**地坪企业施工服务特性测评工具**

表A.1 给出了地坪企业施工服务认证活动的服务要求测评内容，由服务认证审查员实施。

表A.1 地坪企业施工服务特性测评工具

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 评价项目（分值） | 评价字项目（分值） | 评价内容 | 给定分值 | 体验系数a | 评价得分 |
| 1 | 1.咨询服务（17分） | 1.1 现场服务 | 1.1.1 公司应有固定的办公场所、样板展示，有专职接待，并提供公司相关项目展示宣传册。 | 2 |  |  |
| 2 | 1.1.2 接待员应仪表端庄整洁，运用规范用语，文明待客，服务主动热情。 | 1 |  |  |
| 3 | 1.1.3 接待员应向客户提供证照或其复印件，内容包括但不限于：  公司营业执照；  资质证书；  地坪产业分会会员证书。 | 2 |  |  |
| 4 | 1.1.4 接待员应向客户介绍公司简介、施工类型、应用场所等服务。 | 2 |  |  |
| 5 | 1.1.5 接待员应根据客户的要求确认施工项目的相关信息，内容应包括但不限于：  项目所在地、施工类型、施工材料、施工要求、施工难点、预算价格、施工周期、施工验收方式以及付款方式。 | 2 |  |  |
| 6 | 1.1.6 如收取客户缴纳的预付款，公司应提供收据或发票。 | 2 |  |  |
| 7 | 1.2电话服务 | 1.2.1 公司应提供工作时间服务咨询电话号码。接线员应先问候客户并报公司名字。 | 2 |  |  |
| 8 | 1.2.2 电话服务咨询答复的内容参见附录A 1.1.3和1.1.4规定的要求。 | 1 |  |  |
| 9 | 1.2.3 接线员应准确记录客户的要求，并复述确认，态度温和耐心。 | 2 |  |  |
| 10 | 1.2.4 接待员遇到不能及时解答清楚的问题，应约定补充解答的方式和时间。 | 1 |  |  |
| 11 | 2.施工方案服务（27分） | 2.1输入 | 2.1.1 公司与客户充分沟通后，销售部根据客户需求准确向技术部传达技术要求信息。 | 3 |  |  |
| 12 | 2.1.2 技术部与销售部共同编制《技术方案书》或《项目投标书》任何不完整、含糊或有矛盾的要求，应会同提出者一起协商解决，并经批准以文件形式予以确定。 | 3 |  |  |
| 13 | 2.2输出 | 2.2.1项目负责人完成整个项目设计组织方案文件，并形成《项目投标书》。 | 3 |  |  |
| 14 | 2.2.2 销售人员及工程技术人员应在约定的工作日内完成施工组织方案。 | 3 |  |  |
| 15 | 2.2.3 工程管理人员应向客户展示并讲解施工组织方案，方案中的施工节点，材料与设备的进场时间，选材信息等。 | 3 |  |  |
| 16 | 2.2.4 施工组织方案审核完毕，销售人员应在方案文件的栏  目上签字，并要求客户在最后签字认可。 | 3 |  |  |
| 17 | 2.3更改 | 2.3.1 如需要进行方案改进，销售人员应充分征求客户意见，做好详细文字记录。 | 3 |  |  |
| 18 | 2.3.2 有相关技术人员填写《施工组织方案更改通知单》，经审批后，对施工组织设计方案进行更改。 | 3 |  |  |
| 19 | 2.3.3 更改后的组织设计方案应经过客户签字确认。 | 3 |  |  |
| 20 | 3 施工工程（28分） | 3.1 公司在现场应向客户提供准备好的验收文件，并与客户沟通验收内容及验收规范。如客户无法到现场验收，可采信经监理机构验收合格的验收报告。 | | 4 |  |  |
| 21 | 3.2 公司应对照施工组织方案、施工规范、施工材料、施工验收标准进行自检，对于出现的问题并在验收(包含隐蔽工程)前48小时以书面形式提交。 | | 4 |  |  |
| 22 | 3.3 通知客户验收包括隐蔽和中间验收的内容，验收时间和地点。 | | 4 |  |  |
| 23 | 3.4 客户在约定时间公司相关人员与承包人共同检查或试验。 | | 4 |  |  |
| 24 | 3.5 检测结果表明质量验收合格，经客户在验收记录上签字后，承包人可进行工程施工；验收不合格，承包人在客户限定的时间内修改后重新验收。 | | 4 |  |  |
| 25 | 3.6 客户没有参加验收，当其对某部分工程质量有怀疑，均可要求承包人重新检验，承包人接到通知后，应按要求进行检验，并对破坏位置重新覆盖或修复。 | | 4 |  |  |
| 26 | 3.7 没有按工程专项要求办理验收的项目，客户不办理工程验收。 | | 4 |  |  |
| 27 | 4 工程验收（28分） | 4.1 公司应对照施工组织方案、合同要求、施工验收规范进行自检，并编写《工程验收报告》。 | | 4 |  |  |
| 28 | 4.2 《工程验收报告》上报项目经理和客户或客户指定负责人，并根据客户指定负责人意见，确认验收时间安排、计划等。 | | 4 |  |  |
| 29 | 4.3 监理工程师对承包单位报验的竣工资料进行审查，确认资料无问题后，由总监公司的监理工程师对工程质量进行验收，并对验收过程中存在的问题做好记录，上报客户，承包单位按要求进行整改。 | | 4 |  |  |
| 30 | 4.4 公司和客户依据合同约定对地坪工程项目检查验收，验收过程中，公司应当出具施工组织方案、施工实施相关记录、经总监公司验收合格的验收报告。 | | 4 |  |  |
| 31 | 4.5 验收合格后，承包单位提出竣工验收申请，由监理工程师审查申请，并由客户在规定时间内公司竣工验收，客户邀请施工单位、总监公司及相关单位参加。 | | 4 |  |  |
| 32 | 4.6 如公司负责采购原材料，应当向客户交付主要材料的出厂合格证、第三方检测报告、施工说明书以及保修单等资料；若客户提供原材料，公司应当向客户提供原材料使用记录，并将剩余的材料退还客户。 | | 4 |  |  |
| 33 | 4.7 验收合格后一月内，项目负责人安排专人与客户做好交接手续，做好交接记录。 | | 4 |  |  |

（1） 给出基于李克特5点式量表的体验系数a，如下

1. 远低于预期：0≤a≤0.2
2. 低于预期：0.2＜a≤0.4
3. 符合预期：0.4＜a≤0.6
4. 高于预期：0.6＜a≤0.8
5. 远高于预期：0.8＜a≤1.0

（2） 每一项测评内容的分值乘以该项确定的体验系数a后求和，得出服务特性测评基础分。

（3） 将服务特性测评基础分乘以体验否决系数E，得出地坪企业施工能力服务特性测评分。其中，体验否决系数E={0.1}，当地坪企业施工过程中发生下列任一情况时E=0，否则E=1。

1. 未建立质量管理体系；
2. 使用以假乱真、以次充好、质量不达标的施工材料；
3. 评价期内，发生质量、人身安全等重大事故，舆论影响恶劣；
4. 评价服务内容不含评价表中部分内容时，可提前说明，按以上评分方法得出总分后按比例换算最后分值；
5. 在服务认证中，针对地坪企业施工项目服务特性测评活动，其总分由计算每人（次）测评分的均值获得。