

QB

国衡华信（北京）认证有限公司标准

CTS GHX-CC-020-2024 (01)

建设工程施工 服务评价规范

2024-12-10 发布

2024-12-10 实施

国衡华信（北京）认证有限公司 发布

引言

我国城镇化正从快速增长期转向稳定发展期，城市发展正从大规模增量扩张阶段转向存量提质增效为主的阶段。建设业是城市工作的重要组成部分，为繁荣发展城市经济和社会事业、改善人居环境发挥了不可或缺的基础支撑作用，更加需要高质量的供给，推动行业持续健康发展，更好发挥国民经济支柱产业作用。

建设工程施工服务主要表现为无形性、不可分离性、可变性、长期性、高涉入性等特性。建设工程施工服务的本质是“以无形的知识和技术，通过复杂的过程管理，最终交付一个有形的、合格的工程实体”。理解这些服务特性，对于施工企业提升管理、控制风险、提升客户满意度和对于业主单位选择承包商、进行过程管理都具有非常重要的意义。

本规范旨在为建设工程施工制定一套服务评价规范，用于建设工程施工服务认证的依据。

本规范第 1 章至第 3 章给出了使用本规范的范围、规范性引用文件以及术语和定义，第 4 章给出了服务要求（即服务特性要求），包括建设工程承揽、建设工程服务准备、建设工程施工过程服务提供、建设工程服务质量验收和交付、保修服务。第 5 章给出了服务管理要求，包括组织架构、服务人员、基础设施和服务环境、服务文化、改进。第 6 章给出了服务评价要求，包括总体要求、评分和评价结果。

目录

引言	2
1.范围	4
2.规范性引用文件	4
3.术语和定义	4
4 服务要求	5
4.1 建设工程承揽	5
4.3 建设工程施工过程服务提供	6
4.5 保修服务	6
5 服务管理要求	7
5.1 组织架构	7
5.2 服务人员	7
5.3 基础设施和服务环境	7
5.4 服务文化	7
5.5 改进	7
6 评价的方式与方法	7
6.1 总体要求	7
6.2 评分	8
表1 建设工程施工服务一、二级评价指标和分值	8
6.2.3 评分时应依据以下原则性要求:	8
6.3 评价结果	9
附件一	10
建设工程施工服务要求三级评价指标和分值	10
附件二	12
建设工程施工服务管理要求三级评价指标和分值	12

1.范围

本规范规定了建设工程施工服务评价的要求,适用于国衡华信(北京)认证有限公司(以下简称“GHX”)对建设工程施工企业的服务认证。

2.规范性引用文件

下列文件中的条款通过本规范的引用而成为本规范的条款。以下引用的文件注明日期的,仅引用的版本适用;未注明日期的,引用文件的最新版本(包括任何修订)适用。

- 1) GB/T 19001《质量管理体系 要求》
- 2) GB/T 19000《质量管理体系 基础和术语》
- 3) GB/T 27400《合格评定 服务认证技术通则》
- 4) GB/T 27000《合格评定 词汇和通用原则》
- 5) GB/T 50430《工程建设施工企业质量管理规范》
- 6) RBT 056-2020《合格评定 服务质量测量方法 and 应用指南》
- 7) GB-T 27207-2020《合格评定 服务认证模式选择与应用导则》
- 8) GB/T 50841《建设工程分类标准》

3.术语和定义

3.1 建设工程

为人类生活、生产提供物质技术基础的各类建(构)筑物和工程设施,按自然属性将建设工程分为建筑工程、土木工程和机电工程三大类。

3.2 建筑工程

供人们进行生产、生活或其他活动的房屋或场所。

3.3 土木工程

建造在地上或地下、陆上或水中,直接或间接为人类生活、生产、科研等服务的各类工程。

3.4 机电工程

按照一定的工艺和方法,将不同规格、型号、性能、材质的设备、管路、线路等有机组合起来,满足使用功能要求的工程。

3.5 服务

至少有一项活动必需在服务提供者和顾客之间进行的服务提供者的输出。

3.6 服务质量

服务资源、服务过程和服务结果满足规定、约定以及顾客要求的特性的程度。

3.7 服务特性

服务提供过程中，顾客感知到的的一项或一组可区分的特征，通常是无形的。

3.8 服务管理

为实现特定目标，服务提供者针对与顾客接触过程实施指挥、协调和控制的活动。

3.9 服务体系

用于服务提供的相互关联或相互作用的一组要素。

4 服务要求

4.1 建设工程承揽

4.1.1 施工企业应基于风险的思维，对内外部环境进行分析，了解相关方的需求和期望。

4.1.2 施工企业应确定建设工程项目承揽的流程以及同顾客沟通的方式。

4.1.3 施工企业应准确理解工程项目要求，通过评审确认具备满足工程项目有关要求的能力后进行投标或签订合同。

4.1.4 在工程承揽的各阶段，施工企业应与顾客或其代表进行有效沟通，确定相关方需求。

4.2 建设工程服务准备

4.2.1 施工企业应编制项目管理方案(如施工组织设计或项目计划书)，按规定报顾客或其代表批准。

4.2.2 施工企业应按约定接收设计文件、参加设计交底和图纸会审，并对结果进行确认。

4.2.3 施工项目部应按批准后的项目管理方案配备服务人员、运行设施和服务环境，确定与工程建设相关方的沟通、协调方式。

4.2.4 施工项目部应确认施工现场已具备开工条件，提出开工申请，按约定报顾

客或其代表批准，经批准后方可开工。

4.2.5 按照批准的项目管理方案进行技术交底。

4.3 建设工程施工过程服务提供

4.3.1 施工企业应对施工过程进行控制，包括：

- a) 妥善保存顾客提供的设计文件和技术文件，正确使用设计文件、施工规范和验收标准；
- b) 配备胜任的服务人员；
- c) 使用适宜的的基础设施，并保持适宜的环境；
- d) 在适当的阶段对服务活动进行检查，以验证是否符合服务要求；
- e) 控制施工进度，检查施工质量，处置不合格；
- f) 对突发事件实施应急响应与监控；

4.3.2 保证各项变更满足规定要求，当发生变更时，施工企业应重新进行风险评估，及时调整项目管理方案。

4.3.3 工程项目使用的顾客财产，施工企业应按约定妥善管理，若发生丢失、损坏，应向顾客报告。

4.3.4 施工企业应按约定保持与顾客或其代表的沟通和协商，对施工过程相关信息进行处理，沟通协商包括工程质量情况、工程变更情况、顾客抱怨和投诉。

4.4 建设工程服务质量验收和交付

4.4.1 施工企业应按设计文件和验收标准实施内部质量验收，未经验收或验收不合格的工程不得转入下道工序。

4.4.2 施工企业应按规定参加顾客组织的工程质量验收，并对验收过程发现的质量问题进行整改。

4.4.3 工程竣工验收后，施工企业应按合同约定交付工程，并按规定向顾客和相关方移交工程竣工资料。

4.5 保修服务

4.5.1 施工企业应按规定策划并实施保修服务，服务内容宜包括：

- a) 工程保修；
- b) 提供工程使用说明或技术支持服务；
- c) 非保修范围内的维修；
- d) 工程合同约定的其他服务。

4.5.2 在规定期限内，施工企业对服务的需求信息应做出响应，安排人员负责保修登记和接待服务。

- 4.5.3 服务人员应注意个人卫生和形象,有效执行报修、送修或上门维修的服务程序和服务规范,及时进行维修,并向顾客如实提供维修记录。
- 4.5.4 施工企业应收集服务的相关信息,分析顾客满意程度。

5 服务管理要求

5.1 组织架构

- 5.1.1 施工企业应建立、实施和保持服务体系,并持续改进其有效性。
- 5.1.2 施工企业应有合理的职能划分和岗位设置。

5.2 服务人员

- 5.2.1 施工企业应基于服务提供过程和内容,明确服务人员的职责。
- 5.2.2 施工企业应对服务人员进行培训,确保良好的素质和能力,评价合格后上岗。

5.3 基础设施和服务环境

施工企业应确定、提供并维护服务提供所需的基础设施,包括:

- a) 办公场所和服务场所整洁有序;
- b) 施工现场标识、标牌规范美观;
- c) 环保设施,控制扬尘、噪声,避免扰民;
- d) 安全设施搭设规范,控制安全风险;

5.4 服务文化

- 5.4.1 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。
- 5.4.2 对服务质量做出承诺,并有效地传递给顾客。
- 5.4.2 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。

5.5 改进

施工企业应确定和选择改进机会,并采取必要措施,以满足顾客要求和增强顾客满意。

- a) 改进服务,以满足要求并应对未来的需求和期望;
- b) 纠正、预防或减少不利影响;
- c) 改进服务体系的绩效和有效性。

6 评价的方式与方法

6.1 总体要求

- 6.1.1 依据本规范开展建设工程施工服务评价时，应由专门的评价小组进行。
- 6.1.2 评价内容应覆盖服务要求和服务管理要求。
- 6.1.3 施工企业有多个施工项目的，可以全覆盖或采取抽样进行评价，汇总评分采用算术平均。

6.2 评分

6.2.1 依据本规范进行建设工程施工服务评价时，对各项指标采取评分的方法，满分为 100 分具体分为服务要求 64 分，服务管理要求 36 分。

6.2.2 本规范给出了一、二级评价指标和对应的分值，见表 1。三级指标和对应的分值见附件。

表 1 建设工程施工服务一、二级评价指标和分值

一级指标	分值	二级指标	分值
服务要求	64	建设工程承揽	8
		建设工程服务准备	16
		建设工程施工过程服务提供	16
		建设工程服务质量验收和交付	12
		保修服务	12
服务管理要求	36	组织架构	9
		服务人员	9
		基础设施和服务环境	6
		服务文化	6
		改进	6

6.2.3 评分时应依据以下原则性要求：

- 以评价过程中发现的不符合评价指标的情况为扣分依据，一般均为定性指标，不符合则扣除全部分值。
- 遇到需要抽取多个同类型样本验证评分的指标时(例如：人员资质、能力、行为态度、服务设施、投诉解决情况等)，可按其不符合的比例扣除分值。
- 发现以下情况时应产生一项特别扣分项：不符合国家法律、法规的要求；不符合企业有关服务制度的要求；不符合行业专业性的特殊要求；对服务系统运行有影响的情况。每个特别扣分项在评分值之外扣除 1 分，且应进行整改。
- 在评价过程中发现建设工程施工企业服务的特别优势时(高于国家法律、

法规的有关要求,处于行业领先的情况),可产生 1 分的特别加分项,但该项不超过 1 个。

6.3 评价结果

6.3.1 根据评分值确定建设工程施工企业服务水平,并以不同级别区分优质程度。

6.3.2 对于评分达到 85 分以上(含 85 分)的企业,按照以下要求进行级别划分:

- e) 达到 85 分以上(含 85 分),三星级建设工程施工服务认证;
- f) 达到 90 分以上(含 90 分),四星级建设工程施工服务认证;
- g) 达到 95 分以上(含 95 分),五星级建设工程施工服务认证。

附件一

建设工程施工服务要求三级评价指标和分值

二级指标	分值	三级指标	分值
建设工程承揽	8	应确定与实现服务绩效相关的内外部因素，并对这些因素进行监视和评审。	1
		应确定与建设工程项目有关的相关方以及他们的需求和期望。	1
		应确定建设工程项目承揽的流程以及同顾客沟通的方式，以便及时获得项目信息。	2
		应准确理解工程项目要求，通过评审确认具备满足工程项目有关要求的能力后进行投标或签订合同。	2
		在工程承揽的各阶段，应与顾客或其代表进行有效沟通，确定相关方需求。	2
建设工程服务准备	16	合同签订后应组建项目部或项目组，明确责任。	2
		由项目负责人组织编制项目实施方案(如施工组织设计或项目计划书，方案的输出形式应符合行业特点和工程要求)。	2
		项目实施方案应报顾客或其代表批准。	2
		应按批准后的项目实施方案配备服务人员、运行设施和服务环境。	2
		对项目实施方案进行交底，确保项目部或项目组成员理解并能执行该方案。	2
		确定与工程建设相关方的沟通、协调方式。	2
		应按约定接收设计文件、参加设计交底和图纸会审，并对结果进行确认。	2
		施工项目部应确认施工现场已具备开工条件，提出开工申请，按约定报顾客或其代表批准，经批准后方可开工。	2
建设工程施工过程服务提供	16	妥善保存顾客提供的设计文件和技术文件，正确使用设计文件、施工规范和验收标准；	1
		配备胜任的服务人员，当项目或法规有要求时，相关人	2

		员应具备相应的资格；	
		使用适宜的的基础设施，并保持适宜的环境；	1
		在适当的阶段对服务活动进行检查，以验证是否符合服务要求；	2
		控制施工进度，检查施工质量，处置不合格；	2
		对突发事件实施应急响应与监控；	2
		当发生变更时，应重新进行风险评估，及时调整项目实施方案。	2
		工程项目使用的顾客财产，应按约定妥善管理，若发生丢失、损坏，应向顾客报告。	2
		应按约定保持与顾客或其代表的沟通和协商，对施工过程中相关信息进行处理，沟通协商包括工程质量情况、工程变更情况、顾客抱怨和投诉。	2
建设工程服务质量验收和交付	12	应按设计文件和验收标准实施内部质量验收，未经验收或验收不合格的工程不得转入下道工序。	3
		应按规定参加顾客组织的工程质量验收，并对验收过程发现的质量问题进行整改，整改期限应符合顾客要求。	3
		工程竣工验收后，施工企业应按合同约定交付工程，并按规定向顾客和相关方移交工程竣工资料。	3
		应针对每个施工项目和相关方制定回访计划，及时了解客户需求和期望。	3
保修服务	12	应根据顾客要求策划保修服务方案，包括保修范围内或保修范围外的，方案应同顾客进行确认。	3
		在规定期限内，施工企业对服务的需求信息应做出响应，安排人员负责保修登记和接待服务。	3
		服务人员应注意个人卫生和形象,有效执行报修、送修或上门维修的服务程序和服务规范,及时进行维修,并向顾客如实提供维修记录。	3
		施工企业应收集服务的相关信息，分析顾客对保修服务的满意程度。	3

附件二

建设工程施工服务管理要求三级评价指标和分值

二级指标	分值	三级指标	分值
组织架构	9	建立服务体系，并保持了文件化信息。	3
		有明确的组织架构、职能划分。	2
		服务岗位设置至少包括建设工程承揽服务人员、建设工程准备和施工服务提供人员、建设工程服务质量验收人员、保修服务人员。	2
		服务质量目标明确，进行了适当的分解，建立了考核机制并实施了考核。	2
服务人员	9	明确服务人员职责和岗位要求，保持文件化信息。	3
		服务人员上岗前，应对其岗位能力进行确认，项目经理、技术负责人、资料员等应具备相应的资格，保留能力评价记录。	3
		提供适当的培训，确保服务人员能力持续满足服务目标实现的要求，保留培训记录。	3
基础设施和服务环境	6	办公场所和服务场所应具备洽谈和会议条件，整洁有序。	1
		施工项目部的临建用房或临时办公场所应满足基本的办公条件，临建用房还应符合法规或规范要求。	1
		施工项目部的标识和标牌应符合相应法规和规范要求。	1
		配置必要的环保设施，至少满足施工合同要求，并符合法规和规范的要求。	1
		配置必要的安全防护设施和用品，至少满足施工合同要求，并符合法规和规范的要求。	1
		施工现场临时用电应符合法规和规范的要求。	1
服务文化	6	应有明确的服务方针，并为建立服务目标提供框架。	1
		服务方针应在公司内部进行充分沟通，并被服务人员理解。	1
		对服务质量做出承诺，并为顾客获知，必要时可通过合约形式进行约定。	2

		应通过一定的方式进行服务文化宣传，可采用的方式包括但不限于网站、公众号、宣传册、公告栏等方式。	2
改进	6	定期对服务体系进行评审，识别改进的机会。	2
		针对评审中发现的问题制定纠正和纠正措施，并验证措施的有效性。	2
		根据评审结果和市场情况，制定服务体系的绩效和实施措施，并定期对措施的有效性进行验证。	2