涉及的内容;暗访是由神秘顾客采用现场体验、电话拨测或顾客回访等方式,对服务接触面涉及的人员、业务办理过程、服务设施和营业环境等进行体验式评价,评价主要是针对本标准5.5条款所涉及的内容。在明察暗访中,顾客感知和顾客满意等相关指标应作为评价重点。

6.3 安装维修服务中心服务等级评价的分值分配表见表1。表1中的分值是满分分值,不存在加分的情况,也不存在无关项或不适用的评价内容。

表1 安装维修服务中心服务等级评价分值分配表

| 大项        | 分值  | 小项               | 分值  |
|-----------|-----|------------------|-----|
| 5.1 领导作用  | 50  | 5.1.1 明确目标       | 20  |
|           |     | 5.1.2 配置资源       | 20  |
|           |     | 5.1.3 营造氛围       | 10  |
| 5.2 组织保证  | 50  | 5.2.1 设立组织机构     | 20  |
|           |     | 5.2.2 构建运行机制     | 20  |
|           |     | 5.2.3 建立授权和激励机制  | 10  |
| 5.3 员工素质  | 100 | 5.3.1 员工意识       | 20  |
|           |     | 5.3.2 员工技能       | 30  |
|           |     | 5.3.3 员工培训       | 50  |
| 5.4 服务过程  | 300 | 5.4.1 服务需求识别与分析  | 60  |
|           |     | 5.4.2 服务过程设计     | 60  |
|           |     | 5.4.3 服务过程实施     | 150 |
|           |     | 5.4.4 服务过程的监控与测量 | 20  |
|           |     | 5.4.5 服务过程的改进与创新 | 10  |
| 5.5 服务接触面 | 210 | 5.5.1 服务人员       | 70  |
|           |     | 5.5.2 装维受理       | 20  |
|           |     | 5.5.3 上门服务       | 60  |

9) 所有的维修工单中,企业在承诺时限内为顾客提供维修服务的工单占比(年度)。

表 1 (续)

| 大项         | 分值  | 小项                  | 分值 |
|------------|-----|---------------------|----|
|            |     | 5.5.4 安装维修后的回访      | 20 |
|            |     | 5.5.5 安装维修服务中心的布局   | 20 |
|            |     | 5.5.6 安装维修服务中心的环境   | 10 |
|            |     | 5.5.7 安装维修服务中心的服务设施 | 10 |
| 5.6 服务质量指标 | 290 | 5.6.1 台账管理          | 20 |
|            |     | 5.6.2 服务质量          | 70 |
|            |     | 5.6.3 服务履约          | 40 |
|            |     | 5.6.4 顾客信息保护        | 20 |
|            |     | 5.6.5 员工素质          | 70 |
|            |     | 5.6.6 效率与效能         | 50 |
|            |     | 5.6.7 环境与安全         | 20 |

6.4 在明察暗访过程中发现的问题数量及性质是扣分的依据。其中当任一小项存在严重问题时（如违反国家法律法规和行政政策，存在系统性、区域性或导致严重后果的问题），应扣除对应的全部分值。其他情况下，按满足标准要求的程度给予相应的分值。当遇到需要抽取多个同类型样本时（如人员资质、服务记录、服务设施、服务体验等），可按发现问题占全部样本的比例来计算相应的扣除分值。

## 7 评定程序

- 7.1 评定机构在开展评价活动时，应遵循单位自愿申请的原则。
- 7.2 申请参加评价活动的单位应满足本标准 4.3 条的基本要求，并按照评定机构的要求提供申请资料。
- 7.3 评定机构在收到申请资料后，应进行初审，可要求申请单位做一次性补正。
- 7.4 评定机构应与申请单位协商，安排申请单位的现场评价等事宜。
- 7.5 评定机构应选择具有电信服务认证资质的认证机构实施现场评测和审核等工作，电信服务认证机构应委派具备电信服务认证资质的人员组成评价小组，实施评价活动。
- 7.6 评价小组在现场评价结束后，向评定机构提交现场评价报告等资料。
- 7.7 评定机构应对申请单位和评价小组提供的资料进行评审，决定申请单位的服务等级后给予公示。
- 7.8 公示结束后，评定机构应给申请单位发放证书或标志；或给出延期发证或不发证的说明。
- 7.9 上述 7.1 至 7.8 条为初次评定程序，年度监督、到期复评等程序由评定机构确定。

## 8 评定结果

根据评价总分值来评定安装维修服务中心的服务等级，并以不同等级区分优质服务程度。具体的评级标准如下：

- 评价总分在 700 分以下的，只评价，不评定等级；
- 评价总分在 700~799 分的，可评为三星级安装维修服务中心；
- 评价总分在 800~899 分的，可评为四星级安装维修服务中心；
- 评价总分在 900~1000 分的，可评为五星级安装维修服务中心。