



# Q/BYGJ

## 秉奕国际认证有限公司企业标准

Q/BYGJ 01-2025

企业标准信息公共服务平台  
公开  
2025年08月14日 10点15分

### 工程建设施工企业服务认证评价规范

企业标准信息公共服务平台  
公开  
2025年08月14日 10点15分

2025-08-12 发布

2025-08-12 实施

秉奕国际认证有限公司 发布



## 前 言

本文件按照 GB/T1.1-2020《标准化工作导则 第一部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由秉奕国际认证有限公司提出并归口管理。

本文件主要起草单位：秉奕国际认证有限公司。

本文件主要起草人：贾兰兰、郑涛、涂洁、张义奎、肖谷生、陈长生、胡瑛、刘善红、邹莹、李成、王宏亮、黄儒敬、张雪伟、高伟红、陈旷、熊梦思、王燕、邱娟、魏卫、吴翠娥、吴欢、欧阳凯、彭湃、吕永河、兰慧、冯见同、唐小红、刘良华、余亚莉、张优、朱丹、袁园、毛雪贝、徐静、李艳平、曹婕、熊倩婷、唐雨轩、胡思勇、沈晓霞、周俊锋。

企业标准信息公共服务平台  
公开  
2025年08月14日 10点15分



# 工程建设施工企业服务认证评价规范

## 1 范围

本文件规定了工程建设施工企业服务认证的认证模式、评价要求。

本文件适用于工程建设施工企业服务认证实施活动，也适用于指导工程建设施工企业规范其服务、并对服务质量进行自我评价。

## 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，仅该日期的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/T 19000	质量管理体系	基础和术语
GB/T 19001	质量管理体系	要求
GB/T 24001	环境管理体系	要求及使用指南
GB/T 27207	合格评定	服务认证模式 选择与应用导则
GB/T 45001	职业健康安全管理体系	要求及使用指南
GB/T 50430	工程建设施工企业	质量管理规范
RB/T 301	合格评定	服务认证技术通则
RB/T 314	合格评定	服务认证模式选择与应用指南

## 3 术语和定义

GB/T 19000界定的以及下列术语和定义适用本文件。

### 3.1

#### 施工企业

施工企业包括各行业从事工程承包活动的总承包企业和专业承包企业。

### 3.2

#### 服务响应效率

服务实际完成时间/服务约定完成时间。

## 4 认证模式

4.1 服务认证模式宜针对特定的服务及其服务管理的特征，适用于服务特性测评和服务管理能力要求审核的活动，应符合 GB/T 27207、RB/T 314 的规定。

4.2 可选服务认证模式，包括但不限于：

- 公开的服务特性测评，简称模式 A；



- b) 神秘顾客(暗访)的服务特性检验,简称模式 B;
- c) 公开的服务特性检测,简称模式 C;
- d) 神秘顾客(暗访)的服务特性检测,简称模式 D;
- e) 顾客调查,简称模式 E;
- f) 服务足迹测评,简称模式 F;
- g) 服务能力确认或验证,简称模式 G;
- h) 服务设计审核,简称模式 H;
- i) 服务管理能力要求审核,简称模式 I。

#### 4.3 工程建设施工企业服务认证模式

采用 模式 A+模式 I。

### 5 服务认证评价要求

#### 5.1 认证依据

建设工程施工服务特性检测指标见附录 A, 服务管理要求审核指标见附录 B。

#### 5.2 评定分值分布

总分为 100 分, 其中服务特性测评占 60 分, 服务管理要求审核占 40 分。

#### 5.3 认证结果

##### 5.3.1 工程建设施工企业服务认证结果分为通过和不通过。其中:

- a) 通过是指服务管理要求审核和服务特性测定达到 70 分(含)以上;
- b) 不通过是指服务管理要求审核和服务特性测定低于 70 分。

##### 5.3.2 服务认证通过的结果的排序, 从低到高即分为 3 个等级, 如表 1 所示。

表 1 服务认证结果

序号	服务管理要求审核+服务特性测评	认证级别
1	70(含)~79分	AAA
2	80(含)~89分	AAAA
5	90(含)以上	AAAAA



工程建设施工企业服务认证评价—服务特性测评表

A.1 工程建设施工企业服务认证服务特性测评表如下：

表 A.1 工程建设施工企业服务认证评价—服务特性测评表

类别	服务过程	评价内容	得分
服务特性测评	项目管理策划（4分）	组建项目部（组织架构图）、项目结构图（可无）（1分） 施工组织设计（工程概况、施工方案、进度、成本、质量、安全等）（3分）	
	采购与投标管理（5分）	研究投标条件、招标文件，编制投标文件（中标通知书）（1分） 根据施工图设计、进度、工程量编制的采购计划（走审批流程）（1分） 采购部门根据采购计划和询价计划，商家选择、签订采购合同（1分） 根据合同进行收货、验收、入库（验收单、入库单）、（设备类含 技术培训、安装及试运行）（2分）	
	合同管理（5分）	合同审批流程（可电子流程）（1分） 合同签订（合同）（1分） 合同实施计划（合同分析、合同交底）（1分） 合同控制（施工合同与施工中质量、进度、安全等进行检查，纠偏，材料采购合同主要是对材料的交付时间、质量进行验收、入库进行监控）（1分） 合同变更、索赔（变更单）（1分）	
	设计与技术管理（4分）	设计自审、设计图会审（设计预算）、设计变更评审（1分） 编制施工图（施工预算）（1分） 竣工图（竣工决算）（1分） 根据施工图设计编制施工措施、施工技术方案，施工前的技术交底（1分）	
	进度管理（3分）	根据合同、项目管理规划、资源条件编制进度计划表（1分） 进度控制（进度分解和落实、进度的检查和跟踪、控制和调整）（1分） 进度变更管理（出现进度偏差，采取措施组织、技术、经济、管理调整进度）（1分）	



<p>质量管理（10分）</p>	<p>施工质量策划（质量目标，质量管理机构职责、质量检查计划、重要过程、关键过程控制等）（1分）                  质量实施（质量交底、资源的配置、过程控制（关键过程、特殊工序过程、施工过程标识、质量信息和记录、质量检查）（施工日志、施工记录）（3分）                  质量检验：施工质量“三检制”、施工质量检验（材料、工序）不合格品管理、施工质量验收、质量监督检查（2分）                  施工质量分析（2分）                  施工质量问题 and 事故的处理（2分）</p>	
<p>成本管理（4分）</p>	<p>施工成本计划（施工图预算）（1分）                  施工成本计划实施（成本预测、计划、控制、核算、分析、考核）（1分）                  成本分析（财务核算）（1分）                  成本控制（人工、设备、材料、机械、直接费、间接费）（1分）</p>	
<p>安全生产管理（4分）</p>	<p>安全生产管理制度（1分）                  安全技术交底记录（1分）                  安全检查记录（1分）                  安全事故、隐患整改记录（1分）</p>	
<p>绿色建筑与环境管理（2分）</p>	<p>施工现场文明施工的要求和措施（作业环境、卫生环境、工作秩序）（1分）                  施工现场环境保护要求和措施、环境污染处理（1分）</p>	
<p>资源管理（6分）</p>	<p>工程材料管理（材料管理责任、计划、采购、验收、库存管理、领发、使用和回收、危险物资的管理等）（1分）                  工程设备管理（设备运输管理要求、设备的卸车与拖动管理、设备验收、设备出入库及仓储管理、设备追溯）（1分）                  资金使用管理（计划、控制）（1分）                  施工技术与信息化管理（设计、技术、档案）（1分）                  人力资源管理（计划、配置、培训、劳动管理）（1分）                  服务管理师的比例达到10%（1分）</p>	
<p>信息与知识管理（2分）</p>	<p>施工信息管理（相关公共信息、工程总体信息、相关施工信息、相关项目）（1分）                  施工文档的管理（工程施工技术管理资料、工程质量控制资料、工程施工质量验收资料、竣工图）（1分）</p>	
<p>沟通管理（1分）</p>	<p>内部沟通管理：1、形式：协调会、调度室或调度员、项目经理或授权的其他领导人指令 2、措施：组织、制度、教育、经济措施                  外部沟通管理（建设单位、监理单位、设计、供应商、监督检查单位）（1分）</p>	
<p>风险管理（4分）</p>	<p>风险识别（组织、经济与管理、环境、技术）（1分）                  风险评估（概率和损失量）（1分）</p>	



瓜州县信息公共服务平台  
2025年08月14日 10点15分

Q/BYGJ 01—2025

		风险应对（购工程保险：一切险、第三责任险、人身意外伤害险、设备保险、执业责任险、CIP 保险）（1 分） 风险监控（建立各项管理制度和应急预案）（1 分）	
	收尾管理（4 分）	1. 竣工验收报告（1 分） 2. 竣工结算报告（施工单位）（1 分） 3. 审计结算报告（咨询公司）（1 分） 4. 工程保修书（1 分）	
	管理绩效评价（2 分）	1. 企业评价（工程质量、安全、环保、工期、成本完成情况）（1 分） 2. 建设以单位评价（工程质量）（1 分）	

瓜州县信息公共服务平台  
2025年08月14日 10点15分



附录 B  
(规范性附录)

工程建设施工企业服务认证评价—服务管理要求评价表

A.1 工程建设施工企业服务认证服务管理要求评价表如下：

表 A.1 工程建设施工企业服务认证评价—服务管理要求评价表

类别	服务过程	评价内容	得分
服务管理审核	组织架构 (6分)	1. 设立或指定专门从事质量管理体系工作的部门, 并有合理的职能划分和岗位设置。(2分) 2. 建立了 GB/T19001 质量管理体系&GB 50430 工程建设施工企业质量管理规范、GB/T24001 环境管理体系、GB/T45001 职业健康安全管理体系并通过第三方认证, 覆盖施工项目并能够对项目点进行有效管理。(4分)	
	规范要求 (8分)	针对施工过程中的各项活动和流程, 制定相应的制度和规范, 明确服务范围、职能设计、组织分工、运转机制, 并以企业文件形式体现, 形成完整的体系文件。(5分) 制订服务规范要求时应识别国家有关法律法规的要求, 并使员工了解。(3分)	
	监督 (10分)	设立服务监督机构, 由专职人员负责, 监督组织施工管理系统的运转情况。(4分) 以监督有效奖惩, 持续修正各项服务目标, 并通过内部和外部的监督评价活动促进服务品质提升。(6分)	
	改进 (8分)	项目部、工程部、市场等部门之间有良好的市场信息反馈机制, 并在工程质量或服务品质方面不断改进。(3分) 重视服务标准化工作, 参与国家标准、行业标准、团体标准、企业标准等有关标准的制定工作。(5分)	
	服务文化 (8分)	有明确的服务理念, 作为服务工作的指导思想, 并保证员工理解。(2分) 对服务的目标或水平做出承诺, 服务承诺在广告、宣传品、保修卡、施工合同等各种文档材料中的表述准确一致, 并有效地传递给顾客。(3分) 以多种方式向社会公众做服务文化和活动的宣传, 形成有效的顾客认知和口碑。(3分)	