

T/SHHA

团 体 标 准

T/SHHA02-2024

智能家居行业服务机构等级划分与评价规范

(征求意见稿)

Classification and Evaluation Specification for Service Institutions
in the Smart Home Industry

20XX-XX-XX 发布

20XX-XX-XX 实施

山东省智能家居协会 发布

前　　言

本文件按照 GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由山东省智能家居协会提出。

本文件由山东省智能家居协会归口。

本文件起草单位：山东省智能家居协会、海尔智家股份有限公司、华为山东办事处、日照比特电子科技有限公司

本文件主要起草人：陈朝利、闫冬、郎大治、李增水、王博、裴泽涛、国洪福

智能家居行业服务机构等级划分与评价规范

1 范围

本文件规定了山东省智能家居行业服务机构等级划分与评价的基本要求、评价委员会、评价指标及等级、评价实施、监督管理。

本文件适用于山东省智能家居行业服务机构等级划分与评价。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；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。

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；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 2894 安全标志及其使用导则

GB/T 10001.1 标志用公共信息图形符号第1部分：通用符号

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3. 1

智能家居行业服务机构 Smart home industry service organization

依法设立，提供智能家居产品的体验、营销、设计、集成、安装、运维及产品回收等服务运营的组织。

4 基本要求

4. 1 评价原则

自愿、公开、公平、公正。

4. 2 申报条件

申请单位应成立 1 年以上，无行政处罚。

5 评价委员会

5.1 应成立评价委员会，评价委员会下设办公室，办公室设立在山东省智能家居协会秘书处，负责日常事务性工作。

5.2 评价委员会应制定评价细则及相关评价制度。

5.3 评价委员会应组建专家库，专家库成员应具备 3 年及以上评价工作经验。（后附专家管理办法）

5.4 应从专家库随机抽取 5 名及以上成员，组成专家组，负责等级评价。

6 评价指标及等级

6.1 评价指标

评价指标见附录 A。

6.2 等级划分

依据评价分值，智能家居服务服务机构划分为 AAAAA、AAAA、AAA、AA、A 五个等级，见表 1。

表 1 等级划分

评价分值，D	等级
D>400 分	AAAAA
350 分< D≤400 分	AAAA
300 分< D≤350 分	AAA
250 分< D≤300 分	AA
D≤250 分	A

7 评价实施

7.1 评价实施流程图

流程图见附录 B。

7.2 提交材料

提交材料包括但不限于：

- a) 评价申请表（样式见附录 C）；
- b) 诚实信用承诺书（样式见附录 D）；
- c) 营业执照等相关证照复印件及相关证实性材料。

7.3 材料评审

专家组按照标准及评审细则要求对申请材料进行评审并形成材料评审报告。

7.4 现场评审

7.4.1 专家组按照评审程序，到现场进行评审，并形成现场评审报告。

7.4.2 专家组依据材料评审和现场评审的结果，给出申请单位拟评定的等级，并上报评价委员会。

7.5 公示

7.5.1 评价委员会对拟评定的等级在网站上进行公示，公示时间不少于 5 个工作日。

7.5.2 在公示期间如有异议，评价委员会应及时调查，并公开调查结果。

7.6 等级文件及证书

评价委员会应依据公示结果，下发评价等级文件并颁发等级证书。

8 监督管理

8.1 等级证书有效期为 2 年，证书到期前 90 天内申请评审。

8.2 等级证书由评价委员会统一制作和管理。

8.3 评价委员会对未按照获评等级提供服务的获评单位，给予书面警告、通报批评、降级处理。

8.4 评价委员会对违法违规的获评单位，取消等级并收回等级证书。

8.5 评价委员会每年应对获评单位进行定期或不定期监督检查。

附录 A
(资料性)

评价指标

A.1 否决项评价指标

否决项评价指标见表 A. 1。

表 A.1 否决项评价指标

序号	项目	否决项	有/无	备注
1	合规性	非依法设立		
2		经证实有违法违规现象		
3	虚假信息	发现申报材料有虚假信息的		
4	行政处罚	受到过行政处罚		
5	黑名单	列入失信惩戒黑名单		
6	举报投诉	重大负面舆情影响		

A.2 一般性评价指标

一般性评价指标见表 A. 2。

表 A.2 一般性评价指标

序号	项目	分值	指标	评价方法	得分	备注
1	基础条件	100				
1. 1	执照及资质	5	营业执照 2 分; 资质证书: ≥ 1 , ≤ 3 得 1 分; ≥ 4 , ≤ 6 得 2 分, ≥ 6 得 3 分	核实营业执照和相关资质证书		
1. 2	依法纳税	5	有纳税证明得 5 分	核实纳税证明		
1. 3	服务年限	10	开展服务业务满一年得 2 分, 每增加一年加 2 分, 上限 10 分	核实服务记录		
1. 4	场所面积 (S)	7	$S < 30m^2$ 得 1 分; $30m^2 \leq S \leq 60m^2$ 得 2 分, $60m^2 \leq S < 90m^2$ 得 3 分; $90m^2 \leq S < 120m^2$ 得 5 分, $S \geq 120m^2$ 得 7 分	核实租赁合同或其他相关材料		
1. 5	场所分区	8	有产品展示体验区、维修区、办公区、休闲区、物料存放区且有明显标识得 8 分, 分区缺少一项扣 1 分, 无标识扣 3 分	核实现场		
1. 6	公共设施	5	配有与环境气候相适应的采暖、制冷、通风、公共卫生和饮水等设施得 5 分, 缺少一项扣 1 分	核实现场		
1. 7	服务工具	10	有必备的服务工具得 5 分; 有服务工具管理制度和维修保养记录得 5 分	核实资料及现场		

表 A.2 一般性评价指标（续 1）

序号	项目	分值（分）	指标	评价方法	得分	备注
1. 8	交通工具	10	车辆: ≤ 2 得 6 分; ≥ 3 , ≤ 4 得 8 分, > 4 得 10 分	核实资料及现场		
1. 9	办公设施	5	有必备的办公设施（如: 办公桌椅、电脑、电话、打印机等）得 5 分, 缺少一项扣 1 分	核实资料及现场		
1. 10	客服专线	15	有客服专线得 15 分	现场测试		
1. 11	智能化终端	20	有智能化管理终端得 10 分; 实现服务过程可视化管理得 10 分	现场测试		
2	人力资源	100				
2. 1	员工人数	10	> 15 人得 10 分; > 10 人, ≤ 15 人得 8 分; > 5 人, ≤ 10 人得 7 分; ≤ 5 人得 5 分	核实员工名册		
2. 2	管理人员学历	20	专科及以上学历占比: $\geq 90\%$ 得 20 分; $\geq 80\%$ 得 15 分; $\geq 70\%$ 得 10 分, $\geq 60\%$ 得 5 分; $< 60\%$ 不得分	核实学历		主管级及以上人员
2. 3	持证情况	30	持证情况: > 10 人得 30 分; > 5 人, ≤ 10 人得 20 分; > 5 人, ≤ 2 人得 10 分; ≤ 2 人得 5 分	核实证书		省级以上政府部门或行业组织颁发证书
2. 4	服务人员学历	20	专科及以上学历占比: $\geq 30\%$ 得 20 分; $\geq 25\%$ 得 15 分; $\geq 20\%$ 得 10 分; $\geq 15\%$ 得 5 分; $< 15\%$ 不得分	核实学历		
2. 5	人员培训	20	年个人培训课时: > 50 得 20 分; > 30 , ≤ 50 得 15 分; > 20 , ≤ 30 得 10 分; > 10 , ≤ 20 得 5 分, < 10 不得分	核实培训记录		
3	管理体系	80				
3. 1	消防管理	10	消防安全设施齐全得 5 分; 有完善的消防巡检制度和巡检记录得 3 分; 有消防应急演练得 2 分	核实资料及现场		
3. 2	安全标志	10	安全标识及公共信息图形符合 GB 2894、GB/T 10001.1 要求的得 5 分; 安全标识及公共信息图形摆放位置合理的得 5 分	与国家标准比对		
3. 3	服务指南	10	有信息查询终端查阅服务得 5 分; 有纸质服务指南等相关资料得 5 分	核实资料及现场		
3. 4	诚信管理	10	有书面诚信承诺得 10 分	核实资料		
3. 5	制度建设	10	有健全规范的管理制度, 包括: 人力资源管理制度、财务管理制度、设施设备管理制度、保密制度、现场管理制度等; 有一项得 2 分, 5 项及以上得 10 分	核实管理制度		
3. 6	员工手册	10	有内容完整的员工手册, 包括: 服务理念、行为准则、服务承诺、礼仪规范和岗位职责等; 有一项得 2 分, 5 项及以上得 10 分	核实员工手册		

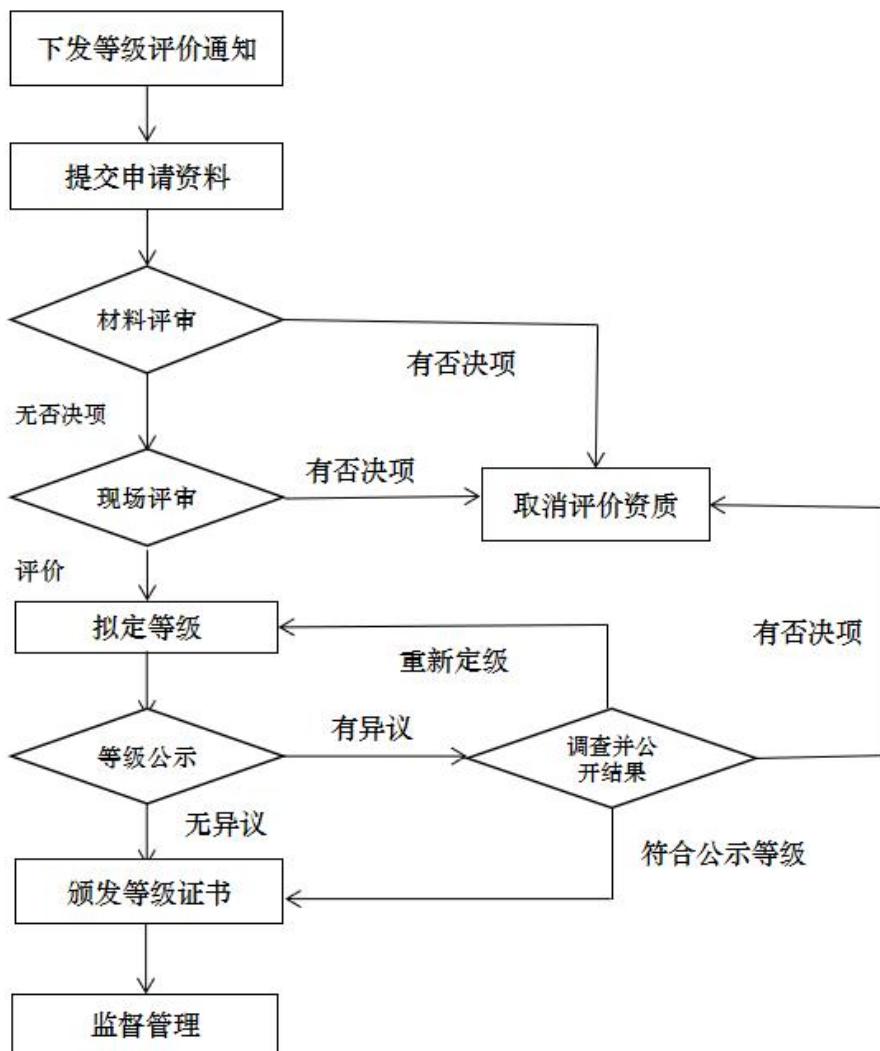
表 A.2 一般性评价指标 (续 2)

序号	项目	分值 (分)	指标	评价方法	得分	备注
3.7	服务流程	10	每项服务都有相应的服务流程得 5 分, 缺一项服务流程扣 1 分; 有服务流程改进制度得 5 分	核实服务流程		
3.8	投诉处理机制	10	有快速投诉反应机制得 5 分; 有投诉处理流程得 5 分	核实投诉处理		
4	放心消费	40				
4.1	悬挂营业执照	5	悬挂营业执照得 5 分, 未悬挂不得分	核实现场		
4.2	监督电话	10	服务场所公开监督电话得 5 分; 网站/公众号公开监督电话得 5 分	核实资料及现场		
4.3	明码标价	10	服务场所公开明码标价得 5 分; 网站/公众号公开明码标价得 5 分	核实资料及现场		获得省、市、县、区放心消费示范单位得 40 分
4.4	公开规章制度	5	服务场所公开规章制度得 2 分; 网站/公众号公开规章制度得 3 分	核实资料及现场		
4.5	公开服务承诺	10	服务场所公开服务承诺得 5 分; 网站/公众号公开服务承诺 5 分	核实资料及现场		
5	服务质量	70				
5.1	服务记录	12	有完整的服务记录, 内容包括: 维修时间、维修人员、用户信息、故障现象、更换部件、收费情况等; 有一项得 2 分, 6 项及以上得 12 分	随机抽查服务记录		
5.2	着装	8	统一着装得 6 分; 佩戴工牌得 2 分	核实资料及现场		
5.3	礼仪	10	有服务礼仪规范得 5 分; 有相关培训记录得 5 分	核实资料及现场		
5.4	72 小时完成率 (f)	20	$f > 95\%$ 得 20 分; $90\% < f < 95\%$ 得 10 分; $85\% < f \leq 90\%$ 得 5 分; $f < 85\%$ 不得分	核实服务记录		
5.5	满意度 (s)	20	$s > 95\%$ 得 20 分; $90\% < s < 95\%$ 得 10 分; $85\% < s \leq 90\%$ 得 5 分; $s < 85\%$ 不得分	核实服务记录		
6	社会责任	60				
6.1	公益活动	30	一年内参与公益活动一次得 15 分, 最高不超过 30 分	核实相关资料		
6.2	便民活动	20	一年内组织便民活动一次得 5 分, 最高不超过 20 分	核实相关资料		
6.3	其他活动	10	一年内参加行业活动一次得 5 分, 最高不超过 10 分	核实相关资料		
合计		450				

附录 B
(资料性)

评价实施流程图

评价实施流程见图 B. 1。



附录 C

(资料性)

评价申请表

评价申请表 表 C1

单位名称		法人代表	
通讯地址		邮编	
拟申报等级		成立日期	
统一社会信用代码			
主营业务			
最高管理者		电话	
联系部门		联系人	
联系电话		联系手机	
电子邮件			
近三年重大质量安全环保事故			
近三年较大投诉不良记录及违法行为情况			
管理人员数		员工总数	
申报单位	我单位承诺：提供的所有资料真实有效，没有否决项，若有虚假承担一切法律责任。 经办人： 联系电话： 申报单位名称： 单位法定代表人：		

附录 D
(资料性)

诚实信用承诺书

诚实信用承诺书

本单位本着诚实信用的原则郑重承诺：申报等级评价所报送的所有信息及材料均真实、准确、合规。如有不实之处，或违反相关规定，本单位愿意接受相关法律法规处罚和失信联合惩戒制度等的相关规定的处理。

特此承诺。

单位名称（公章）

统一社会信用代码：
法人代表签字：