

江西腾标认证有限公司

智慧校园后勤洗浴服务认证技术规范

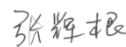
受控状态：（  ）

文件编号：CTS TBSC005-2026

版本号：B/2

编制：技术部

审核：张辉根



批准：周春阳



首次发布日期：20221220

首次实施日期：20261220

第6次修订实施日期：20260423

目录

1. 范围	3
2. 规范性引用文件	3
3. 术语和定义	3
4. 服务要求	4
4.1. 咨询与方案设计	4
4.2. 设施建设与安装	4
4.3. 系统调试与验收	4
4.4. 日常运营与维护	5
4.5. 客户服务与投诉处理	5
4.6. 服务过程质量控制	5
5. 管理要求	5
5.1. 通用要求	5
5.2. 特定要求	6
6. 服务认证评价准则	8
6.1. 服务特性测评	8
6.2. 管理要求审核准则	8
表1 管理成熟度水平通用模型	8
7. 认证结果	9
7.1. 认证结果分级	9
7.2. 等级判定	9
附录A 智慧校园后勤洗浴服务要求测评工具	10
表A.1 智慧校园后勤洗浴服务要求测评表	10
附录B	12
表B.1 智慧校园后勤洗浴服务管理成熟度等级描述	12
表B.2 智慧校园后勤洗浴服务管理要求成熟度对应分值	15

1. 范围

- 1.1. 本文件规定了智慧校园后勤洗浴服务认证的规范性要求，包括服务要求、管理要求和服务认证评价等内容。
- 1.2. 本文件规定了江西腾标认证有限公司实施的智慧校园后勤洗浴服务认证活动，也适用于智慧校园后勤洗浴服务组织规范其服务活动，或寻求相关方对其符合性的确认。

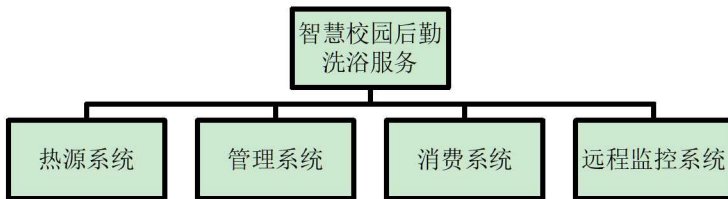
2. 规范性引用文件

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（包括所有修改单）适用于本文件。

- T/CASME 727-2023智慧校园后勤洗浴系统建设及运行规范；
- GB 50242-2002 建筑给水排水及采暖工程施工质量验收规范；
- GB 50015-2019 建筑给水排水设计标准；
- GB/T 37813-2019 公共浴场水质标准；
- GB/T 18883-2022 室内空气质量标准；
- GB/T 19001-2016/ISO 9001:2015 质量管理体系 要求（作为管理要求的通用基础）；
- GB/T 19004-2011 追求组织的持续成功 质量管理方法；
- GB/T 19012—2021 质量管理 顾客满意 组织投诉处理指南；
- GB/T 24421.2-2009 服务业组织标准化工作指南 第2部分：标准体系；
- GB/T 24620-2022/ISO/IEC Guide 76:2020 服务标准制定导则 考虑消费者需求；
- GB/T 27205-2019 合格评定 服务认证方案指南和示例；
- GB/T 27207-2020 合格评定 服务认证模式选择与应用导则；
- GB/T 27400-2020 合格评定 服务认证技术通则。

3. 术语和定义

规范性引用文件中界定的术语以及下列术语和定义适用于本文件。



3.1. 智慧校园后勤洗浴服务设施

指应用物联网、大数据、智能控制等技术，为校园内师生提供洗浴服务的硬件设备、管理系统和配套设施的统称。

3.2. 智慧校园洗浴设施建设运营服务

指为满足校园洗浴需求，提供设施规划、设计、建设、安装、调试，以及后续运营、维护、管理等全过程的服务活动。

3.3. 服务特性

指智慧校园洗浴设施建设运营服务固有的、区别于其他服务的特征，包括安全性、功能性、时间性、经济性、智能性、文明性等。

3.4. 服务管理

指组织为确保智慧校园后勤洗浴服务满足规定要求而建立的管理体系及运行控制活动。

3.5. 服务认证

由认证机构证明智慧校园后勤洗浴服务符合特定认证要求的合格评定活动。

4. 服务要求

4.1. 咨询与方案设计

4.1.1. 需求调研与分析

组织应深入了解校园的实际用水需求、学生人数、建筑布局、用水高峰期等情况，并进行详细的需求调研分析，形成调研报告。

4.1.2. 方案设计

基于调研结果，组织应提供个性化的智慧洗浴解决方案。方案应至少包括：

- 1) 热水供应系统设计方案（热源选择、管网布局、水箱容量等）；
- 2) 智能控制系统设计方案（刷卡/扫码计费、水温水量控制、数据采集等）；
- 3) 节能环保措施（太阳能、空气源热泵等新能源应用方案）。

4.1.3. 方案评审与确认

组织应与校方共同对设计方案进行评审，确保方案满足校园实际需求、符合相关标准规范，并出具书面确认意见。

4.2. 设施建设与安装

4.2.1. 施工准备

组织应在施工前编制详细的施工组织设计 and 安全技术交底，明确施工进度计划、人员安排、材料设备清单及质量验收标准。

4.2.2. 设备安装

设施安装应符合GB 50242等规范要求，包括：

- 1) 热水机组、水箱、水泵等主要设备的安装位置、固定方式、管线连接应符合设计要求；
- 2) 淋浴桩、花洒、混水阀等终端设备安装应牢固、位置合理、使用便捷；
- 3) 智能控制设备（刷卡器、流量计、温控器）安装应符合电气安全规范。

4.2.3. 管网与电气系统铺设

管道铺设应符合GB 50015标准，确保管道保温、防漏、防腐蚀。电气线路铺设应符合相关电气安装规范，做好接地保护。

4.3. 系统调试与验收

4.3.1. 系统联调

组织应对整个系统进行联调联试，确保：

- 1) 供水系统运行稳定，水温水量达到设计标准；
- 2) 智能计费系统准确无误，数据传输正常；
- 3) 控制系统响应灵敏，具备远程监控与管理功能。

4.3.2. 水质检测

系统调试完成后，应按照GB/T 37813的要求对洗浴用水进行水质检测，确保水质达标，并提供检测报告。

4.3.3. 验收交付

组织应配合校方进行项目验收，提交完整的竣工资料（含设备清单、操作手册、维修保养计划等），

并对校方管理人员进行操作培训。

4.4. 日常运营与维护

4.4.1. 设备巡检与保养

组织应建立定期巡检制度，对设备设施进行日常巡检和定期保养，包括：a) 每日/每周检查设备运行状态、水温、水压、计费系统；b) 定期清洗水箱、过滤器、淋浴喷头；c) 定期检查锅炉、热泵等核心设备的运行效率。

4.4.2. 故障应急响应

组织应建立24小时应急响应机制，确保在设备故障或用户报修后，能在承诺的时间内响应并处理。

4.4.3. 能耗管理与数据报告

组织应利用智能管理系统，定期分析洗浴设施的用水、用电、用气等能耗数据，生成能耗报告，并提出节能优化建议。

4.5. 客户服务与投诉处理

4.5.1. 服务沟通渠道

组织应提供便捷的客户服务沟通渠道，包括但不限于服务热线、在线报修平台、微信小程序等。

4.5.2. 投诉与反馈处理

组织应建立用户投诉处理机制，对用户的投诉和反馈进行及时、有效的处理，并将处理结果反馈给用户。

4.6. 服务过程质量控制

4.6.1. 关键环节质量控制

组织应识别并确定影响服务质量的关键环节，包括但不限于：方案设计评审、设备安装验收、系统调试、水质检测、日常巡检、故障应急响应等，并针对这些关键环节制定质量控制规范或操作指导书。

4.6.2. 质量检查与验证

组织应定期对服务提供过程进行质量检查，包括对施工质量、设备运行状态、水质达标情况、巡检记录完整性、客户投诉处理率等的核查。检查结果应形成记录，并存档备查。

4.6.3. 不合格服务处置

对服务过程中发现的不合格项（如设备安装不符合要求、水质不达标、巡检遗漏等），应按照管理制度及时采取纠正措施，防止不合格再次发生。

5. 管理要求

5.1. 通用要求

5.1.1. 质量管理体系

组织应建立质量管理体系，确保其实施和保持，并持续改进其有效性。组织应：

- 1) 识别服务接触点，确定服务接触面，建立服务总蓝图；
- 2) 针对咨询设计、建设安装、系统调试、运营维护等关键过程，建立服务子蓝图；
- 3) 确定为确保服务提供所需的准则和方法；
- 4) 确保可以获得必要的资源和信息，以支持服务提供的运作和监视；
- 5) 监视、测量（适用时）和分析；
- 6) 实施必要的措施，以实现质量管理体系的持续改进。

5.1.2. 外部供方控制

针对组织所选择的任何影响服务符合要求的外部供方（如设备供应商、施工分包商等），组织应确保对其实施控制。对此类外部供方提供过程或服务的控制类型和程度应在质量管理体系中加以规定。

5.1.3. 运行管理

组织应结合智慧校园洗浴设施建设运营管理的要求，建立并实施相关规范，包括但不限于：

- 1) 落实国家法律法规和标准要求应采取的管理措施；
- 2) 服务资源调剂与组织的一般要求，确保服务能力满足业务需要；
- 3) 服务人员的有序组织和配备要求；
- 4) 设施、设备与用品的配置标准及维护要求；
- 5) 工作现场各类信息沟通要求和反馈渠道要求；
- 6) 工作现场整理、整顿、清理、清扫要求。

5.2. 特定要求

5.2.1. 管理目标

组织应建立包含了客户体验特性要求的管理目标，包括但不限于：

- 1) 设备完好率；
- 2) 系统运行稳定性（故障率）；
- 3) 客户投诉率；
- 4) 客户满意度；
- 5) 水质达标率；
- 6) 应急响应及时率；
- 7) 能耗指标。

5.2.2. 从业人员职业化培育

组织应制定并实施工作于服务接触面的从业人员职业化培育规划，包括但不限于：

- 1) 建立以提高工作责任心和专业服务意识为核心的激励机制；
- 2) 建立并实施工息交流和满意度定期测评制度，每年至少开展一次员工满意度调查；
- 3) 有计划地开展职业素质教育、服务知识和技能培训，培训内容应包括：智慧洗浴系统原理与操作、智能控制设备维护、电气安全知识、管道维修技术、客户服务技巧、节能环保知识等；
- 4) 定期评价从业人员职业化培育规划的充分性、适宜性和有效性。

5.2.3. 服务设计与开发（适用时）

当组织自行设计或优化智慧校园洗浴服务方案时，应建立并实施服务设计与开发控制规划，包括：

- 1) 采用多方论证方法进行设计和开发的策划工作；
- 2) 获取校园方及潜在用户的服务要求信息作为设计和开发的输入之一；
- 3) 建立服务总蓝图及关键服务子蓝图作为设计和开发的输出之一；
- 4) 安排客户或相关方参与设计和开发的确认工作，并出具书面确认意见。

5.2.4. 服务蓝图管理

组织应建立并维护智慧校园洗浴设施建设运营服务蓝图，清晰界定服务接触点、服务接触面及服务提供和交付的全过程，并据此进行服务设计、服务提供和服务改进。服务蓝图应至少包括：

- 1) 咨询与方案设计阶段的服务接触点（如需求调研、方案沟通、评审确认等）；
- 2) 设施建设与安装阶段的服务接触点（如施工交底、设备安装、管网铺设等）；
- 3) 系统调试与验收阶段的服务接触点（如联调联试、水质检测、培训交付等）；
- 4) 日常运营与维护阶段的服务接触点（如巡检、报修、能耗通报等）；
- 5) 客户服务与投诉处理阶段的服务接触点（如热线咨询、投诉受理等）。

5.2.5. 应急管理

- 1) 组织应建立并实施应急管理程序，针对服务过程中可能出现的突发情况制定应急预案，并定期进行演练和评审。应急预案应至少包括：
 - a. 停水停电应急预案；
 - b. 设备故障（如锅炉、水泵、控制系统等）应急预案；
 - c. 水质异常应急预案；
 - d. 安全事故应急预案。
- 2) 组织应每半年至少组织一次应急演练，并对演练效果进行评估和改进。

5.2.6. 投诉处理

组织应建立并实施客户投诉处理程序，明确投诉受理、处理、反馈和改进的流程，确保投诉得到及时、有效的处理。投诉处理程序应至少包括：

- 1) 投诉受理渠道：明确热线、平台等多种投诉受理方式；
- 2) 投诉处理时限：明确投诉受理后的响应时限和处理完成时限；
- 3) 投诉处理流程：明确投诉登记、分类、调查、处理、反馈、归档等各环节的职责和要求；
- 4) 投诉分析改进：定期对投诉数据进行统计分析，识别服务中的薄弱环节，制定并实施改进措施。

5.2.7. 服务补救管理

组织应建立、实施和保持智慧校园洗浴服务的补救措施管理程序，程序中的服务补救技术与策略应包括但不限于：

- 1) 服务补救方针；
- 2) 道歉和承诺方案；
- 3) 服务失误分析和分类；
- 4) 服务补救期望甄别；
- 5) 紧急行动方案（含赔偿、补偿）和响应；
- 6) 服务补救结果评价。

5.2.8. 运营与服务过程控制

组织应建立并实施运营与服务过程控制程序，确保服务提供过程符合规定要求。程序应至少包括：

- 1) 设备巡检与维护：建立并实施设备巡检和维护保养计划，明确巡检项目、周期、标准及记录要求；
- 2) 水质管理：建立并实施水质检测与管理制度，定期进行水质检测并记录，确保水质符合GB/T 37813标准要求；
- 3) 能耗管理：建立并实施能耗监测与分析制度，定期分析能耗数据，制定并实施节能改进措施；
- 4) 智能系统管理：建立并实施智能管理系统的维护与数据备份制度，确保系统稳定运行和数据安全。

5.2.9. 风险防范与控制

组织应建立并实施风险管理制度，依法防范、控制、规避经营风险。制度应至少包括：

- 1) 风险识别：定期识别业务运营中的各类风险，包括设备安全风险、运行故障风险、第三方责任风险；
- 2) 保险管理：为已建成的设施投保财产保险和公众责任险，确保在发生意外时能有效赔付；
- 3) 合同评审：建立并实施合同评审制度，对涉及重大风险的服务合同进行评审。

5.2.10. 顾客信息管理

- 1) 组织应收集和（或）更新与客户有关的信息，包括但不限于：
 - a. 客户（校方）名称、联系方式、授权代表；
 - b. 客户提供的设施场地、图纸等信息；
 - c. 服务要求及特殊需求；
 - d. 服务协议内容及其他约定要求。

2) 组织应防止上述客户信息的泄漏及不正当使用。客户资料、信息应妥善保管，保护客户所提供的资料、信息的安全。

5.2.11. 服务改进措施

组织应制定并实施服务改进措施，以满足校园方要求和增强师生满意，包括但不限于：

- 1) 对不合格服务和过程进行控制，对不合格的原因进行识别和分析，及时采取纠正和纠正措施，消除不合格的原因，防止不合格再发生；
- 2) 定期评审服务提供过程，结合客户反馈与自我评价结果采取改进措施，持续改进服务与管理水平。

6. 服务认证评价准则

6.1. 服务特性测评

6.1.1. 依据第4章规定的智慧校园后勤洗浴服务要求，其服务特性的测评应依据附录A的表A.1给出的测评工具实施。

6.1.2. 服务认证审查员基于表A.1实施智慧校园后勤洗浴服务要求（即服务特性）体验测评时：

- 1) 表A.1是根据第4章的要求，赋权量化构建的服务特性体验测评表，设定满分为100分；
 - 2) 测评内容为明显的“是，否”判断时，可用直接判断法，判定得分和不得分；如果不能明显以“是，否”判断时，则基于李克特5点式量表的体验系数 α 判定，如下：
 - a. 远低于预期： $0 \leq \alpha \leq 0.2$
 - b. 低于预期： $0.2 < \alpha \leq 0.4$
 - c. 符合预期： $0.4 < \alpha \leq 0.6$
 - d. 高于预期： $0.6 < \alpha \leq 0.8$
 - e. 远高于预期： $0.8 < \alpha \leq 1.0$
 - 3) 用表A.1中给定的每一项测评内容的分值乘以该项确定的体验系数 α 后求和，得出服务特性测评基础分；
 - 4) 将服务特性测评基础分乘以体验否决系数E，得出智慧校园后勤洗浴服务特性测评分。其中，体验否决系数 $E = \{0, 1\}$ ，当智慧校园后勤洗浴服务过程中发生下列任一情况时 $E=0$ ，否则 $E=1$ ：
 - a. 未依法取得相关许可证件或者相关许可证件超过有效期限；
 - b. 评价期间，因管理不善导致洗浴设施发生重大安全事故（如触电、烫伤等），舆论影响恶劣；
 - c. 评价期间，发生水质严重污染事件，导致用户健康受损。
 - 5) 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。
- 6.1.3. 智慧校园后勤洗浴服务特性测评活动，其总分由计算每人（次）测评分的均值获得。

6.2. 管理要求审核准则

- 1) 第5章给出的管理要求，应依据附录B表B.1给出的审核工具实施。审核应包括GB/T 19001标准要求的质量管理体系，以及本标准第5章规定的内容。
- 2) 获得认证机构所颁发且有效的质量管理体系认证证书的组织，可由认证机构评估风险后决定是否免除其GB/T 19001标准要求的质量管理体系的评价。
- 3) 智慧校园后勤洗浴服务的管理要求审核通常采用管理体系审核的要求和方法。
- 4) 6.1.2.4 智慧校园后勤洗浴服务的特定管理要求（5.2）的审核工具可参照GB/T 19004-2011标准给出的成熟度模型，采用五级定性成熟度水平的评价方法。表1给出了管理要求如何与成熟度水平相对应的通用模型示例。

表1 管理成熟度水平通用模型

关键要素	管理成熟度水平				
	一级	二级	三级	四级	五级
特定要求	基本水平				最佳实践

5) 应根据附录B的表B. 1. 与B. 2. 给出的管理要求审核工具实施对第5章的成熟度评价。

7. 认证结果

7.1. 认证结果分级

智慧校园后勤洗浴服务认证结果从低至高分为3个等级：三星、四星、五星级。

7.2. 等级判定

认证结果的等级判定应综合考虑服务特性测评得分和服务管理审核成熟度等级，具体判定规则如下：

序号	服务特性评测	管理要求审核	认证级别
1	60—79分	二级及以上	三星
2	80—90分	三级及以上	四星
3	90分及以上	四级及以上	五星

附录A 智慧校园后勤洗浴服务要求测评工具

表A.1 智慧校园后勤洗浴服务要求测评表

评价项目（分值）	评价子项目（分值）	评价内容	给定分值	体验系数 α	评价得分
4.1 咨询与方案设计 (15.0)	4.1.1 需求调研与分析 (5.0)	组织应深入了解校园用水需求、人数、建筑布局等情况，并进行详细调研分析，形成调研报告。	2.5		
4.1 咨询与方案设计 (15.0)	4.1.1 需求调研与分析 (5.0)	调研报告应全面、准确，能反映校方真实需求。	2.5		
4.1 咨询与方案设计 (15.0)	4.1.2 方案设计 (7.0)	应提供个性化智慧洗浴解决方案，涵盖热水系统、智能控制、节能环保等内容。	3.5		
4.1 咨询与方案设计 (15.0)	4.1.2 方案设计 (7.0)	设计方案应符合相关标准规范，具有技术先进性和经济合理性。	3.5		
4.1 咨询与方案设计 (15.0)	4.1.3 方案评审与确认 (3.0)	应与校方共同评审设计方案，并出具书面确认意见。	3.0		
4.2 设施建设与安装 (25.0)	4.2.1 施工准备 (8.0)	应编制详细的施工组织设计和安全技术交底，明确进度、人员、材料等。	4.0		
4.2 设施建设与安装 (25.0)	4.2.1 施工准备 (8.0)	施工材料、设备应符合设计要求和质量标准。	4.0		
4.2 设施建设与安装 (25.0)	4.2.2 设备安装 (10.0)	主要设备（热源、水箱、水泵）安装位置、固定方式、管线连接应符合设计要求。	5.0		
4.2 设施建设与安装 (25.0)	4.2.2 设备安装 (10.0)	淋浴桩、花洒、智能控制设备等终端设备安装应牢固、位置合理、使用便捷。	5.0		
4.2 设施建设与安装 (25.0)	4.2.3 管网与电气系统铺设 (7.0)	管道铺设应做好保温、防漏、防腐蚀，符合GB 50015要求。	3.5		
4.2 设施建设与安装 (25.0)	4.2.3 管网与电气系统铺设 (7.0)	电气线路铺设应符合规范，做好接地保护。	3.5		
4.3 系统调试与验收 (20.0)	4.3.1 系统联调 (8.0)	系统联调联试应确保供水稳定、水温水量达标、智能计费准确、控制响应灵敏。	4.0		
4.3 系统调试与验收 (20.0)	4.3.1 系统联调 (8.0)	智能管理系统应具备远程监控与管理功能。	4.0		
4.3 系统调试与验收 (20.0)	4.3.2 水质检测 (6.0)	应按GB/T 37813要求进行水质检测，并提供合格的检测报告。	6.0		

评价项目（分值）	评价子项目（分值）	评价内容	给定分值	体验系数 α	评价得分
4.3 系统调试与验收 (20.0)	4.3.3 验收交付 (6.0)	应配合校方验收，提交完整竣工资料，并对管理人员进行操作培训。	3.0		
4.3 系统调试与验收 (20.0)	4.3.3 验收交付 (6.0)	竣工资料应完整，操作手册和培训应确保校方人员能独立操作。	3.0		
4.4 日常运营与维护 (25.0)	4.4.1 设备巡检与保养 (10.0)	应建立定期巡检制度，并按计划执行，记录完整。	5.0		
4.4 日常运营与维护 (25.0)	4.4.1 设备巡检与保养 (10.0)	应按计划进行设备保养（清洗、排污等），确保设备状态良好。	5.0		
4.4 日常运营与维护 (25.0)	4.4.2 故障应急响应 (9.0)	应建立24小时应急响应机制，并在承诺时间内响应处理。	4.5		
4.4 日常运营与维护 (25.0)	4.4.2 故障应急响应 (9.0)	故障处理后应有记录，并对原因进行分析。	4.5		
4.4 日常运营与维护 (25.0)	4.4.3 能耗管理与数据 报告 (6.0)	应利用智能系统定期分析能耗数据，并生成报告。	3.0		
4.4 日常运营与维护 (25.0)	4.4.3 能耗管理与数据 报告 (6.0)	应根据数据分析提出节能优化建议并实施。	3.0		
4.5 客户服务与投诉处 理 (10.0)	4.5.1 服务沟通渠道 (4.0)	应提供便捷的客户服务沟通渠道（热线、平台等）。	4.0		
4.5 客户服务与投诉处 理 (10.0)	4.5.2 投诉与反馈处理 (6.0)	应建立投诉处理机制，对投诉进行有效处理并反馈。	6.0		
4.6 服务过程质量控制 (5.0)	4.6.1 关键环节质量控 制 (2.0)	应识别影响服务质量的关键环节（如方案评审、设备安装、巡检等），并制定质量控制规范。	2.0		
4.6 服务过程质量控制 (5.0)	4.6.2 质量检查与验证 (2.0)	应定期对服务过程进行质量检查，检查结果应形成记录并存档。	2.0		
4.6 服务过程质量控制 (5.0)	4.6.3 不合格服务处置 (1.0)	对不合格项应及时采取纠正措施，防止再次发生。	1.0		
总分：100	总分：100	—	100		

附录B

表B.1 智慧校园后勤洗浴服务管理成熟度等级描述

考核要求	评定等级及评定要求				
	一级	二级	三级	四级	五级
5.2.1 管理目标 组织应建立包含了客户体验特性要求的管理目标，包括但不限于：设备完好率、系统故障率、客户投诉率、客户满意度、水质达标率、应急响应及时率、能耗指标。	组织建立了管理目标，但目标未完全覆盖5.2.1要求的全部指标，或目标不可测量。管理目标的实现情况处于萌芽状态，缺乏系统化和标准化的管理过程。	组织建立并实施了满足适用的法律法规要求，以及涵盖5.2.1内容的管理目标，各项目标可测量。开始注重用户反馈，并进行初步的服务质量监控。但管理过程可能仍存在一定的随意性和不规范性，需要进一步完善和优化。	组织在相关职能和层次上建立并实施了满足适用的法律法规要求和顾客需求，以及涵盖5.2.1内容的目标，各项目标基本实现。服务质量监控和评估机制得到加强，能够及时发现和解决问题，提升用户满意度。	组织在相关职能和层次上建立并实施了满足适用的法律法规要求和顾客需求，以及涵盖5.2.1内容的目标，各项目标如期实现。经营层及相关职能层基于目标要求建立相应的KPI，主要指标体现以客户为导向。通过数据分析和客户反馈，精准识别服务中的瓶颈和改进点。	组织在相关职能和层次上建立并实施了满足适用的法律法规要求和顾客需求，以及涵盖5.2.1内容的目标，各项目标如期实现。能提供3年（含）以上的目标及KPI数据，包含纵向和横向数据，并持续改进。组织具备快速响应校园变化和师生需求的能力。
5.2.2 从业人员职业化培育 组织应制定并实施工作于服务接触面的从业人员职业化培育规划。	组织未制定或仅制定了初步的从业人员职业化培育规划，缺乏系统性和标准化。服务质量往往依赖于个别员工的个人技能和经验。	组织制定并实施了5.2.2要求的工作于服务接触面的从业人员职业化培育规划，包括组织的年度规划与个人职业培育计划已初步建立，并开始实施。组织开始意识到服务认证的重要性，并初步建立了服务认证管理的基本框架。	组织制定并实施了工作于服务接触面的从业人员职业化培育规划，包括：1) 组织的年度规划与服务关键特性实现人员个人的职业培育计划；2) 规划和计划的实施进展及预期结果；3) 有计划地实施了定期评价，能基本满足5.2.2。	组织制定并实施了工作于服务接触面的从业人员职业化培育规划，包括：1) 组织的年度规划与服务关键特性实现人员个人的职业培育计划；2) 规划和计划的实施进展及预期结果；3) 有计划地实施了定期评价；4) 具有科学的员工满意度测评方法，员工满意度呈现上升趋势；5) 能提供3年（含）以上的员工满意度数据。	组织制定并实施了工作于服务接触面的从业人员职业化培育规划，包括：1) 组织的年度规划与服务关键特性实现人员个人的职业培育计划；2) 规划和计划的实施进展及预期结果；3) 有计划地实施了定期评价；4) 具有科学的员工满意度测评方法，员工满意度呈现上升趋势；5) 能提供3年（含）以上的员工满意度数据；6) 建立了员工与客户满意度相关性分析，提供良好实践案例。
5.2.3 服务设计与开发（适用时） 组织应建立并实施服务设计与开发控制规划。	组织未建立服务设计与开发控制规划，或规划不完善。服务设计依赖经验，缺乏系统方法。	组织建立了初步的服务设计与开发控制规划，但执行不完全。服务设计过程开始逐步规范化。	组织建立并实施了服务设计与开发控制规划，包括策划、输入、输出和确认等环节，有相关记录。	组织建立并实施了服务设计与开发控制规划，并能提供改进示例。设计过程能有效识别校园需求并转化为服务特性。	组织建立并实施了服务设计与开发控制规划，并能提供持续改进的示例和数据分析。服务设计在行业内具有创新性和引领性。
5.2.4 服务蓝图管理	组织未建立服务蓝	组织建立了服务蓝图，	组织建立并维护了服务蓝	组织建立并维护了服务蓝图，清	组织建立并维护了服务蓝图，清晰

考核要求	评定等级及评定要求				
	一级	二级	三级	四级	五级
组织应建立并维护智慧校园洗浴设施建设运营服务蓝图。	图，或服务蓝图仅停留在概念阶段，未实际应用于服务管理。	基本识别了服务接触点和接触面，并开始尝试将其应用于服务标准化管理。	图，清晰界定了服务接触点、服务接触面，并据此进行服务设计、服务提供和服务改进，有相关记录。	晰界定了服务接触点、服务接触面及服务提供和交付的全过程，并据此进行服务设计、服务提供和服务改进，有相关记录，并能提供改进示例。	界定了服务接触点、服务接触面及服务提供和交付的全过程，并能提供持续改进的示例和数据分析，服务蓝图管理已成为组织服务创新的核心工具。
5.2.5 应急管理 组织应建立并实施应急管理程序。	组织未建立应急管理程序，或应急预案不完整，缺乏可操作性。	组织建立了应急管理程序，针对服务过程中可能出现的突发情况制定了应急预案，并明确了应急响应流程和责任人。	组织建立并实施了应急管理程序，针对服务过程中可能出现的突发情况制定了应急预案，并定期进行演练和评审，有相关记录。	组织建立并实施了应急管理程序，针对服务过程中可能出现的突发情况制定了应急预案，并定期进行演练和评审，有相关记录，并能根据演练结果进行改进。	组织建立并实施了应急管理程序，针对服务过程中可能出现的突发情况制定了应急预案，并定期进行演练和评审，有相关记录，并能根据演练结果进行持续改进，提供良好实践案例。
5.2.6 投诉处理 组织应建立并实施客户投诉处理程序。	组织未建立投诉处理程序，或投诉处理流程不明确，投诉未得到有效处理。	组织建立了客户投诉处理程序，明确了投诉受理、处理和反馈的基本流程，投诉能够得到初步处理。	组织建立并实施了客户投诉处理程序，明确了投诉受理、处理、反馈和改进的流程，投诉得到及时有效的处理，并有相关记录。	组织建立并实施了客户投诉处理程序，明确了投诉受理、处理、反馈和改进的流程，投诉得到及时有效的处理，并有相关记录，能进行趋势分析。	组织建立并实施了客户投诉处理程序，明确了投诉受理、处理、反馈和改进的流程，投诉得到及时有效的处理，并有相关记录，能进行趋势分析，并采取预防措施，提供良好实践案例。
5.2.7 服务补救管理 组织应建立、实施和保持服务的补救措施管理程序。	组织未建立服务补救管理程序，或程序不完整。服务失误发生后，缺乏系统性的补救措施。	组织建立了服务补救管理程序，明确了服务失误后的基本补救措施和流程。	组织建立并实施了服务补救管理程序，包括服务补救方针、道歉和承诺方案、服务失误分析和分类等，有相关记录。	组织建立并实施了服务补救管理程序，包括服务补救方针、道歉和承诺方案、服务失误分析和分类、服务补救期望甄别、紧急行动方案（含赔偿/补偿）和响应等，并能根据补救结果进行改进。	组织建立并实施了服务补救管理程序，包括服务补救方针、道歉和承诺方案、服务失误分析和分类、服务补救期望甄别、紧急行动方案（含赔偿/补偿）和响应、服务补救结果评价等，并能提供良好实践案例。
5.2.8 运营与服务过程控制 组织应建立并实施运营与服务过程控制程序。	组织未建立运营与服务过程控制程序，或程序不完善。过程控制存在严重风险。	组织建立了运营与服务过程控制程序，明确了设备巡检、水质管理等基本要求。	组织建立并实施了运营与服务过程控制程序，包括设备巡检与维护、水质管理、能耗管理、智能系统管理等，有相关记录。	组织建立并实施了运营与服务过程控制程序，包括设备巡检与维护、水质管理、能耗管理、智能系统管理等，并能定期进行过程检查和评估。	组织建立并实施了运营与服务过程控制程序，包括设备巡检与维护、水质管理、能耗管理、智能系统管理等，并能提供持续改进的示例和数据分析。
5.2.9 风险防范与控制	组织未建立风险管理制度，或制度不完	组织建立了风险管理制度，明确了风险识别、	组织建立并实施了风险管理	组织建立并实施了风险管理制度，包括风险识别、保险管理、	组织建立并实施了风险管理制度，包括风险识别、保险管理、合同评

考核要求	评定等级及评定要求				
	一级	二级	三级	四级	五级
组织应建立并实施风险管理制度，投保相关责任保险。	善。风险管理存在严重缺陷。	保险管理等基本要求，并开始投保相关责任保险。	保险管理、合同评审等，有相关记录，并按规定投保财产保险和公众责任险。	合同评审等，并能定期进行风险评估和保险续保，确保保险覆盖的充分性。	审等，并能提供持续改进的示例和数据分析，保险管理在行业内具有示范性。
5.2.10 顾客信息管理 组织应收集和（或）更新与客户有关的信息，并防止信息泄漏及不正当使用。	组织未建立客户信息管理制度，或制度不完善。客户信息管理存在风险。	组织建立了客户信息管理制度，明确了客户信息的收集、存储、使用等基本要求。	组织建立并实施了客户信息管理制度，包括客户信息的收集、存储、使用、更新、保密等，并有相关记录。	组织建立并实施了客户信息管理制度，包括客户信息的收集、存储、使用、更新、保密等，并能定期进行信息安全检查和评估。	组织建立并实施了客户信息管理制度，包括客户信息的收集、存储、使用、更新、保密等，并能提供持续改进的示例和数据分析。
5.2.11 服务改进措施 组织应制定并实施服务改进措施。	组织未建立服务改进措施，或措施不系统。不合格服务的控制存在缺陷。	组织建立了服务改进措施，对不合格服务和过程进行控制，并初步开展了原因识别和分析。	组织制定并实施了服务改进措施，对不合格服务和过程进行控制，对原因进行识别和分析，及时采取纠正和纠正措施，有相关记录。	组织制定并实施了服务改进措施，对不合格服务和过程进行控制，对原因进行识别和分析，及时采取纠正和纠正措施，并能定期评审服务提供过程，结合客户反馈与自我评价结果采取改进措施，有相关记录。	组织制定并实施了服务改进措施，对不合格服务和过程进行控制，对原因进行识别和分析，及时采取纠正和纠正措施，并能定期评审服务提供过程，结合客户反馈与自我评价结果采取改进措施，持续改进服务与管理水平，并能提供持续改进的示例和数据分析。

表B.2 智慧校园后勤洗浴服务管理要求成熟度对应分值

特定管理要求	总分值	成熟度分分值				
		一级	二级	三级	四级	五级
5.2.1 管理目标	10	2	4	6	8	10
5.2.2 从业人员职业化培育	10	2	4	6	8	10
5.2.3 服务设计与开发（适用时）	10	2	4	6	8	10
5.2.4 服务蓝图管理	10	2	4	6	8	10
5.2.5 应急管理	10	2	4	6	8	10
5.2.6 投诉处理	10	2	4	6	8	10
5.2.7 服务补救管理	10	2	4	6	8	10
5.2.8 运营与服务过程控制	10	2	4	6	8	10
5.2.9 风险防范与控制	10	2	4	6	8	10
5.2.10 顾客信息管理	5	1	2	3	4	5
5.2.11 服务改进措施	5	1	2	3	4	5
合计	100	20	40	60	80	100

注：在实施智慧校园后勤洗浴服务管理要求的成熟度评价时：

- 1) 根据表B.1对5.2.1~5.2.11的成熟度水平进行逐一评价，如某一条达不到一级成熟度要求，则该条不得分；
- 2) 将各条成熟度得分累加后，得出管理成熟度总分；
- 3) 管理成熟度总分乘以管理成熟度否决系数M，得出管理成熟度最终得分，其中，管理成熟度否决系数 $M=\{0, 1\}$ ，当智慧校园后勤洗浴服务管理发生下列任一情况时 $M=0$ ，否则 $M=1$ ：
 - a. 5.2.1~5.2.11中，同时有超过3项成熟度无法达到一级水平；
 - b. 5.2.1、5.2.5、5.2.9中任意一项成熟度无法达到一级水平。
- 4) 根据管理成熟度总分，管理要求分级规则如下：
 - a. 20分（含）~40分，一级，单项条款得分应不低于“1”分；
 - b. 40分（含）~60分，二级，单项条款得分应不低于“2”分；
 - c. 60分（含）~80分，三级，单项条款得分应不低于“3”分；
 - d. 80分（含）~90分，四级，单项条款得分应不低于“3”分；
 - e. 90分（含）~100分，五级，单项条款得分应不低于“3”分。