

江西腾标认证有限公司

项目质量服务认证技术规范

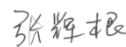
受控状态：（  ）

文件编号：CTS TBSC077-2026

版本号：B/2

编制：技术部

审核：张辉根



批准：周春阳



首次发布日期：20221220

首次实施日期：20261220

第6次修订实施日期：20260423

目录

1. 范围	3
2. 规范性引用文件	3
3. 术语和定义	3
4. 服务要求	4
4.1. 质量策划服务——预见性与针对性	4
4.2. 质量控制服务——严谨性与透明性	4
4.3. 质量保证服务——主动性与系统性	4
4.4. 质量沟通与报告服务——及时性与准确性	4
4.5. 验收交付与运维保障服务——完整性与可靠性	4
5. 管理要求	5
5.1. 通用要求	5
5.2. 特定要求	5
6. 服务认证评价准则	6
6.1. 服务特性测评	6
6.2. 管理要求审核准则	7
表1 管理成熟度水平通用模型	7
7. 认证结果	7
7.1. 认证结果分级	7
7.2. 等级判定	7
附录A 项目质量服务要求测评工具	9
表A.1 项目质量服务要求测评表	9
附录B	11
表B.1 项目质量服务管理成熟度等级描述	11
表B.2 项目质量服务管理要求成熟度对应分值	15

1. 范围

- 1.1. 本文件规定了项目质量服务认证的规范性要求，包括服务要求、管理要求和服务认证评价等内容。
- 1.2. 本文件规定了江西腾标认证有限公司实施的项目质量服务认证活动，也适用于服务提供方在各类项目（如工程建设、软件研发、咨询服务、设备制造等）中规范其自身的项目质量服务行为，或寻求相关方对其符合性的确认。

2. 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有修改单）适用于本文件。

- GB/T 19016-2021/ISO 10006:2017 质量管理-项目质量管理指南；
- GB/T 37507—2019 项目管理指南；
- GB/T 50375-2016 建筑工程质量评价标准；
- GB 55032-2022 建筑与市政工程施工质量控制通用规范；
- GB/T 50326-2017 建设工程项目管理规范；
- GB/T 19017-2020 质量管理 技术状态管理指南；
- GB/T 19001-2016 质量管理体系 要求；
- GB/T 19012-2019 质量管理 顾客满意 组织投诉处理指南；
- GB/T 19001-2016/ISO 9001:2015 质量管理体系 要求（作为管理要求的通用基础）；
- GB/T 19004-2011 追求组织的持续成功 质量管理方法；
- GB/T 19012—2021 质量管理 顾客满意 组织投诉处理指南；
- GB/T 24421.2-2009 服务业组织标准化工作指南 第2部分：标准体系；
- GB/T 24620-2022/ISO/IEC Guide 76:2020 服务标准制定导则 考虑消费者需求；
- GB/T 27205-2019 合格评定 服务认证方案指南和示例；
- GB/T 27207-2020 合格评定 服务认证模式选择与应用导则；
- GB/T 27400-2020 合格评定 服务认证技术通则。

3. 术语和定义

规范性引用文件中界定的术语以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1. 项目质量服务

服务提供方为满足项目目标要求，而向客户提供的，涵盖质量策划、质量控制、质量保证与质量改进等活动的全过程专业服务行为。

3.2. 项目质量服务特性

项目质量服务过程中固有的、可被客户及相关方体验感知的特征，如预见性、严谨性、透明性、响应性、可靠性。

3.3. 服务接触点

在项目质量服务过程中，服务提供方与客户及其相关方发生直接互动或间接影响的具体环节，如质量计划评审、过程检查、质量报告、验收交付等。

3.4. 服务管理

指组织为确保项目质量服务满足规定要求而建立的管理体系及运行控制活动。

3.5. 服务认证

由认证机构证明项目质量服务符合特定认证要求的合格评定活动。

4. 服务要求

4.1. 质量策划服务——预见性与针对性

4.1.1. 质量计划的全面性与可行性：

服务提供方应根据项目要求和行业标准，编制全面、可行的项目质量计划。计划应明确质量方针、质量目标、组织结构、资源配置、关键控制点、检验与试验计划等，让客户感到质量工作有准备、有条理。

4.1.2. 质量目标分解与承诺的清晰性：

- 1) 应将总体质量目标分解至各阶段、各专业或各分包方，形成清晰的、可测量的分项目标。
- 2) 对客户关心的特定质量要求，应在计划中做出明确承诺，让客户感到目标明确、可信。

4.2. 质量控制服务——严谨性与透明性

4.2.1. 过程检查与检验的严谨性：

- 1) 应严格按照计划实施过程检查和各项检验（如进场检验、工序检验、成品检验等）。检查记录应完整、真实、可追溯。
- 2) 对于发现的不合格品，应立即标识、隔离并启动处置流程，让客户感到过程受控。

4.2.2. 关键控制点监控的有效性：

- 1) 对项目设置的关键控制点（如新技术、新工艺应用点、安全风险点、技术复杂点），应实施旁站或高频率监控，并留下影像或文字记录。
- 2) 让客户感到关键环节被有效管理。

4.3. 质量保证服务——主动性与系统性

4.3.1. 质量审核（内审/外审）的规范性与透明性：

- 1) 应按照计划定期组织内部质量审核，审核过程专业、客观。
- 2) 在审核前、中、后均应与客户或相关方进行有效沟通，并公开审核发现的整改跟踪结果，让客户感到体系运行是真实有效的。

4.3.2. 质量改进的主动性与系统性：

- 1) 应主动通过趋势分析、根因分析等方法，识别潜在改进机会，并制定和实施改进措施。
- 2) 向客户主动分享改进成果或最佳实践，让客户感到服务提供方在持续进步。

4.4. 质量沟通与报告服务——及时性与准确性

4.4.1. 质量报告的及时性与准确性：

- 1) 应定期（如每周、每月）或在项目关键节点，向客户提交质量报告。
- 2) 报告内容应准确、详实，包含质量绩效数据、检查验收情况、不符合项统计、质量趋势分析等，让客户随时掌握项目质量状况。

4.4.2. 质量问题沟通的主动性与坦诚性：

- 1) 当发生质量异常或未达到质量目标时，应在第一时间主动向客户说明情况、分析原因、提出解决方案和建议。
- 2) 不隐瞒、不拖延，让客户感到合作过程是透明、可信的。

4.5. 验收交付与运维保障服务——完整性与可靠性

4.5.1. 验收交付的完整性与顺畅性：

- 1) 项目完工时，应提供完整的质量证明文件、竣工资料、使用维护说明等。
- 2) 积极配合客户完成各项验收程序（如分部分项验收、竣工验收、专项验收等），让客户感到交付过程顺畅、省心。

4.5.2. 质保期运维保障的及时性：

- 1) 在质保期内，对于客户提出的质量缺陷，应建立快速响应机制，在承诺时限内组织维修或处理。
- 2) 维修过程应规范，维修结果需得到客户确认，让客户感到服务有始有终、有保障。

5. 管理要求

5.1. 通用要求

5.1.1. 组织应建立质量管理体系，确保其实施和保持，并持续改进其有效性。组织应：

- 1) 结合项目质量服务接触理论，识别关键服务环节（如策划、检查、保证、沟通、交付），建立项目质量服务总蓝图；
- 2) 确定服务提供的准则和方法；
- 3) 确保可获得必要的资源和信息；
- 4) 监视、测量和分析；
- 5) 实施必要的改进措施。

5.1.2. 针对影响服务符合性的外包过程（如外协检验、试验、校准、分包方的质量活动等），组织应建立并实施控制程序。

5.2. 特定要求

5.2.1. 管理目标

组织应建立包含客户体验视角的项目质量服务管理目标，包括但不限于：

- 1) 服务满意度指标：客户综合满意度、服务投诉率；
- 2) 质量指标：项目质量目标达成率、一次验收合格率、不符合项关闭率；
- 3) 交付指标：验收交付准时率、质保期内问题响应时效；
- 4) 改进指标：质量改进建议采纳率、质量成本降低率（适用时）。

5.2.2. 从业人员职业化培育与能力要求

组织应制定并实施工作于服务接触面（质量经理、质量工程师、检验员、项目管理人员等）的从业人员的职业化培育规划，包括但不限于：

- 1) 建立以提升项目质量管理能力、客户服务意识和专业技术能力为核心的激励与考核机制；
- 2) 建立并实施员工满意度定期测评制度；
- 3) 有计划地开展质量管理体系标准（如GB/T 19001、GB/T 19016）、专业检验技术、质量统计技术、客户沟通、项目管理等方面的技能培训；
- 4) 核心岗位（如质量经理、审核员、特殊检验人员）应具备相应资质或能力水平。

5.2.3. 质量策划管理

组织应建立并实施项目质量策划管理制度，包括但不限于：

- 1) 质量计划编制：在项目启动阶段，依据合同、标准规范和客户需求，编制全面的《项目质量计划》；
- 2) 目标分解：将质量目标分解至各阶段、各要素，并明确职责和考核标准；
- 3) 资源策划：明确实现质量目标所需的人力、设备、工具、软件、资金等资源配置。

5.2.4. 质量控制管理

组织应建立并实施项目质量控制管理制度，包括但不限于：

- 1) 检验与试验管理：制定进货检验、过程检验、最终检验规范，并严格执行；

- 2) 不合格品管理：建立不合格品识别、隔离、评审、处置、验证的全流程控制程序；
- 3) 变更控制：对可能影响质量的设计变更、技术变更、服务范围变更实施评审和控制。

5.2.5. 质量保证管理

组织应依据GB/T 19016和相关标准建立并实施质量保证管理制度，包括但不限于：

- 1) 内部审核：按策划的时间间隔实施内部质量审核，并跟踪整改措施的落实；
- 2) 质量保证活动：定期组织质量管理工作评审，评估质量管理体系的有效性和适宜性；
- 3) 过程能力评价：适用时，对关键过程进行过程能力分析，确保过程稳定可靠。

5.2.6. 质量绩效测量、分析与评价

组织应建立并实施质量绩效测量、分析与评价管理制度，包括但不限于：

- 1) 数据收集：系统收集质量绩效数据（如检验合格率、返工率、返修率、投诉率、客户满意度等）；
- 2) 数据分析：运用统计技术（如直方图、控制图、因果图等）对质量趋势进行分析，识别改进机会；
- 3) 管理评审：定期（如每年）进行管理评审，评审质量管理体系和质量服务绩效，做出改进决策。

5.2.7. 项目沟通与质量信息管理

组织应建立并实施项目沟通与质量信息管理制度，包括但不限于：

- 1) 沟通机制：建立与客户、分包方、供应商等各方的正式沟通机制（如质量专题会、周例会）；
- 2) 质量信息报告：定期（如每月）向客户提交质量绩效报告，内容应清晰、准确；
- 3) 档案管理：建立覆盖项目全生命周期的质量档案制度，确保质量记录（如检验记录、审核报告、不符合项报告、顾客反馈记录等）完整、可追溯。

5.2.8. 服务补救管理

当项目质量服务出现不符合或未达到预期效果（如质量缺陷、检验失误、客户投诉等）时，组织应建立、实施和保持服务补救措施管理程序，包括：

- a) 服务补救方针；b) 道歉和承诺方案；c) 服务失误分析和分类；d) 服务补救期望甄别；e) 紧急行动方案 and 响应；f) 服务补救结果评价。

5.2.9. 投诉处理

组织应建立并实施面向客户及相关方的投诉处理机制，包括但不限于：

- 1) 在承诺的期限内完成投诉处理，无法有效处理的，应及时向投诉者反馈；
- 2) 所有投诉应有完整记录，并可提供投诉处理的进度查询；
- 3) 投诉处理的结果应及时反馈给投诉者，并进行趋势分析，作为持续改进的输入。

5.2.10. 服务改进措施

组织应制定并实施服务改进措施，以满足客户需求和增强满意度，包括但不限于：

- 1) 对项目质量服务不合格项（如未达成质量目标、客户不满意等）进行原因分析，及时采取纠正和预防措施；
- 2) 结合客户满意度调查结果、项目后评价、投诉分析、管理评审等，定期评审并改进项目质量服务体系，提升整体服务能力。

6. 服务认证评价准则

6.1. 服务特性测评

6.1.1. 依据第4章规定的项目质量服务要求，其服务特性的测评应依据附录A的表A.1给出的测评工具实施。

6.1.2. 服务认证审查员基于表A.1实施项目质量服务要求（即服务特性）体验测评时：

- 1) 表A.1是根据第4章的要求，赋权量化构建的服务特性体验测评表，设定满分为100分；
- 2) 测评内容为明显的“是，否”判断时，可用直接判断法，判定得分和不得分；如果不能明显以“是，

否”判断时，则基于李克特5点式量表的体验系数 α 判定，如下：

- a. 远低于预期： $0 \leq \alpha \leq 0.2$
 - b. 低于预期： $0.2 < \alpha \leq 0.4$
 - c. 符合预期： $0.4 < \alpha \leq 0.6$
 - d. 高于预期： $0.6 < \alpha \leq 0.8$
 - e. 远高于预期： $0.8 < \alpha \leq 1.0$
- 3) 用表A.1中给定的每一项测评内容的分值乘以该项确定的体验系数 α 后求和，得出服务特性测评基础分；
 - 4) 将服务特性测评基础分乘以体验否决系数E，得出项目质量服务特性测评分。其中，体验否决系数 $E = \{0, 1\}$ ，当项目质量服务过程中发生下列任一情况时 $E=0$ ，否则 $E=1$ ：
 - a. 评价期间发生因组织责任导致的重大质量事故，造成严重财产损失或社会影响；
 - b. 因质量服务问题被客户或政府机构投诉至行业主管或社交媒体，并确认属实；
 - c. 提供虚假质量记录、报告或证明文件；
 - d. 违反国家有关法律法规，造成严重社会影响。
 - 5) 评价服务内容不含评价表中部分内容时，可提前说明，按以上评分方法得出总分后按比例换算最后分值。
- 6.1.3. 项目质量服务特性测评活动，其总分由计算每人（次）测评分的均值获得。

6.2. 管理要求审核准则

- 1) 第5章给出的管理要求，应依据附录B表B.1给出的审核工具实施。审核应包括GB/T 19001标准要求的质量管理体系，以及本标准第5章规定的内容。
- 2) 获得认证机构所颁发且有效的质量管理体系认证证书的组织，可由认证机构评估风险后决定是否免除其GB/T 19001标准要求的质量管理体系的评价。
- 3) 项目质量服务的管理要求审核通常采用管理体系审核的要求和方法。
- 4) 6.1.2.4 项目质量服务的特定管理要求（5.2）的审核工具可参照GB/T 19004-2011标准给出的成熟度模型，采用五级定性成熟度水平的评价方法。表1给出了管理要求如何与成熟度水平相对应的通用模型示例。

表1 管理成熟度水平通用模型

关键要素	管理成熟度水平				
	一级	二级	三级	四级	五级
特定要求	基本水平				最佳实践

- 5) 应根据附录B的表B.1. 与B.2. 给出的管理要求审核工具实施对第5章的成熟度评价。

7. 认证结果

7.1. 认证结果分级

项目质量服务认证结果从低至高分分为3个等级：三星、四星、五星级。

7.2. 等级判定

认证结果的等级判定应综合考虑服务特性测评得分和服务管理审核成熟度等级，具体判定规则如下：

序号	服务特性评测	管理要求审核	认证级别
1	60—79分	二级及以上	三星

2	80—90分	三级及以上	四星
3	90分及以上	四级及以上	五星

附录A 项目质量服务要求测评工具

表A.1 项目质量服务要求测评表

评价项目（分值）	评价子项目（分值）	评价内容	给定分值	体验系数 α	评价得分
4.1 质量策划 (14.0)	4.1.1 质量计划的全面性 (4.0)	我们收到的《项目质量计划》内容全面，覆盖了目标、组织、控制点和验证安排，让我感到非常放心。	4.0		
	4.1.2 质量目标的清晰性 (3.0)	质量目标明确、可测量，并且分解到了各阶段，我知道每个阶段需要达到什么标准。	3.0		
	4.1.3 资源投入与计划的匹配度 (3.0)	策划中明确的人员、设备、工具投入计划，与实际展开的工作匹配度很高，让我感觉执行有保障。	3.0		
	4.1.4 策划中客户要求的融入度 (2.0)	质量计划充分体现了针对我们项目特殊要求的专项保障措施，感觉是为我们量身定做的。	2.0		
	4.1.5 策划的及时性 (2.0)	在项目正式执行前，质量计划及时提交给我们评审，留出了充分的讨论和修改时间。	2.0		
4.2 质量控制 (28.0)	4.2.1 过程检验的严谨性 (5.0)	我注意到每个关键工序都有人员在进行检（试）验，记录认真、数据准确，让我感到过程受控。	5.0		
	4.2.2 不合格品处理的规范性 (4.0)	当发现不合格品时，我看到他们能立即标识、隔离并有规范的处置流程，没有出现混乱或隐瞒。	4.0		
	4.2.3 关键工序监控的有效性 (4.0)	对于技术复杂的环节，有旁站或高频次的监控记录，相关影像资料齐全，让我很放心。	4.0		
	4.2.4 检验结果的透明性 (5.0)	所有的检验报告和试验记录都及时整理，并能第一时间开放给我们查阅，信息非常透明。	5.0		
	4.2.5 质量问题的处理效率 (4.0)	发现问题后，他们的响应非常迅速，能立即组织分析原因并制定整改方案，没有推诿或拖延。	4.0		
	4.2.6 对分包方质量的控制感受 (3.0)	他们对其分包方的质量活动管理到位，现场质量工作井然有序。	3.0		
	4.2.7 变更控制的严谨性 (3.0)	在发生设计或技术方案变更时，他们能第一时间评估对质量的影响，并更新控制计划。	3.0		
4.3 质量保证 (20.0)	4.3.1 内审的规范性与参与度 (4.0)	他们组织内审时，会提前通知我们，审核过程专业、客观，并邀请我们参加首末次会议。	4.0		
	4.3.2 审核整改的跟踪闭环 (4.0)	对于内审或外审发现的问题，他们能提供详细的整改计划，并及时向我反馈整改进展和结果。	4.0		
	4.3.3 质量改进的主动性	他们会主动分析质量数据，发现潜在趋势并提前采取改进措施，让我感到服务方很有	4.0		

评价项目（分值）	评价子项目（分值）	评价内容	给定分值	体验系数 α	评价得分
	(4.0)	进取心。			
	4.3.4 管理评审的有效性感受 (3.0)	他们能定期进行管理评审，并向我们展示评审结论和改进决策，让我感到体系是动态有效的。	3.0		
	4.3.5 过程能力分析的应用 (2.0)	针对关键过程，他们运用统计方法进行了能力分析，并向我解释了过程的稳定性和能力水平。	2.0		
	4.3.6 质量保证活动的参与感 (3.0)	质量保证活动（如专题评审）经常邀请我参与或听取我的意见，让我有很强的参与感。	3.0		
4.4 质量沟通与报告 (24.0)	4.4.1 质量报告的及时性 (5.0)	每周我都能准时收到详细的《质量周报》，没有出现过拖延或遗漏。	5.0		
	4.4.2 质量报告的清晰易懂 (4.0)	报告中使用图表和数据清晰地展示了质量绩效趋势（如合格率、不符合项趋势等），让我一目了然。	4.0		
	4.4.3 对质量问题的坦诚沟通 (5.0)	当他们发现质量隐患或轻微异常时，会主动向我坦诚说明，并分析原因和提出解决方案。	5.0		
	4.4.4 质量专题会的实效性 (3.0)	召开的每一次质量专题会都聚焦核心问题，讨论深入，会议纪要清晰。	3.0		
	4.4.5 质量信息传递的主动性 (3.0)	他们会主动推送最新的行业质量管理动态或与我项目相关的质量案例，让我感到很用心。	3.0		
	4.4.6 对客户咨询的响应速度 (4.0)	对于我随时询问的质量相关问题，他们都能在2小时内给予明确答复。	4.0		
4.5 验收交付与运维 (14.0)	4.5.1 验收资料的完整性 (4.0)	项目交工时，完整的质量证明文件、竣工资料等一应俱全，让我感到非常省心。	4.0		
	4.5.2 验收过程配合度 (3.0)	在配合各项验收（如分部分项、竣工验收）过程中，他们积极主动，流程顺畅。	3.0		
	4.5.3 质保期内响应时效 (4.0)	在质保期内我提出任何质量缺陷问题，他们都能在24小时内响应并安排处理。	4.0		
	4.5.4 维保服务的专业性与尊重感 (3.0)	维修人员态度好、技能专业，完成维修后还会主动清理现场并让我签字确认。	3.0		
总分：100	总分：100	—	100		

附录B

表B.1 项目质量服务管理成熟度等级描述

考核要求	评定等级及评定要求				
	一级	二级	三级	四级	五级
5.2.1 管理目标	组织建立了初步的管理目标，但未完全覆盖5.2.1要求的各项指标（如客户满意度、项目质量目标达成率、一次验收合格率等），或所设定的目标不可测量。管理目标的实现情况处于萌芽状态，缺乏系统化和标准化的管理过程。	组织建立并实施了满足法律法规要求，以及涵盖5.2.1部分内容（如客户满意度、项目质量目标达成率、一次验收合格率等）的管理目标，各项目标可测量。已开始关注客户反馈（如满意度调查），并初步进行服务绩效监控。	组织在相关职能和层次上建立并实施了满足法律法规和客户需求的目標，各项目标（如客户满意度、一次验收合格率、不符合项关闭率等）基本实现。目标分解到各项目/部门，并开始系统收集和分折关键绩效数据（KPI），及时发现偏差并采取纠正措施。	组织在相关职能和层次上建立并实施了满足法律法规和客户需求的目標，各项目标（如客户满意度、项目质量目标达成率等）如期实现。管理层依据KPI进行决策，以客户体验为导向。通过数据分析和双视角反馈（如客户、项目团队），精准识别服务中的瓶颈和改进点。	组织在相关职能和层次上建立并实施了满足法律法规和客户需求的目標，各项目标如期实现。能提供3年（含）以上的目标及KPI数据（如服务满意度、质量合格率、一次验收合格率等），包含纵向和横向对比，并持续改进。组织具备快速响应市场变化的能力，能根据数据预测趋势并主动调整管理目标，推动服务模式创新。
5.2.2 从业人员职业化培育	组织未制定或仅制定了初步的从业人员职业化培育规划，缺乏系统性和标准化。服务质量依赖于个别员工（如质量经理、资深工程师）的个人经验与专业技能，核心岗位（如质量经理、审核员）的资质管理不严格。	组织制定了工作于服务接触面（质量经理、质量工程师、检验员等）的从业人员的职业化培育规划，包括年度培训计划已初步建立，并开始实施。培训内容已包含部分核心模块（如质量管理体系标准、专业检验技术等），核心岗位（如质量经理、审核员、特殊检验人员）持证上岗或资质管理基本落实。	组织制定并实施了工作于服务接触面的从业人员的职业化培育规划，包括： 1）建立覆盖全员（含质量经理、质量工程师、检验员等）的培训计划； 2）培训内容包含质量管理体系标准、专业检验技术、质量统计技术、客户沟通等核心模块； 3）有计划地实施了定期评价，核心岗位资质管理有效。	组织制定并实施了工作于服务接触面的从业人员的职业化培育规划，包括： 1）个人职业培育计划； 2）实施进展及预期结果； 3）有计划地实施了定期评价； 4）具有科学的员工满意度测评方法，员工满意度呈现上升趋势； 5）能提供3年（含）以上的员工满意度数据； 6）具有较强的自我分析和改进能力，能提供培训对服务能力提升的案例。	组织制定并实施了工作于服务接触面的从业人员的职业化培育规划，包括： 1）个人职业培育计划； 2）实施进展及预期结果； 3）有计划地实施了定期评价； 4）具有科学的员工满意度测评方法，员工满意度呈现上升趋势； 5）能提供3年（含）以上的员工满意度数据； 6）建立了员工满意度与客户满意度的相关性分析，提供良好实践案例，证明培育规划对服务质量和客户体验提升的直接贡献。
5.2.3 质量策划管理	组织未建立系统的质量策划管理制度，或该制度仅停留在概念阶段。质量计划的编制依赖个别骨干人	组织建立了初步的质量策划管理制度，明确了项目质量计划的编制要求，并开始实施。策划过程开始	组织建立并实施了质量策划管理制度，包括：1）在项目启动阶段编制了完整的《项目质量计划》，	组织建立并实施了质量策划管理制度，并据此进行策划优化和动态管理。能满足第三级的要求，并能提供基于策划优化	组织建立并实施了质量策划管理制度，并据此进行策划优化和动态管理。能满足第四级的要求。策划管理已成为组织实现服务模式创新

考核要求	评定等级及评定要求				
	一级	二级	三级	四级	五级
	员的个人经验，缺乏标准化的策划、输入、输出和确认环节。	逐步规范化，能够获取部分输入信息（如合同要求、项目基本情况），但策划文件的完整性和覆盖度有待提高。	内容明确质量方针、目标、组织结构、资源配置、关键控制点、检验与试验计划等；2) 总体质量目标被分解至各阶段、各要素；3) 明确了资源需求和配置计划。有相关记录和证据。	的改进示例（如通过精心策划缩短检验周期、通过优化资源配置降低管理成本等）。有相关记录和数据分析。	（如基于风险的质量策划、运用AI进行质量风险预判、实施敏捷质量管理策划）的核心工具，能驱动业务流程的再造与优化，并能提供持续改进的示例和数据分析。
5.2.4 质量控制管理	组织未建立或仅建立了初步的质量控制管理制度。对检验、不合格品管理等核心环节缺乏系统性安排，管理行为依赖现场人员的个人习惯，缺乏标准化的管理流程。	组织建立了初步的质量控制管理制度，明确了进货检验、过程检验、不合格品管理等基本要求，并开始实施。相关记录（如检验记录、不合格品报告）初步建立，但过程控制的系统性和标准化程度尚待加强。	组织建立并实施了质量控制管理制度，包括标准化的SOP：1) 检验与试验管理：制定进货检验、过程检验、最终检验规范并严格执行；2) 不合格品管理：建立检测、隔离、标识、评审、处置、验证的全流程控制程序；3) 变更控制：对可能影响质量的设计、技术或范围变更实施评审和控制。关键节点有检查和记录。	组织建立并实施了质量控制管理制度。能满足第三级的要求，并能定期进行过程绩效分析（如检验合格率趋势、不合格品类别分布、检验费用趋势等），并据此进行改进（如调整检验重点、优化检验方法、对供应商绩效进行定量评价）。	组织建立并实施了质量控制管理制度。能满足第四级的要求。质量控制实现数字化与智能化（如引入自动化检测设备和数字检验报告系统、利用大数据和机器学习预判质量风险、建立全流程数字化追溯系统），提供最佳实践。
5.2.5 质量保证管理	未建立系统的质量保证管理制度。管理体系有效性的检查和改进存在随机性。	组织建立了基本的质量保证管理制度，明确了内部审核、管理评审等核心要求，并开始实施。内部审核记录和管理评审记录开始建立。	依据GB/T 19016和相关标准建立并实施了质量保证管理制度，包括标准化的SOP：1) 内部审核：按策划的时间间隔实施，有详细的审核计划、检查表、不符合项报告和整改跟踪记录；2) 质量保证活动：定期组织质量管理工作评审（如管理评审），评估质量管理体系的有效	组织依据GB/T 19016和相关标准建立并实施了质量保证管理制度。能满足第三级的要求，并能定期对质量保证活动绩效进行评价（如内审不符合项趋势分析、管理评审改进决策的落实情况跟踪、审核员绩效评价等），并采取预防性措施。	组织依据GB/T 19016和相关标准建立并实施了质量保证管理制度。能满足第四级的要求。质量保证管理在行业内具有示范性，能提供持续改进的案例和数据分析（如实施基于风险的分层审核、建立基于数据分析的动态审核计划、运用数据驱动的方法进行管理评审，使质量保证活动成为驱动质量创新的引擎）。

考核要求	评定等级及评定要求				
	一级	二级	三级	四级	五级
			性；3) 过程能力评价：适用时，对关键过程进行过程能力分析。有完整记录。		
5.2.6 质量绩效测量、分析与评价	未建立系统的质量绩效测量与分析制度。管理工作处于起始阶段，缺乏系统性的规定和记录。	组织建立了初步的质量绩效测量与分析制度，明确了基本的质量数据收集要求，并开始实施。统计技术开始在部分项目中被应用。	组织建立并实施了质量绩效测量、分析与评价管理制度，包括标准化的SOP：1) 系统收集质量绩效数据（如检验合格率、返工率、返修率、客户满意度等）；2) 运用统计技术（如直方图、控制图、因果图等）进行趋势分析；3) 定期（如每年）进行管理评审，评价质量服务绩效并做出改进决策。有记录和报告。	组织建立并实施了质量绩效测量、分析与评价管理制度。能满足第三级的要求，并能对关键过程进行量化过程能力分析，使过程受控并可预测。能基于数据分析进行预防性改进（如通过预测模型提前识别质量风险）。	组织建立并实施了质量绩效测量、分析与评价管理制度。能满足第四级的要求。质量绩效测量、分析、评价已成为组织精准决策的基础，能主动识别改进机会（如六西格玛项目、精益质量项目），使质量服务品质在行业中处于领先地位。指标体系能自我优化，适应不同项目类型和客户需求。
5.2.7 项目沟通与质量信息管理	未建立系统的项目沟通与质量信息管理制度。信息传递主要依靠口头或非正式渠道，档案管理不规范。	组织建立了初步的项目沟通与质量信息管理制度，明确了基本沟通机制（如质量专题会、定期报告）和档案保存要求，并开始实施。会议纪要和往来函件开始规范化。	组织建立并实施了项目沟通与质量信息管理制度，包括：1) 与客户、分包方、供应商等各方的正式沟通机制（如质量专题会、周例会、月报）；2) 定期向客户提交清晰、准确的质量绩效报告；3) 建立覆盖项目全生命周期的质量档案制度（包括检验记录、审核报告、不符合项报告、顾客反馈记录等），确保完整、可追溯。	组织建立并实施了项目沟通与质量信息管理制度。能满足第三级的要求，并建立信息平台（如质量管理系统、项目管理信息系统），实现信息共享和在线协同。能对质量档案数据进行统计分析（如不同项目类型的质量风险对比、质量问题根因分析等）。	组织建立并实施了项目沟通与质量信息管理制度。能满足第四级的要求。沟通与信息实现敏捷化、智能化（如基于BI的质量数据驾驶舱、自动预警推送系统、智能知识库），提供良好实践（如跨项目的大数据分析、质量风险自动识别与推送）。
5.2.8 服务补救	组织未建立或仅建立了非	组织建立了服务补救管理	组织建立、实施并保持了	组织建立、实施并保持了服务	组织建立、实施并保持了服务补救

考核要求	评定等级及评定要求				
	一级	二级	三级	四级	五级
管理	文件化的服务补救管理程序。当质量服务出现不符合时，处理方式依赖个案经验，缺乏系统性的补救方针、分析及评价方法。	程序，明确了服务补救方针和道歉承诺的基本要求。当项目质量服务出现不符合（如检验结果不准、质量报告延迟等）时，能进行初步的补救（如口头道歉、安排整改）。	服务补救措施管理程序，包括服务补救方针、道歉和承诺方案（含整改时限承诺）、服务失误分析和分类等，有相关记录。当项目质量服务出现不符合（如质量缺陷、检验失误、客户投诉等）时，能系统性地启动补救措施，进行整改和回复。	补救措施管理程序，包括方针、方案、分析与分类、紧急行动方案和响应等。能满足第三级的要求，补救程序执行有效，能根据改进结果提升客户满意度，并能提供服务补救提升客户满意度的案例。	措施管理程序，并能提供良好实践案例。服务补救已成为重塑客户信任的关键环节，建立了预防性服务补救机制（如通过质量趋势分析提前发现潜在危机并主动干预），服务补救结果被系统性地用于驱动全流程的持续改进。
5.2.9 投诉处理	未建立投诉处理机制。投诉受理、调查、处理、反馈的流程不清晰，投诉记录不完整。	组织建立了投诉处理程序，明确了投诉受理和反馈的基本流程。投诉渠道（如电话、投诉邮箱）已初步设立，投诉记录开始建立。	组织建立并实施了投诉处理程序，明确了投诉受理、调查、处理、反馈的全流程，所有投诉有完整记录，并能跟踪处理结果和改进情况。	组织建立并实施了投诉处理机制。能满足第三级的要求，并能进行投诉趋势分析，找出系统性问题（如某类质量投诉在特定项目阶段集中出现），并采取预防措施。	组织建立并实施了投诉处理机制。能满足第四级的要求，并能采取预防措施，将投诉率降至行业极低水平。能提供投诉处理的最佳实践案例（如建立客户之声分析机制，将投诉数据转化为服务改进的宝贵输入），证明投诉已成为组织持续改进和创新的重要资源。投诉管理系统能自动触发根本原因分析和改进任务分配。
5.2.10 服务改进措施	未建立系统性的服务改进措施。对不合格项的处理停留在被动应对层面，缺乏主动性的原因分析和系统性的纠正措施。	组织建立了初步的服务改进措施，对项目质量服务不合格项（如质量目标未达成、客户不满意等）进行了初步分析，并开始针对突出问题采取纠正措施。	组织制定并实施了服务改进措施，对项目质量服务不合格项（如未达成质量目标、客户不满意等）进行原因分析并及时采取纠正措施。能结合客户反馈、质量数据等驱动服务和管理改进。	组织制定并实施了服务改进措施。能满足第三级的要求，并能结合客户满意度调查结果、项目后评价、投诉分析、管理评审等，定期开展系统性的服务改进措施，持续提升整体服务能力。	组织制定并实施了服务改进措施，持续提升整体服务能力，并能提供改进示例和数据分析。能满足第四级的要求，并建立了完善的持续改进文化，能主动识别改进机会（如通过PDCA循环、六西格玛方法、服务蓝图优化、开展质量改进小组活动等），使服务品质在行业中处于引领地位。改进措施已制度化，并与企业战略规划紧密结合。

表B.2 项目质量服务管理要求成熟度对应分值

特定管理要求	总分值	成熟度分分值				
		一级	二级	三级	四级	五级
5.2.1 管理目标	15	3	6	9	12	15
5.2.2 从业人员职业化培育	10	2	4	6	8	10
5.2.3 质量策划管理	10	2	4	6	8	10
5.2.4 质量控制管理	10	2	4	6	8	10
5.2.5 质量保证管理	15	2	4	6	8	10
5.2.6 质量绩效测量、分析与评价	15	3	6	9	12	15
5.2.7 项目沟通与质量信息管理	10	2	4	6	8	10
5.2.8 服务补救管理	5	1	2	3	4	5
5.2.9 投诉处理	5	1	2	3	4	5
5.2.10 服务改进措施	5	1	2	3	4	5
合计	100	20	40	60	80	100

注：在实施项目质量服务管理要求的成熟度评价时：

- 1) 根据表B.1对5.2.1~5.2.10的成熟度水平进行逐一评价，如某一条达不到一级成熟度要求，则该条不得分；
- 2) 将各条成熟度得分累加后，得出管理成熟度总分；
- 3) 管理成熟度总分乘以管理成熟度否决系数M，得出管理成熟度最终得分，其中，管理成熟度否决系数 $M=\{0, 1\}$ ，当项目质量服务管理发生下列任一情况时 $M=0$ ，否则 $M=1$ ：
 - a. 5.2.1~5.2.10中，同时有超过3项成熟度无法达到一级水平；
 - b. 5.2.1、5.2.3、5.2.4中任意一项成熟度无法达到一级水平。
- 4) 根据管理成熟度总分，管理要求分级规则如下：
 - a. 20分（含）~40分，一级，单项条款得分应不低于“1”分；
 - b. 40分（含）~60分，二级，单项条款得分应不低于“2”分；
 - c. 60分（含）~80分，三级，单项条款得分应不低于“3”分；
 - d. 80分（含）~90分，四级，单项条款得分应不低于“3”分；
 - e. 90分（含）~100分，五级，单项条款得分应不低于“3”分。