

成都安全防范协会专项服务评估管理机制

（团标、技术、会议服务）

第一章 总则

第一条 制定目的

为规范协会**团体标准服务**、**行业技术服务**、**会议活动服务**三类核心专项服务工作，精准收集会员单位服务体验与评价，建立“服务开展—会员评价—问题整改—服务优化”闭环管理体系，持续提升协会专业化、精准化专项服务能力，切实保障会员单位权益、深化行业服务价值，结合安防行业发展及协会服务工作实际，特制定本机制。

第二条 适用范围

本机制为协会专属专项服务评估制度，独立于通用会员日常对接服务考核，仅适用于三大专项业务的质量评估、考核与优化，具体服务范畴如下：

- 团标专项服务**：安防行业团体标准立项、编制、修订、宣贯培训、企业答疑、落地指导、参编配套、标准资源共享等全链条服务；
- 技术专项服务**：安防行业技术咨询、合规标准指导、企业技术难题帮扶、行业新技术与新规推送、上门调研赋能、技术风险预警等专业技术支撑服务；
- 会议专项服务**：行业峰会、技术交流会、政策宣讲会、专业培训沙龙、行业专题研讨等会议筹备、组织实施、内容输出、会后配套全流程会务服务。

第三条 评估原则

- 专项聚焦、精准适配原则**：严格贴合三类专项服务业务场景，完全匹配专项服务评估表评分维度，摒弃通用会员服务评价标准，精准考核专项服务专业度与落地成效；
- 客观公正、真实透明原则**：以会员单位真实服务体验、服务实际落地效果为唯一依据，实行匿名测评、无差别评估，杜绝主观打分、形式化评价，确保评估数据真实有效；
- 问题导向、闭环落地原则**：所有低分评价、问题反馈、投诉诉求、优化建议全部建档立账，明确时限整改、专人跟进、回访核验，形成完整闭环，杜绝评而不改、改而不实；

4. **动态迭代、提质增效原则**：依托周期性评估结果，持续迭代优化三类专项服务流程、服务内容、服务标准，精准匹配安防行业发展趋势与会员企业核心需求。

第二章 评估对象与周期

第四条 评估对象

本年度接受过协会团标专项、技术专项、会议专项任意一项或多项服务的全体会员单位（含普通会员、理事、常务理事、副会长单位）。无对应专项服务体验的会员单位不参与对应项目评估。

第五条 评估周期

建立“即时评价+季度复盘+年度总评”的全周期评估体系，兼顾单次服务质量把控与年度服务整体提质：

1. **单次即时评价**：每一场团标宣贯、每一次一对一技术帮扶、每一场行业会议结束后，即时组织参与会员抽样测评，实时捕捉单次服务短板，快速整改优化；
2. **季度复盘评估**：每季度末梳理三类专项服务开展台账，抽取当期服务覆盖会员开展专项测评，汇总阶段性服务问题、亮点成效，形成季度服务优化小结；
3. **年度全面评估**：每年 11—12 月开展全覆盖专项评估，统一使用《协会三类专项服务满意度评估表》，对三类服务分别完成全员测评，汇总全年数据，形成年度专项服务评估总报告。

第三章 评估维度与评分评级标准

第六条 专项评估维度与分值设定

本机制与专项服务满意度评估表完全对齐，三类服务实行**独立打分、单项满分 100 分**的评估体系，不设置综合加权总分，每项服务单独评级、单独考核、单独整改，具体评估维度如下：

1. **团标专项服务（满分 100 分）**：围绕服务信息推送精准度、标准编制修订规范性、企业答疑解读专业性、团标宣贯落地实用性、参编配套服务便捷性、企业诉求响应效率、行业赋能实效性 7 大核心维度开展评估；
2. **技术专项服务（满分 100 分）**：围绕技术咨询响应时效、服务人员专业能力、企业技术难题帮扶成效、行业技术信息推送质量、上门赋能落地效果、诉求问题闭环处置、企业风险防控赋能 7 大核心维度开展评估；
3. **会议专项服务（满分 100 分）**：围绕会议通知与报名服务、会议内容实用适配

性、会务组织保障能力、师资分享专业质量、行业资源对接成效、会后配套跟进服务6大核心维度开展评估。

第七条 单项服务评级标准

三类专项服务统一执行 100 分制四级评级标准，按单项得分独立判定服务等级，作为考核、整改、优化的核心依据：

- 1. **优秀（90—100 分）**： 服务流程规范、响应高效、内容贴合企业需求，落地成效突出，会员认可度高，无有效投诉、无服务短板；
- 2. **良好（80—89 分）**： 整体服务达标、流程顺畅，能够有效满足会员基本服务需求，仅存在细微细节问题，无实质性服务缺陷与投诉；
- 3. **合格（60—79 分）**： 基础服务可正常开展，但存在明显服务短板，部分会员体验不佳，需针对性优化服务细节、补齐服务漏洞；
- 4. **不合格（60 分以下）**： 服务响应滞后、专业度不足、落地效果差，存在有效投诉或集中负面反馈，需启动专项服务全面整顿。

第四章 评估实施流程

第八条 评估实施步骤

第一步：专项归集，精准摸排

每轮评估启动前，协会秘书处分类梳理当期团标、技术、会议专项服务开展清单，明确服务时间、服务内容、覆盖会员单位，精准锁定评估对象，严禁无服务体验参评、跨服务类别乱评价，保障评估精准性。

第二步：匿名测评，规范收卷

统一发放标准化《专项服务满意度评估表》，采用匿名线上测评方式，由会员单位结合自身真实服务体验如实打分、填写意见建议，全程保障评价独立性、真实性。

第三步：分项统计，归类研判

专人负责分项统计三类服务单项得分、评级结果，分别梳理各服务板块的高分亮点、低分短板、高频问题、有效改进建议，形成各专项服务独立测评小结。

第四步：建账整改，限时闭环

针对测评发现的问题，分类建立《专项服务问题整改台账》，明确问题事项、责任岗位、整改时限、整改目标：即时性服务问题 3 个工作日内整改反馈；流程机制类问题 15 个工作日内优化完善；长期赋能类问题纳入年度服务计划持续迭代改进。

第五步：回访核验，归档留存

对低分评价、反馈问题的会员单位开展一对一回访，核验整改成效，确认问题闭环销号；所有测评数据、评分报表、整改台账、回访记录统一分类归档，作为年度考核、服务优化的正式依据。

第五章 评估结果应用

第九条 岗位绩效考核应用

三类专项服务单项测评得分、评级结果，直接对对应业务板块工作人员的年度考核、评优评先：单项服务年度平均得分低于 80 分的，对应岗位年度考核不得评优；连续两期测评评级不合格的专项业务，启动岗位工作专项整顿、业务复盘整改。

第十条 专项服务迭代应用

1. 团标服务：依据会员评价优化标准宣贯形式、企业参编指导流程、答疑服务体系，聚焦企业合规需求完善团标全链条服务；
2. 技术服务：针对企业高频技术难题、合规痛点，调整技术帮扶重点，新增针对性技术赋能、新规解读、风险预警服务，提升技术服务实用性；
3. 会议服务：结合会员反馈优化会议主题、课程内容、师资筛选、会务保障及会后资料推送、答疑跟进服务，强化行业交流、供需对接实效。

第十一条 会员差异化服务应用

对积极参与协会专项服务、主动建言献策、评价优质的会员单位，优先提供团标参编申报、一对一技术指导、高端行业会议名额、优质行业资源对接等差异化增值服务，树立行业服务正向标杆。

第十二条 服务风险预警应用

单一专项服务连续两期测评不合格、出现集中同类投诉或大面积负面反馈的，立即启动专项服务自查自纠，全面梳理流程漏洞、人员短板、服务缺陷，开展专项整顿，杜绝服务质量持续下滑。

第六章 常态化保障机制

第十三条 分项台账管理机制

分别建立团标、技术、会议三大专项服务独立台账，单独记录各板块服务开展频次、覆盖企业、会员评价数据、问题整改情况、回访核验结果，实现一项一台账、全程可追溯、可核查。

第十四条 需求前置调研机制

结合周期性评估结果，常态化开展会员专项服务需求调研，提前摸排企业在团标合规、技术升级、行业交流、政策对接等方面的核心诉求，前置优化服务内容与形式，提升服务精准度、匹配度。

第十五条 内部公示监督机制

每年年度评估结束后，适度公示三类专项服务整体测评情况、短板问题、整改成效及下一年度服务优化计划，接受全体会员单位监督，主动听取行业改进意见。

第七章 附则

第一条 本机制仅适用于协会团标服务、技术服务、会议服务三大专项业务的质量评估，不适用于普通会员日常对接、年审、基础咨询等通用服务。

第二条 本机制将根据安防行业政策调整、会员需求迭代、协会服务升级情况，适时修订完善。

第三条 本机制由成都安全防范协会秘书处负责解释、落地执行与日常维护，自发布之日起正式实施。

成都安全防范协会

年 月 日