|  |  |
| --- | --- |
| \\192.168.17.24\认证开发部\上海品质\1.联盟体系文件\品字标.JPG | **“上海品牌”认证** |

**标杆性组织自评报告(服务类)**

|  |  |
| --- | --- |
| **申请单位：** |  |
| **地址：** |  |
| **服务名称：** |  |
| **联系人：** |  |
| **联系方式：** |  |

**单位声明**

本报告的编制、审核、批准均按照DB31/T 1048-2020《“上海品牌”评价通用要求》相关要求编写，我单位保证所有内容真实有效，自愿接受相关部门及认证机构的查证，并承担相应的后果。

|  |  |
| --- | --- |
| 单位公章： |  |
| 日期： |  |

**编写说明**

1. **自评描述：**须如实对相应部分的情况进行描述；对“品质卓越”一项须详细陈述，以证明申请认证的服务达到的标准（指标或参数等）处于“国内领先，国际先进”的水平；
2. **证明材料：**自评报告中的证明材料部分，须以清单形式，注明序号及材料名称，并以附件形式提交，参见《附录A 证明性材料》；
3. **自评得分：**申请单位根据自评报告每一条款要求及每一条款分值设置，进行自我评分，并填写在《附录B 组织自评得分表》中；
4. **分值说明：**评分表中分值为范围时，须根据具体情况酌情打分；分值为唯一值时，该项为必备要求，符合要求则该项满分，不符合要求则该项零分；
5. **基本格式：**填写内容字体均为“宋体”，字号为“小四”，行距1.5倍，标题性文字加粗；
6. **备注：**自评得分仅供专家评审参考。

|  |
| --- |
| 1. **单位基本信息** |
| **自评描述：** |
| **证明材料：** |
| 1. **相关资质信息** |
| **自评描述：** |
| **证明材料：** |
| 1. **评价说明** |
| 1. 评价内容包括品牌引领、品质卓越、自主创新、管理精细、社会责任五个方面，并体现申请单位具有明显的行业优势的内容。其中品质卓越涉及服务本身的属性的，由评价机构按照认证程序给出结果。 2. 评分采用专家打分法，根据成熟度对各个指标项进行打分。 3. 附录B规定了申报“上海品牌”服务认证的组织的评价项目及分值分配。 4. 若某一评价项目不适用于特定行业，则该评价项目分值需经所有专家一致同意，该项分值可分配到同一评价指标下的其他评价项目。 5. 推荐上海品牌的单位，应根据本技术指南附录得分不少于85分，其中“品质卓越”一项不得低于17分，其余各项得分均不低于12分视为通过。 |

|  |
| --- |
| 1. **评价项目及自评描述** |
| **4.1 品牌引领** |
| **总体要求：**  组织应具备强烈的品牌意识，形成行业领先的品牌效应，包括但不限于：   1. 组织应制定品牌战略及实施计划，并提供相应的资源投入和保障； 2. 组织申请认证的产品或者服务应具有较高的知名度、美誉度、认知度和满意度； 3. 组织申请认证的产品或者服务应具有较高的市场占有率。 |
| **评价指标：**a) 品牌战略 |
| **评价项目1：**  组织制定了明确的品牌战略，有专门的部门或团队开展品牌战略落实工作，品牌战略涵盖质量、服务、营销等各个相关领域 |
| **自评描述：** |
| **证明材料：** |
| **评价项目2：**  品牌战略执行力强并卓有成效，品牌价值持续提升 |
| **自评描述：** |
| **证明材料：** |
| **评价指标：**b）知名度 |
| **评价项目：**  品牌的知名度居行业前列，或获得过政府或权威机构发布的具有较高知名度的品牌评价或认定，或国内外具有影响力 |
| **自评描述：** |
| **证明材料：** |
| **评价指标：**c）美誉度 |
| **评价项目1：**  近三年内获得政府荣誉称号或奖励（国际级、省部级、区县级） |
| **自评描述：** |
| **证明材料：** |
| **评价项目2：**  近三年内获得报刊、电视、网络等媒体对企业产品质量、优质服务、良好管理等方面的报道 |
| **自评描述：** |
| **证明材料：** |
| **评价指标：**d）认知度 |
| **评价项目：**  组织对品牌的内涵及价值有明确的定位和说明，社会公众对品牌内涵及价值有良好的认知 |
| **自评描述：** |
| **证明材料：** |
| **评价指标：**e）满意度 |
| **评价项目1：**  近三年持续开展开展顾客满意度测评或调查，并根据结果改进和提高服务质量水平 |
| **自评描述：** |
| **证明材料：** |
| **评价项目2：**  获得服务对象的好评，用户满意度居于行业领先水平 |
| **自评描述：** |
| **证明材料：** |
| **评价指标：**f）市场占有率 |
| **评价项目：**  申请“上海品牌”认证的服务在全国或本市同行业或细分行业中市场占有率名列前茅 |
| **自评描述：** |
| **证明材料：** |
| **4.2 品质卓越** |
| **总体要求：**  组织申请认证的产品或服务应采用先进标准，保证产品或服务质量的持续稳定、提质增效，包括但不限于：   1. 组织申请认证的产品或服务，其执行标准的技术要求应不低于“上海品牌”标准； 2. 组织申请认证的产品的实测性能、服务的质量水平应符合所执行标准。 |
| **评价指标：**a）先进标准 |
| **评价项目1：**  组织申请的服务水平实际达到国内领先、国际先进标准，或组织制定并采用国内领先、国际先进的标准 |
| **自评描述：** |
| **证明材料：** |
| **评价项目2：**  组织在标准化建设方面水平不断提升 |
| **自评描述：** |
| **证明材料：** |
| **评价指标：**b) 卓越服务 |
| **评价项目1：**  实测关键指标处于行业领先地位（以10%，30%的关键指标数量为分界点进行描述） |
| **自评描述：** |
| **证明材料：** |
| **评价项目2：**  其他非关键性服务指标具有显著优势 |
| **自评描述：** |
| **证明材料：** |
| **评价指标：**c) 产业带动 |
| **评价项目：**  有效带动上下游产业发展 |
| **自评描述：** |
| **证明材料：** |
| **4.3 自主创新** |
| **总体要求：**  组织应具有持续创新能力，重视知识产权管理，包括但不限于：   1. 组织应制定创新战略及实施计划，并提供相应的资源投入和保障； 2. 组织应在产品或服务实现的关键环节拥有较先进的自主知识产权和核心技术成果或先进性的服务模式，并予以应用； 3. 组织应具有量化可比的科技成果转化或先进服务模式推广能力，包括但不限于专利授权数、新技术应用数量、服务模式推广采用数量； 4. 组织应注重相关创新机制的建设，包括但不限于自主创新、集成创新、协同创新。 |
| **评价指标：**a) 创新机制 |
| **评价项目1：**  制定创新战略，由专门的部门负责实施具体的创新战略实施计划 |
| **自评描述：** |
| **证明材料：** |
| **评价项目2：**  主要服务项目属于新产业、新技术、新业态和新模式等重点支持领域。 |
| **自评描述：** |
| **证明材料：** |
| **评价指标：**b）创新成果 |
| **评价项目：**  服务理念、服务模式具有创新性 |
| **自评描述：** |
| **证明材料：** |
| **评价指标：**c）创新推广 |
| **评价项目：**  服务特色具有较高社会影响力，服务举措和特色在行业内具有示范性或引领性 |
| **自评描述：** |
| **证明材料：** |
| **评价指标：**d）创新投入 |
| **评价项目：**  创新经费按年度预算并使用，费用逐年提高，或近三年累计创新投入占销售收入不低于3% |
| **自评描述：** |
| **证明材料：** |
| **4.4管理精细** |
| **总体要求：**  组织应采用先进管理模式，具备持续满足用户及相关方需求的能力，包括但不限于：   1. 组织应按照GB/T 19001、GB/T 19580要求，加强全面质量管理，建立科学的管理体系并有效执行； 2. 组织应提高质量持续提升能力，从领导、战略、资源保障、过程管理等方面对方针目标及其实现进行策划和执行； 3. 组织应以用户需求为导向，结合产品或服务的特点制定行业领先的管理规范并有效执行。 |
| **评价指标：**a）管理体系 |
| **评价项目1：**  建立并有效实施质量或行业相关管理体系 |
| **自评描述：** |
| **证明材料：** |
| **评价项目2：**  积极导入卓越绩效评价准则，切实推进企业品牌战略的实施，并有效采用其他先进管理模式 |
| **自评描述：** |
| **证明材料：** |
| **评价指标：**b) 行业引领 |
| **评价项目1：**  对用于服务的产品的要求高于行业一般水平的标准 |
| **自评描述：** |
| **证明材料：** |
| **评价项目2：**  对服务质量、用户满意度等的要求高于行业一般水平的标准 |
| **自评描述：** |
| **证明材料：** |
| **评价指标：**c) 需求导向 |
| **评价项目1：**  建立和有效运行完善的顾客关系管理系统 |
| **自评描述：** |
| **证明材料：** |
| **评价项目2：**  制定并有效执行高于一般要求的服务承诺或服务规范 |
| **自评描述：** |
| **证明材料：** |
| **4.5社会责任** |
| **总体要求：**  组织应诚信经营，秉承绿色发展理念，并积极履行社会责任，包括但不限于：   1. 组织应按照GB/T 24001、GB/T 23331、GB/T 45001要求，建立和实施环境、能源和职业健康安全管理体系； 2. 组织应具有较高的信用水平，每年公开发布符合相关国家标准的信用报告； 3. 组织应按照GB/T 36000要求，积极履行社会责任，每年公开发布社会责任报告或接受社会责任评价； 4. 组织应提升对用户的关注，制定并执行有效的用户权益保障机制。 |
| **评价指标：**a）可持续发展 |
| **评价项目1：**  服务提供过程应选用生态无害、环境友好的设施设备，并对产生的废弃物进行适当处理 |
| **自评描述：** |
| **证明材料：** |
| **评价项目2：**  服务体现以人为本、提高舒适度，推广绿色经营和服务，体现低碳环保理念 |
| **自评描述：** |
| **证明材料：** |
| **评价指标：**b)社会信用 |
| **评价项目1：**  注重信用体系建设，近三年信用水平均达到A等 |
| **自评描述：** |
| **证明材料：** |
| **评价项目2：**  近三年主动发布社会责任报告，或接受社会责任评价 |
| **自评描述：** |
| **证明材料：** |
| **评价指标：**c)用户权益 |
| **评价项目1：**  开通消费者维权、投诉热线，并能切实保障消费者权益 |
| **自评描述：** |
| **证明材料：** |
| **评价项目2：**  投保商业险或建立了其他机制确保消费者权益 |
| **自评描述：** |
| **证明材料：** |

**附录A 证明材料**

**附录B 标杆性组织自评得分表（服务类）**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **评价指标** | **评价项目** | **满分** | **得分** | **备注** |
| **一、品牌引领** | | **20分** |  |  |
| 1. 品牌战略 | 组织制定了明确的品牌战略，有专门的部门或团队开展品牌战略落实工作，品牌战略涵盖质量、服务、营销等各个相关领域 | 0-2分 |  |  |
| 品牌战略执行力强并卓有成效，品牌价值持续提升 | 0-2分 |  |  |
| 1. 知名度 | 品牌的知名度居行业前列，或获得过政府或权威机构发布的具有较高知名度的品牌评价或认定，或国内外具有影响力 | 0-2分 |  |  |
| 1. 美誉度 | 近三年内获得区县级荣誉称号或奖励 | 2分 |  | 取最高得分 |
| 近三年内获得省部级荣誉称号或奖励 | 3分 |  |
| 近三年内获得国家级荣誉称号或奖励 | 4分 |  |
| 近三年内获得报刊、电视、网络等媒体对企业产品质量、优质服务、良好管理等方面的报道 | 0-1分 |  |  |
| 1. 认知度 | 组织对品牌的内涵及价值有明确的定位和说明，社会公众对品牌内涵及价值有良好的认知 | 0-2分 |  |  |
| 1. 满意度 | 近三年持续开展顾客满意度测评或调查，并根据结果改进和提高服务质量水平 | 0-2分 |  |  |
| 获得服务对象的好评，用户满意度居于行业领先水平 | 0-2分 |  |  |
| 1. 市场占有率 | 申请“上海品牌”的服务在本市同行业或细分行业中市场占有率排名前3名 | 0-2分 |  | 取最高得分 |
| 申请“上海品牌”认证的服务在全国同行业或细分行业中市场占有率名列前茅 | 3分 |  |
| **二、品质卓越** | | **25分** |  |  |
| a)先进标准 | 组织申请的服务水平实际达到国内领先、国际先进标准 | 4分 |  | 取最高得分 |
| 组织制定并采用国内领先、国际先进的标准 | 6分 |  |
| 组织在标准化建设方面水平不断提升 | 0-4分 |  |  |
| b)卓越服务 | 10%-30%项实测关键指标处于行业领先地位 | 5分 |  | 取最高得分 |
| 超过30%实测关键指标处于行业领先地位 | 7分 |  |
| 其他非关键性服务指标具有显著优势 | 0-5分 |  |  |
| c)产业带动 | 有效带动上下游产业发展 | 0-3分 |  |  |
| **三、自主创新** | | **20分** |  |  |
| a)创新机制 | 制定创新战略，由专门的部门负责实施具体的创新战略实施计划 | 0-4分 |  |  |
| 主要服务项目属于新产业、新技术、新业态和新模式等重点支持领域 | 0-3分 |  |  |
| b)创新成果 | 服务理念、服务模式具有创新性 | 0-5分 |  |  |
| c)创新推广 | 服务特色具有较高社会影响力，服务举措和特色在行业内具有示范性或引领性 | 0-5分 |  |  |
| d)创新投入 | 创新经费按年度预算并使用，费用逐年提高，或近三年累计创新投入占销售收入不低于3% | 0-3分 |  |  |
| **四、管理精细** | | **20分** |  |  |
| a)管理体系 | 建立并有效实施质量或行业相关管理体系 | 0-5分 |  |  |
| 积极导入卓越绩效评价准则，切实推进企业品牌战略的实施，并有效采用其他先进管理模式 | 0-3分 |  |  |
| b)行业引领 | 对用于服务的产品的要求高于行业一般水平的标准 | 0-3分 |  |  |
| 对服务质量、用户满意度等的要求高于行业一般水平的标准 | 0-3分 |  |  |
| c) 需求导向 | 建立和有效运行完善的顾客关系管理系统 | 0-3分 |  |  |
| 制定并有效执行高于一般要求的服务承诺或服务规范 | 0-3分 |  |  |
| **五、社会责任** | | **20分** |  |  |
| a)可持续发展 | 服务提供过程应选用生态无害、环境友好的设施设备，并对产生的废弃物进行适当处理 | 0-3分 |  |  |
| 服务体现以人为本、提高舒适度，推广绿色经营和服务，体现低碳环保理念 | 0-3分 |  |  |
| b)社会信用 | 注重信用体系建设，近三年信用水平均达到A等 | 3分 |  |  |
| 近三年主动发布社会责任报告，或接受社会责任评价 | 0-3分 |  |  |
| c)用户权益 | 开通消费者维权、投诉热线，并能切实保障消费者权益 | 0-4分 |  |  |
| 投保商业险或建立了其他机制确保消费者权益 | 0-4分 |  |