

江西腾标认证有限公司

智慧校园自助洗衣洗鞋服务认证技术规范

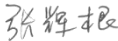
受控状态：（  ）

文件编号：CTS TBSC006-2026

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	3
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	4
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	9
表1 管理成熟度水平通用模型	9
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 智慧校园自助洗衣洗鞋服务要求测评工具	10
表A.1 智慧校园自助洗衣洗鞋服务要求测评表	10
附录B	12
表B.1 智慧校园自助洗衣洗鞋服务管理成熟度等级描述	12
表B.2 智慧校园自助洗衣洗鞋服务管理要求成熟度对应分值	19

1. 范围

- 1.1. 本文件规定了智慧校园自助洗衣洗鞋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自助洗衣洗鞋服务认证活动，也适用于智慧校园内自助洗衣洗鞋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/WEA 013-2024 校园洗衣洗鞋服务评价技术规范
- GB/T 36342-2018 智慧校园总体框架
- SB/T 10625-2011 洗染业服务质量要求
- SB/T 10784-2012 洗染服务合约技术规范
- GB/T 33452-2026 洗染术语；
- 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. 智慧校园自助洗衣洗鞋服务设施

指应用物联网、智能控制、移动支付等技术，为校园内师生提供自助洗衣、洗鞋服务的硬件设备（洗衣机、烘干机、洗鞋机）、管理系统和配套设施的统称。

3.2. 智慧校园自助洗衣洗鞋建设运营服务

指为满足校园洗衣洗鞋需求，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

指智慧校园自助洗衣洗鞋服务固有的、区别于其他服务的特征，包括可及性、安全性、功能性、时间性、经济性、智能性、文明性、专业性、连续性、综合性、协调性、人本性等。

3.4. 服务管理

指组织为确保智慧校园自助洗衣洗鞋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自助洗衣洗鞋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洗衣洗鞋需求（学生人数、宿舍分布、使用高峰期、衣物/鞋类特点等），进行详细的需求调研分析，形成调研报告，并识别不同用户群体（如男女宿舍、运动鞋/皮鞋等）的特殊需求。

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衣洗鞋解决方案。方案应至少包括：设备选型（洗衣机、烘干机、洗鞋机的型号、容量、数量）、智能控制系统设计（微信/支付宝扫码支付、远程预约、状态查询、故障报警）、场地布局设计（通风、排水、照明、安全通道）、环保节能措施（节水、节能、消毒方式）。

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和安全技术交底，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。施工应符合GB 4706.1等电气安全要求。

4.2.2. 设备安装

设施安装应符合相关规范要求，包括：洗衣机、烘干机、洗鞋机等设备的安装位置、固定方式、水电连接应符合设计要求；设备应水平、稳固，接地保护可靠；给排水管路应密封良好，无渗漏；智能控制终端（扫码器、显示屏）安装应位置合理、操作便捷。

4.2.3. 管网与电气系统铺设

给排水管道应选用合格材料，做好防水、防漏、防腐蚀处理，排水坡度合理。电气线路应采用专用回路，配备漏电保护开关，线缆穿管敷设，确保安全。

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：设备运行稳定，洗涤、脱水、烘干、洗鞋功能正常；智能计费系统准确无误，支付成功率高；控制系统响应灵敏，具备远程监控与管理功能（如在线状态、故障报警、数据统计）。

4.3.2. 卫生与安全检测

应对设备内部及场地进行卫生检查，确保无污染；对电气安全进行测试，确保绝缘、接地合格；必要时进行水质或空气质量检测（参照GB/T 18883）。

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、水电图纸等），并对校方管理人员及使用者进行操作培训（包括使用流程、故障报修、注意事项）。

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：每日/每周检查设备运行状态、支付系统、清洁过滤网、清除毛絮；定期清洗洗衣机内筒、洗鞋机内壁、烘干机散热器；定期检查设

备门锁、皮带、电机等易损件；每季度进行一次全面检修。

4.4.2. 故障应急响应

组织应建立24小时应急响应机制（可通过线上报修系统或热线），确保在设备故障或用户报修后，能在承诺的时间内（如2小时内响应，24小时内修复）响应并处理。故障期间应提供备用方案或明确告知恢复时间。

4.4.3. 卫生与消毒管理

应定期对洗衣洗鞋场所进行卫生清洁，对设备内筒进行消毒处理，防止交叉感染。应配备卫生检查记录。

4.4.4. 能耗与数据管理

组织应利用智能管理系统，定期分析设备的用水、用电等能耗数据，生成能耗报告，并提出节能优化建议。应保护用户使用数据隐私。

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、宿舍楼内公告等。应在设备上显著位置公示服务电话和投诉渠道。

4.5.2. 投诉与反馈处理

组织应参照GB/T 19012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（如衣物损坏、扣费异常、设备故障等），并将处理结果反馈给用户。应保存投诉处理记录，定期分析改进。

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、卫生检测、日常巡检、故障应急响应、投诉处理等，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，包括对设备安装质量、运行状态、卫生状况、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、故障修复超时、卫生不达标、用户投诉处理不当等），应按照管理制度及时采取纠正措施，防止再次发生。

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；
- 5) 监视、测量和分析；

6) 实施必要的措施以实现持续改进。

(注：可参照GB/T 19001标准要求)

5.1.2. 外部供方控制

- 1) 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、维修服务商等），组织应确保对其实施控制。
- 2) 应建立合格供方名录，定期评价其能力，并在合同中明确服务要求。

5.1.3. 运行管理

组织应结合智慧校园自助洗衣洗鞋服务运营管理的要求，建立并实施相关规范，包括：

- 1) 落实国家法律法规和标准要求的管理措施；
- 2) 服务资源调剂与组织；
- 3) 服务人员的有序组织和配备；
- 4) 设施、设备与用品的配置标准及维护；
- 5) 工作现场信息沟通和反馈渠道；
- 6) 工作现场整理、整顿、清洁、清扫要求。

5.2. 特定要求

5.2.1. 管理目标

- 1) 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：
 - a. 设备完好率
 - b. 系统运行稳定性（故障率）
 - c. 客户投诉率
 - d. 客户满意度
 - e. 应急响应及时率
 - f. 卫生合格率
 - g. 能耗指标。
- 2) 各项目目标应可测量、可考核。

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：

- 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（每年至少一次）；
- 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：
 - a. 洗衣洗鞋设备原理与操作
 - b. 智能控制维护
 - c. 电气安全知识
 - d. 卫生消毒规范
 - e. 客户服务技巧
 - f. 节能环保知识等；
- 4) 定期评价培育规划的充分性、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自助洗衣洗鞋服务方案时，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策划；

- 2) 获取校方及潜在用户的服务要求信息作为输入；
- 3) 建立服务总蓝图及关键子蓝图作为输出；
- 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自助洗衣洗鞋建设运营服务蓝图，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：
 - a. 需求调研
 - b. 方案沟通
 - c. 评审确认
- 2) 设施建设与安装阶段：
 - a. 施工交底
 - b. 设备安装
 - c. 管网铺设
- 3) 系统调试与验收阶段：
 - a. 联调联试
 - b. 卫生检测
 - c. 培训交付
- 4) 日常运营与维护阶段：
 - a. 巡检
 - b. 报修
 - c. 能耗通报
- 5) 客户服务与投诉处理阶段：
 - a. 热线咨询
 - b. 投诉受理

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. 设备故障应急预案（如洗衣机卡死、不排水、不加热）；
 - b. 支付系统故障应急预案；停电停水应急预案；
 - c. 安全事故（触电、漏水、烫伤等）应急预案。
- 2) 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

- 1) 组织应参照GB/T 19012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。
- 2) 投诉处理程序应至少包括：
 - a. 投诉受理渠道：（热线、平台等）；
 - b. 投诉处理时限（普通投诉24小时内响应，48小时内处理完毕）；
 - c. 投诉处理流程（登记、分类、调查、处理、反馈、归档）；
 - d. 投诉分析改进（定期统计分析，识别薄弱环节）；
- 3) 投诉档案保存不少于两年。

5.2.7. 服务补救管理

组织应建立、实施和保持智慧校园自助洗衣洗鞋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、免费洗涤等）；
- 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（建立巡检计划，明确项目、周期、标准及记录）；
- 2) 卫生管理（建立清洁消毒制度，定期执行并记录）；
- 3) 智能系统管理（维护与数据备份，确保系统稳定和数据安全）；
- 4) 备件管理（关键备件库存，保障维修及时）。

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（设备安全风险、运营故障风险、第三方责任风险、数据安全风险）；
- 2) 保险管理（投保财产保险和公众责任险）；
- 3) 合同评审（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

组织应收集和（或）更新与客户有关的信息（校方名称、联系方式、授权代表；用户使用数据等），并防止信息的泄漏及不正当使用。用户个人隐私信息（如手机号、学号）应采取脱敏处理，不得用于商业目的。客户资料应妥善保管，设置访问权限。

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：对不合格服务和过程进行控制，分析原因，采取纠正措施；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 规定的智慧校园自助洗衣洗鞋服务要求，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实施智慧校园自助洗衣洗鞋服务要求（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，得出智慧校园自助洗衣洗鞋服务特性测评分。其中，体验否决系数E={0, 1}，当智慧校园自助洗衣洗鞋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证件过期；
 - b. 评价期间发生重大安全事故（如触电、火灾）或严重卫生事件（如传染病传播），舆论影响恶劣；
 - c. 存在严重数据泄露事件；
 - d. 提供虚假信息或材料。
 - 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. 智慧校园自助洗衣洗鞋服务特性测评活动，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) 智慧校园自助洗衣洗鞋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 智慧校园自助洗衣洗鞋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

智慧校园自助洗衣洗鞋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 智慧校园自助洗衣洗鞋服务要求测评工具

表A.1 智慧校园自助洗衣洗鞋服务要求测评表

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洗衣洗鞋需求（人数、分布、高峰等），形成调研报告，并识别不同用户群体特殊需求。	5		
	4.1.2 方案设计 (7)	方案应包含设备选型、智能控制、场地布局、节能环保等内容，具有技术先进性和经济合理性。	4		
	4.1.2 方案设计 (7)	方案应符合相关标准规范（GB/T 36342等），并通过校方评审。	3		
	4.1.3 评审确认 (3)	应与校方共同评审设计方案，并出具书面确认意见。	3		
4.2 设施建设与安装 (25.0)	4.2.1 施工准备 (6)	编制施工组织设计，明确进度、人员、材料，符合电气安全要求。	6		
	4.2.2 设备安装 (10)	洗衣、烘干、洗鞋设备安装牢固，水电连接正确，接地可靠，智能终端操作便捷。	5		
	4.2.2 设备安装 (10)	设备安装位置合理，便于使用和维修，设备水平稳固。	5		
	4.2.3 管网电气 (9)	给排水管道密封良好，无渗漏，排水坡度合理；电气线路专用回路，漏电保护齐全。	4.5		
	4.2.3 管网电气 (9)	线路穿管敷设，接地保护可靠。	4.5		
4.3 系统调试与验收 (20.0)	4.3.1 系统联调 (8)	设备运行稳定，洗涤、烘干、洗鞋功能正常，支付系统准确。	4		
	4.3.1 系统联调 (8)	远程监控与管理功能正常，故障报警有效。	4		
	4.3.2 卫生安全检测 (6)	设备内部及场地卫生检查合格，电气安全测试合格。	6		
	4.3.3 验收交付 (6)	竣工资料完整，操作培训到位，校方确认。	6		
4.4 日常运营与维护 (25.0)	4.4.1 设备巡检保养 (10)	建立巡检制度，按计划执行，记录完整（每日检查、定期清洁、检修）。	5		
	4.4.1 设备巡检保养 (10)	按时清洗内筒、过滤网，更换易损件。	5		

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
	4.4.2 故障应急响应(8)	24小时响应机制，承诺时间内响应并处理，有备用方案。	4		
	4.4.2 故障应急响应(8)	故障处理后记录完整，原因分析到位。	4		
	4.4.3 卫生消毒管理(4)	定期对设备内筒消毒，场所清洁，有记录。	4		
	4.4.4 能耗数据管理(3)	定期分析能耗数据，生成报告，提出节能建议。	3		
4.6 服务过程质量控制(5.0)	4.5.1 沟通渠道(4)	提供多种便捷沟通渠道（热线、平台、公告），渠道畅通有效。	4		
	4.5.2 投诉处理(6)	建立投诉处理机制，及时有效处理并反馈，有记录分析。	6		
	4.6.1 关键环节控制(2)	识别关键环节，制定质量控制规范。	2		
	4.6.2 质量检查(2)	定期检查，记录存档。	2		
	4.6.3 不合格处置(1)	对不合格及时纠正，防止再发生。	1		
总分：100	总分：100	—	100		

附录B

表B.1 智慧校园自助洗衣洗鞋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
<p>5.2.1 管理目标</p> <p>组织应建立包含设备完好率、系统故障率、客户投诉率、客户满意度、应急响应及时率、卫生合格率、能耗指标等管理目标，并持续监测与改进。</p>	<p>组织建立了初步的管理目标，但目标未完全覆盖5.2.1要求的全部指标，或部分指标不可测量、无量化标准。管理目标的实现情况处于萌芽状态，缺乏系统化的监测、分析和考核机制，目标与实际运营关联度低。</p>	<p>组织建立并实施了满足适用法律法规要求及涵盖5.2.1主要指标的管理目标，各项目标基本可测量。开始注重用户反馈，并进行了初步的服务质量数据采集（如月度投诉率统计）。但管理目标与部门、岗位职责的关联不够紧密，考核周期不固定，改进措施缺乏系统性。</p>	<p>组织在相关职能和层次上建立并实施了满足法律法规和顾客需求的管理目标，各项目标分解到具体岗位，并设定了量化阈值（如设备完好率$\geq 98\%$、投诉率$\leq 1\%$）。服务质量监控和评估机制基本建立，能够定期（每季度）分析目标达成情况，发现主要问题并采取针对性改进措施，用户满意度稳步提升。</p>	<p>组织建立了覆盖全部关键指标的管理目标体系，各项目标如期或超额实现。经营层及相关职能层基于目标要求建立了相应的KPI（关键绩效指标），主要指标体现以用户为导向，并与员工的绩效考核挂钩。通过数据分析工具（如BI报表）对设备故障趋势、投诉热点、能耗异常等进行深度分析，精准识别服务瓶颈和改进点，并制定跨部门协同改进计划。</p>	<p>组织建立了行业领先的管理目标体系，各项目标持续3年以上稳定达成，并能提供纵向（年度对比）和横向（与行业基准对比）数据。目标管理已融入组织日常决策和战略规划，具备快速响应校园变化和师生需求的能力，能够主动预测用户需求并调整目标。服务认证管理达到行业标杆水平，组织在设备智能化运维、绿色节能、用户极致体验等方面具有显著优势。</p>
<p>5.2.2 从业人员职业化培育</p> <p>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，涵盖设备操作、智能系统维护、电气安全、卫生消毒、客户服务、节能环保等</p>	<p>组织未制定正式的从业人员职业化培育规划，或仅有零星的岗前口头交代。培训内容不完整，缺乏系统性。服务质量严重依赖个别员工的个人经验，新员工上岗后错误率高，客户投诉</p>	<p>组织制定并实施了初步的职业化培育规划，明确了年度培训计划和大纲，涵盖基本操作规范和安全要求。能够组织岗前培训和年度复训，有培训签到记录。开始尝试开展员工满意度调查（每年至少一次），</p>	<p>组织制定并系统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）组织的年度培训计划与个人职业发展初步结合；2）培训内容完整覆盖设备操作、智能系统故障排查、电气安全、卫生消毒流程、客户沟通技巧、节能环保知识等；</p>	<p>组织建立了完善的职业化培育体系，在三级基础上进一步：1）建立了内部讲师制度或引入外部专业培训机构；2）培训内容引入真实案例分析和情景模拟，提升应急处理能力；3）员工满意度调查采用科学量表，调查维度覆盖工作环境、薪酬激励、职业发展等，员工满意度呈现连续两年上升趋势；</p>	<p>组织在四级基础上进一步：1）建立了员工与客户满意度相关性分析模型，并能提供良好实践案例（如某项培训后投诉率显著下降）；2）培训方式引入数字化学习平台（如E-Learning、VR故障模拟），实现个性化学习路径；3）建立了员工技能矩阵和职业晋升通道，优秀员工留存率高；4）员工满意度连续三年高</p>

考核要求	评定等级及评定要求				
	一级	二级	三级	四级	五级
培训内容，并定期评价效果。	多。未开展员工满意度调查或培训效果评价。	但调查结果未有效用于改进。培训效果评价仅通过简单的笔试或口头询问，缺乏实操考核。	3) 培训后实施理论考试和实操考核，并有记录；4) 每年开展员工满意度调查，并根据结果调整部分管理措施。员工基本具备独立处理常见故障的能力。	4) 能提供3年（含）以上的员工满意度数据，并与客户满意度进行关联分析，发现服务短板与人员能力的相关性，制定针对性提升计划。	于行业平均水平，且与客户满意度呈强正相关；5) 组织的人才培养模式成为行业标杆，向其他高校或服务机构输出管理经验。
<p>5.2.3 服务设计与开发（适用时）</p> <p>当组织自行设计或优化智慧校园自助洗衣洗鞋服务方案时，应建立并实施服务设计与开发控制规划，包括策划、输入、输出、确认等环节。</p>	组织未建立服务设计与开发控制规划，或规划仅停留在口头层面。新服务方案的设计完全依赖个别技术人员经验，缺乏市场调研和用户需求分析。设计方案未经过多方论证，随意性大，交付后经常出现重大缺陷，导致反复整改。	组织建立了初步的服务设计与开发控制规划，明确了设计开发的策划流程（如项目立项）。在方案设计时会收集校方的基本需求，但需求分析不深入。设计过程中有简单的评审会议，但记录不完整。设计方案交付前进行基本功能测试，但未邀请用户参与确认。	组织建立并实施了较为完整的服务设计与开发控制规划，包括：1) 采用多方论证方法（技术、运营、校方代表）进行策划；2) 通过问卷、访谈等方式系统获取校方及潜在用户的明确和隐含需求，作为设计输入；3) 输出方案包括服务蓝图、设备清单、施工图纸、运维手册等完整文档；4) 设计方案完成后，组织校方代表或用户代表进行确认，并出具书面确认意见。设计变更纳入控制。	组织在三级基础上进一步：1) 设计输入阶段引入大数据分析（如历史使用数据、投诉数据）指导设计优化；2) 设计输出采用BIM或数字孪生技术进行虚拟验证，提前发现潜在问题；3) 确认环节包括小范围试运行（如一栋楼试点），根据试运行反馈迭代优化后才全面推广；4) 能够提供至少一个设计改进案例（如通过优化设备布局使排队时间减少30%）。	组织建立了行业领先的服务设计与开发体系，能够：1) 设计过程采用敏捷开发模式，快速响应校园需求变化；2) 设计输出包括可复用的标准化模块（如标准设备配置方案、智能控制系统通用接口），支持快速复制推广；3) 持续跟踪设计方案投用后的运营数据（故障率、用户满意度、能耗等），形成设计-运行-反馈-优化的闭环；4) 能够提供多个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（如首创远程预约+智能分配算法）。
<p>5.2.4 服务蓝图管理</p> <p>组织应建立并维护智慧校园自助洗衣洗鞋</p>	组织未建立服务蓝图，或服务蓝图仅停留在概念阶段（如仅	组织建立了智慧校园自助洗衣洗鞋服务蓝图（基本版），识别了主	组织建立并维护了较为完善的服务蓝图，清晰界定了以下阶段的服务接触点：咨询	组织在三级基础上进一步：1) 服务蓝图中增加了“服务失败点”标识和“补救措施”提示，用于预防	组织建立了行业领先的服务蓝图管理体系：1) 服务蓝图覆盖全部线上线下服务场景（包括APP端、小程序

考核要求	评定等级及评定要求				
	一级	二级	三级	四级	五级
建设运营服务蓝图，清晰界定服务接触点，并据此进行服务设计、提供和改进。	绘制简单流程图），未实际应用于服务管理。服务过程管理依赖经验，不同人员操作差异大，服务一致性差。关键服务接触点（如报修响应、投诉处理）未明确定义。	要服务接触点（如咨询、安装、报修、投诉等），并开始尝试将其应用于服务标准化管理，如制定了简单的服务规范手册。但蓝图未细化到具体岗位，对服务失败的预防和补救指导不足。	与方案设计、设施建设与安装、系统调试与验收、日常运营与维护、客户服务与投诉处理。每个接触点明确了服务提供者、服务标准、有形展示和支持系统。服务蓝图用于新员工培训、服务质量检查和流程优化，有相关记录。	和快速恢复；2）基于蓝图定期进行服务流程评审，识别冗余环节或断点，并能提供至少一个优化改进示例（如将报修响应时间从4小时缩短到2小时）；3）服务蓝图与绩效管理结合，各接触点的服务质量与相关人员考核挂钩。	端），并随技术升级动态更新；2）能提供连续3年以上的持续改进记录和数据分析，证明服务蓝图推动服务质量显著提升（如客户满意度从85%升至95%）；3）服务蓝图不仅用于内部管理，还作为服务承诺向师生公示，接受社会监督；4）组织服务蓝图管理的经验和成果被其他后勤服务机构借鉴。
5.2.5 应急管理 组织应建立并实施应急管理程序，针对设备故障、支付系统故障、停电停水、安全事故等制定应急预案，并定期演练评审。	组织未建立应急管理程序，或应急预案仅有简单文字描述，缺乏可操作性。无明确的应急响应流程、责任人和联系方式。发生突发事件时，响应混乱，师生投诉激增，甚至引发安全事故。未开展过应急演练。	组织建立了应急管理程序，针对常见突发情况（如设备故障、支付异常）制定了基本应急预案，明确了应急响应流程和主要责任人。能够在工作日工作时间响应紧急报修，但夜间或节假日响应不及时。每年组织1次简单演练（如桌面推演），但演练记录不完整，未进行效果评估。	组织建立并实施了较完善的应急管理程序，应急预案覆盖：设备大规模故障、支付系统瘫痪、停电停水、火灾/触电安全事故等。每个预案明确了报告流程、责任人、应急措施、备品备件储备和补救方案（如免费洗涤券）。每年至少组织1次实战演练（如模拟设备故障导致用户投诉升级），演练有记录、照片和总结报告，并根据演练结果对预案进行修订。	组织在三级基础上进一步：1）建立了24小时应急响应值班制度，节假日和非工作时间有专人轮值；2）关键设备（如支付服务器）采用冗余热备或云备份，支付系统故障时可在30分钟内启用备用方案；3）应急演练引入第三方观察员或校方代表参与评估，演练后形成改进计划并跟踪闭环；4）能提供至少一个根据演练结果改进应急措施的成功案例（如缩短故障恢复时间50%）。	组织建立了行业标杆级应急管理体系：1）应急预案通过数字化平台（如APP、微信）向师生公开，用户可实时查询故障处理进度；2）应急演练常态化，每半年至少1次实战演练，并邀请校方安全管理部门参与联合演练；3）建立了应急响应大数据分析平台，提前预警设备故障趋势，实现从“被动响应”向“主动预防”转变；4）能提供连续多年应急演练效果提升数据（如平均修复时间逐年下降），并作为优秀案例向同行推广。
5.2.6 投诉处理	组织未建立投诉处理	组织建立了客户投诉处	组织建立并实施了较为完整	组织在三级基础上进一步：1）投	组织建立了行业领先的投诉处理体

考核要求	评定等级及评定要求				
	一级	二级	三级	四级	五级
组织应参照GB/T 19012建立并实施客户投诉处理程序，明确受理渠道、响应时限、处理流程、分析改进和档案管理。	程序，或流程不明确。投诉渠道单一（仅靠口头反映），无人专门负责。投诉处理无时限要求，经常拖延或不处理，用户投诉石沉大海。无投诉记录和分析，同类问题反复发生。	理程序，明确了主要投诉受理渠道（如服务热线、微信群），指定了兼职投诉处理人员。规定了基本的响应时限（如24小时内答复）。投诉处理以安抚用户为主，较少进行根本原因分析。投诉记录简单（如口头登记），保存不完整，未进行统计分析。	的投诉处理程序，包括： 1) 多种投诉受理渠道（热线、APP、小程序、意见箱）并在设备上公示；2) 明确响应时限（普通投诉24小时内响应，48小时内处理完毕）；3) 投诉处理流程覆盖登记、分类（如设备类、计费类、卫生类）、调查、处理、反馈、归档等环节，职责清晰；4) 每季度对投诉数据进行统计分析，识别主要问题类型并制定改进措施，有记录。投诉档案保存不少于两年。	诉响应时限缩短至4小时内响应，24小时内处理完毕；2) 对投诉数据进行趋势分析（如按月、按学期、按宿舍楼栋），发现系统性隐患（如某型号设备故障频发、某时段支付成功率低），并实施预防性改进；3) 投诉处理结果向投诉人反馈后，进行满意度回访，并记录回访结果；4) 建立投诉处理案例库，用于员工培训和流程优化；5) 能提供至少一个通过投诉分析实施改进的成功案例。	系：1) 投诉处理全流程线上化（APP端可提交、查询进度、评价），数据实时可追溯；2) 投诉处理时效优于承诺标准（如4小时内解决普通投诉），连续两年投诉率下降30%以上；3) 建立投诉预警机制（如某一设备短时间内收到多条投诉自动报警），实现主动干预；4) 投诉分析结果驱动服务创新（如根据用户建议增加洗鞋消毒功能）；5) 组织投诉处理经验被纳入GB/T 19012在后勤服务领域的应用案例。
5.2.7 服务补救管理 组织应建立、实施和保持服务补救措施管理程序，包括补救方针、道歉承诺、失误分类、紧急行动方案、补偿措施和结果评价。	组织未建立服务补救管理程序。服务失误发生后（如衣物损坏、扣费错误），无系统性的补救措施，完全依赖现场人员自行处理，赔偿标准不一致，用户权益得不到保障，引发激烈投	组织建立了基本的服务补救管理程序，明确了服务失误后的基本补救措施和流程（如道歉、免费重洗、退还费用）。但补救方式单一，缺乏对失误的分类分析。补偿标准凭经验，无书面规定。未对	组织建立并实施了较完善的服务补救管理程序，包括： 1) 服务补救方针（以用户满意为核心，快速响应，合理补偿）；2) 道歉和承诺方案（标准道歉话术，承诺改进时限）；3) 服务失误分析和分类（设备类、人员类、系统类）；4) 紧急行	组织在三级基础上进一步：1) 建立了分级补偿标准（如衣物轻微受损补偿洗涤券、严重损坏按原价赔偿），补偿标准向用户公示；2) 对每次服务补救进行原因根因分析，并制定预防措施，防止同类失误再次发生；3) 定期（每半年）分析服务补救数据，识别高频失误类型，优化服务流程；4) 能提供	组织建立了行业领先的服务补救管理体系：1) 服务补救方案具有前瞻性，通过用户使用数据预测潜在失误（如某设备温度异常提前预警），主动召回服务；2) 建立服务补救案例库，用于新员工培训和模拟演练；3) 服务补救结果与服务质量考核挂钩，失误率逐年下降；4) 能提供持续改进的良好实践案例

考核要求	评定等级及评定要求				
	一级	二级	三级	四级	五级
	诉或纠纷。	补救效果进行跟踪评价。	动方案（含赔偿、补偿、上门致歉等）和响应时限； 5) 补救结果评价（用户是否接受补偿，是否满意）。 有记录存档。	至少一个根据补救结果改进服务流程的示例（如优化支付流程减少扣费错误）。	（如因补救措施得当，将投诉用户转化为忠实用户）；5) 组织服务补救经验被行业认可，参与相关标准编制。
<p>5.2.8 运营与服务过程控制</p> <p>组织应建立并实施运营与服务过程控制程序，涵盖设备巡检与维护、卫生管理、智能系统管理、备件管理等。</p>	<p>组织未建立运营与服务过程控制程序，或程序存在严重缺陷。设备巡检无固定周期和记录，设备带病运行。卫生管理无制度，场所脏乱差，设备内部污垢严重。无智能系统维护计划，数据丢失风险高。关键备件无库存，故障修复周期长。</p>	<p>组织建立了初步的运营与服务过程控制程序，明确了设备巡检的基本要求（如每周巡检），有纸质巡检记录但不规范。卫生管理有基本要求（如每天打扫），但执行不严格。智能系统有简单的账号密码管理。备件管理有少量库存，但未建立最低库存预警。</p>	<p>组织建立并实施了较为完善的运营与服务过程控制程序，包括：1) 设备巡检与维护：制定详细的巡检计划（日检、周检、月检），明确巡检项目（电源、漏水、支付、消毒等）和标准，记录电子化；2) 卫生管理：建立清洁消毒制度，明确频次（每日消毒内筒）、方法和责任人，有检查记录；3) 智能系统管理：建立系统维护与数据备份制度（每周自动备份），设置访问权限；4) 备件管理：建立关键备件清单（如电磁锁、主板、读卡器），设定安全库存并定期盘点。</p>	<p>组织在三级基础上进一步：1) 巡检采用移动终端（APP）实时记录，自动生成报表，异常项自动触发工单；2) 卫生检查采用“双随机”模式（随机时间、随机人员），检查结果与绩效挂钩；3) 智能系统引入第三方安全检测（每年至少一次渗透测试），确保数据安全；4) 备件管理实现与供应商的VMI（供应商管理库存）或24小时紧急配送协议，重大故障备件2小时内到位；5) 定期（每半年）对过程控制程序进行评审和优化。</p>	<p>组织建立了行业领先的运营过程控制体系：1) 设备巡检采用物联网预测性维护（通过振动、温度传感器提前预警故障），实现从“计划性维护”向“预测性维护”转变；2) 卫生管理引入数字化监控（如智能摄像头检测清洁度），并与保洁人员绩效联动；3) 智能系统通过等保二级或以上认证，数据安全达到金融级标准；4) 备件管理采用智能仓储（RFID识别、自动补货），备件周转率行业领先；5) 过程控制数据与校方后勤系统对接，实现服务透明化。</p>
<p>5.2.9 风险防范与控</p>	<p>组织未建立风险管理</p>	<p>组织建立了初步的风险</p>	<p>组织建立并实施了较为完整</p>	<p>组织在三级基础上进一步：1) 风</p>	<p>组织建立了行业领先的风险管理体</p>

考核要求	评定等级及评定要求				
	一级	二级	三级	四级	五级
<p>制</p> <p>组织应建立并实施风险管理制度，包括风险识别（设备安全、运营故障、第三方责任、数据安全等）、保险管理、合同评审等。</p>	<p>制度，或制度存在严重缺陷。未开展系统性的风险识别，对设备漏电、火灾、数据泄露等重大风险无防范措施。未投保任何相关责任保险。合同评审流于形式，重大风险条款未识别。</p>	<p>管理制度，识别了部分常见风险（如设备故障、投诉升级），并采取基本防范措施（如购买设备险）。投保了公众责任险，但保额较低。合同评审由一人负责，主要关注价格，对责任条款、赔付条款审核不足。</p>	<p>的风险管理制度，包括：</p> <p>1) 风险识别：每年至少一次全面风险评估，覆盖设备安全（漏电、烫伤）、运营故障（支付故障、设备卡死）、第三方责任（施工损坏）、数据安全（用户信息泄露）等；2) 保险管理：投保财产保险和公众责任险，保额符合行业惯例（每次事故赔偿限额不低于100万元）；3) 合同评审：建立合同评审流程，法务或风控人员参与，对涉及重大风险的合同条款（如免责条款、赔偿上限）进行重点审核，有书面评审记录。</p>	<p>险识别采用结构化方法（如失效模式与影响分析FMEA），评估风险发生的可能性和严重程度，制定风险矩阵图；2) 保险管理每年进行保额充足性评估，根据服务规模调整保额（如每增加1000个用户增加保额10万元），并考虑投保营业中断险；3) 合同评审引入标准合同模板，重大合同聘请外部法律顾问参与；4) 定期（每半年）对风险控制措施进行验证（如漏电保护测试、数据恢复演练）。</p>	<p>系：1) 风险识别实现动态化、数字化（通过设备联网实时监测漏电、过载等风险）；2) 保险方案为定制化综合保险，覆盖财产、责任、数据泄露、营业中断等多重风险，且在行业中示范性强；3) 合同评审采用电子化流程，关键条款自动比对预警，并与供应商绩效挂钩；4) 能提供连续多年风险控制改进数据（如事故率下降、保险赔付减少）；5) 组织风险管理经验被行业协会收录为最佳实践。</p>
<p>5.2.10 顾客信息管理</p> <p>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。用户个人隐私信息应采取脱敏处理，不得用于</p>	<p>组织未建立顾客信息管理制度，或制度形同虚设。客户信息（包括用户手机号、学号、使用记录）随意存储（如Excel表格未加密），访问无</p>	<p>组织建立了基本的顾客信息管理制度，明确了信息收集范围（仅收集必要信息：学号、手机号、设备使用记录）和存储要求（设密码保护）。规定了信息仅用</p>	<p>组织建立并实施了较为完善的顾客信息管理制度，包括：1) 信息收集遵循最小必要原则，收集时取得用户明示同意（如APP勾选隐私协议）；2) 信息存储加密（数据库字段加密），设置</p>	<p>组织在三级基础上进一步：1) 建立数据分类分级制度，敏感信息（如手机号）采用脱敏显示（如138****0000）；2) 所有对客户信息的访问均记录日志（谁、何时、查了什么），日志保存不少于6个月；3) 每年委托第三方进行数据</p>	<p>组织建立了行业领先的客户信息管理体系：1) 获得数据安全管理体系认证（如ISO 27001）或通过等保二级测评；2) 采用匿名化技术，用户使用数据仅用于统计分析和设备优化，无法关联到具体个人；3) 建立用户对自己数据的访问、更正、删</p>

考核要求	评定等级及评定要求				
	一级	二级	三级	四级	五级
商业目的。	授权。曾发生信息泄露或员工私自导出数据，用户投诉。	于服务运营（如故障通知、费用核对），不得用于商业推广。但未建立严格的访问日志和脱敏机制。	访问权限（仅客服和IT负责人可查看）；3）信息使用仅限于服务运营和改进，定期（每季度）检查员工对信息的访问行为；4）信息销毁按合同期满后规定时限（如毕业后6个月）自动删除。有相关记录。	安全渗透测试；4）制定数据安全应急预案（如发现泄露立即隔离、通知用户、上报监管）；5）能提供数据安全培训记录和考核结果。	除权利保障机制，支持用户在APP上导出或删除个人数据；4）连续三年未发生数据泄露事件，用户数据安全满意度 $\geq 99\%$ ；5）组织数据安全管理经验被同行认可，参与相关标准制定。
<p>5.2.11 服务改进措施</p> <p>组织应制定并实施服务改进措施，对不合格服务进行控制，分析原因，采取纠正措施，并定期评审服务提供过程，结合客户反馈与自我评价持续改进。</p>	组织未建立服务改进措施，或措施不系统。对不合格服务（如设备故障频发、投诉集中）无根本原因分析，仅临时修补。无定期服务评审机制，服务质量停滞不前，同类问题反复出现。	组织建立了初步的服务改进措施，对明显的不合格服务（如重大投诉）进行原因识别，并采取简单的纠正措施（如处罚责任人）。但改进措施未形成制度，缺乏跟踪验证。无定期的服务评审计划。	组织建立并实施了较为完整的服务改进措施，包括： 1）对不合格服务进行记录、分类（设备、人员、系统）、分析根本原因（使用鱼骨图、5Why等方法）； 2）针对原因制定纠正措施（如更换某型号设备、增加巡检频次、加强员工培训），并明确责任人及时限；3）定期（每季度）评审服务提供过程（如分析KPI数据、客户满意度变化），识别改进机会；4）有改进记录和效果验证报告。	组织在三级基础上进一步：1）建立跨部门的改进小组，对系统性、反复发生的问题实施专项改进项目（如“降低支付故障率30%”）； 2）改进措施融入管理目标和绩效考核，确保落地；3）服务评审从季度缩短到月度，采用数据分析工具（如柏拉图）识别主要矛盾； 4）能提供至少一个成功改进案例，包括改进前后数据对比（如投诉率下降20%）。	组织建立了行业领先的服务改进体系：1）形成PDCA闭环文化，改进活动常态化（如每月“质量月会”）；2）改进成果可量化、可复制（如推广到其他校区同样效果）；3）建立了改进知识库，经验沉淀为新的标准操作程序；4）能提供连续多年持续改进的示例和数据分析（如服务质量综合评分年均提升5%）；5）组织服务改进经验作为标杆案例向行业推广，参与后勤服务质量标准制定。

表B.2 智慧校园自助洗衣洗鞋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：在实施智慧校园自助洗衣洗鞋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}，当智慧校园自助洗衣洗鞋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。