

CAPSE创新成果评价准则

CAPSE（服务、产品、流程）创新成果评价准则（2.0版本）		
维度分类	维度明细	细则
1. 策划与设计 (40分)	1.1 需求识别 (10分)	1.1.1 需求识别准确，践行“发展为了人民”的理念，与多领域民航强国建设、民航“十四五”规划要求一致
		1.1.2 与公司战略、品牌定位、服务理念一脉相承，符合公司发展愿景
		1.1.3 有清晰、明确的顾客、市场（或场景）定位，且可行性和实操性强
	1.2 成型过程 (10分)	1.2.1 有较完备、有效的策划工作程序和依据
		1.2.2 具有设计、完善、检验、实施和维护这一创新项目的工具和技能
		1.2.3 充分利用数据（自身数据、外部第三方数据等）支持业务分析
		1.2.4 考虑了行业环境（如行业背景分析）、内部要素资源协同、新理念新技术等方面的应用
	1.3 创新特点 (10分)	1.3.1 创新点独特，具有新颖性和吸引力
		1.3.2 与行业已有同类服务有明显差异及提升
	1.4 目标设定 (10分)	1.4.1 根据需求设定具体、可测量的指标
1.4.2 指标值设定具有突破性或者标杆意义		
2. 服务落地与实施 (35分)	2.1 流程设计 (15分)	2.1.1 流程清晰、符合逻辑、易实施，制定了清晰的实施表（如根据5W1H）
		2.1.2 使用了科学、合理的设计工具（如服务蓝图、价值流分析等）
		2.1.3 流程设计围绕“提质增效”原则，对实施成本、效率等进行了最优选择考量，符合高质量、绿色发展的需求
	2.2 资源保证 (10分)	2.2.1 有标准规范、流程图或者作业指导书等输出，包含相应的资源支持（比如物料配备、服务现场改进等）
		2.2.2 实施对服务人员的必要指导、培训和结果反馈
		2.2.3 有对服务人员经验的整理，和服务相关的知识或经验保存、传承的机制
	2.3 监测改进 (10分)	2.3.1 建立了“需求导向”的有监督和意见反馈机制，并定期评价和分析服务过程和成效
		2.3.2 建立了“目标导向”的目标指标、流程指标的监测体系和定期评价、分析机制，相应数据来源是否具有“四性”（客观性、可比性、时效性、全面性）
		2.3.3 建立了“问题导向”的及时改进机制，措施，包括补救、修订服务过程和制度
3. 目标实现与展望 (20分)	3.1 目标性 (15分)	3.1.1 达成目标，充分响应旅客和相关方需求
		3.1.2 超越对需求方的承诺，
		3.1.3 服务创新新颖、过程先进、有启发性，有引领性、示范性
	3.2 标准化 (5分)	3.2.1 相应创新成果形成固定文件或制度，并正常实施
		3.2.2 可推广性强，形成可推广的标准总结和落地布局

		3.2.3 对创新服务过程资料进行了存档管理
4. 提交资料/现场表现 (5分)	4.1 提交资料/现场表现 (5分)	4.1.1 逻辑清晰、展示连贯
		4.2.2 展示新颖、重点突出，时间把握

备注：本评分准则适用于服务创新、产品创新、流程创新的案例。

CAPSE（品牌、管理）创新成果评价准则（1.0版本）		
维度分类	维度明细	细则
策划与设计 (35分)	科学性 (5分)	目标有充分依据，从组织生态的角度进行了系统思考
		目标设定清晰，可测量
	新颖性 (15分)	采用差异化的技术、方法取得成果。
		与已有解决方案有显著区别。
	顾客导向 (15分)	需求识别准确，践行人民航空为人民的理念，与民航强国战略要求一致
		理解顾客与市场需求。 能够进行充分、科学的分析，找出顾客关键需求要点，满足超越顾客需求。
落地与实施 (40分)	系统性 (10分)	有较完备、有效的策划工作程序和依据，在组织内进行部署和实施。
		逻辑性强，思路清晰，推理严谨。
	可行性 (10分)	易于实施，符合组织人力、资金、技术、设备和材料、信息等资源的配置能力。
	创新性 (10分)	实施中应用创新思维，实施过程种运用创新工具与方法并取得显著成效。
目标实现与展望 (20分)	目标达成 (10分)	目标的实用性得到充分的运用，并得到有效的检验。
		提供了充分、有效的数据和证据。
	技术或经营绩效 (5分)	取得较好的新产品、新技术、新标准或者新规范等成果。
		项目取得良好的财务、市场等经营结果。
	社会效益 (5分)	项目成果社会效益显著，形成组织差异化竞争优势。
对组织的管理水平、品牌形象提升有积极影响。		
提交资料/现场表现 (5分)	提交资料/现场表现 (5分)	逻辑清晰、展示连贯 展示新颖、重点突出，时间把握

备注：本评分准则适用于品牌创新和管理创新的案例。