


江西腾标认证有限公司

工程施工服务认证技术规范

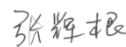
受控状态：（  ）

文件编号：CTS TBSC057-2026

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
3.1. 工程施工服务	错误！未定义书签。
3.2. 服务接触点	错误！未定义书签。
3.3. 服务特性	3
3.4. 服务管理	3
3.5. 服务认证	3
4. 服务要求	3
4.1. 就诊接待与预约服务——便捷性与响应性	错误！未定义书签。
4.2. 基本医疗服务——规范性与专业性	错误！未定义书签。
4.3. 基本公共卫生服务——主动性与覆盖性	错误！未定义书签。
4.4. 重点人群健康管理服务——针对性与连续性	错误！未定义书签。
4.5. 健康教育与咨询随访服务——实用性与及时性	错误！未定义书签。
5. 管理要求	4
5.1. 通用要求	5
5.2. 特定要求	5
6. 服务认证评价准则	7
6.1. 服务特性测评	7
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	8
7.1. 认证结果分级	8
7.2. 等级判定	8
附录A 餐饮配送服务要求测评工具	9
表A.1 工程施工服务要求测评表	9
附录B	11
表B.1 餐饮配送管理成熟度等级描述	11
表B.2 工程施工服务管理要求成熟度对应分值	15

1. 范围

- 1.1. 本文件规定了工程施工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工程施工服务认证活动，也适用于工程施工服务组织在工业与民用建筑、市政、交通等各类工程施工活动中规范其自身的服务行为，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 50326—2015 建设工程项目管理规范；
- GB/T 50430—2017 工程建设施工企业质量管理规范；
- GB 50300—2013 建筑工程施工质量验收统一标准；
- JGJ/T 434—2018 建筑工程施工现场监管信息系统技术标准；
- 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. 工程施工服务

施工企业依据合同约定，为完成工程项目建设任务而向建设单位提供的，涵盖投标、策划、施工、交付及后续运维等全过程的专业服务行为。

3.2. 相关方

与工程施工服务相关的组织或个人，包括但不限于建设单位（客户）、监理单位、设计单位、分包单位、材料设备供应商、政府监管部门、周边社区居民等。

3.3. 服务特性

工程施工服务过程中固有的、可被居民体验感知的特征，如可及性、连续性、综合性、协调性、专业性、人本性。

3.4. 服务管理

指组织为确保工程施工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

由认证机构证明工程施工服务符合特定认证要求的合格评定活动。

4. 服务要求

4.1. 工程咨询与投标服务——专业性与响应性

4.1.1. 投标文件的专业性与准确性：施工企业应根据招标文件要求，在规定时限内编制并提交高质量、符合性强的投标文件。方案应体现对工程重难点、工期、成本、安全环保的深入理解和针对性措施，让客户感到企业技术实力雄厚、建议专业。

4.1.2. 投标咨询的响应性与主动性：在投标答疑或其他咨询环节，对于客户主动提出的各类技术、进度或管理问题，应在24小时内给予明确、专业、有依据的书面或口头答复。主动向客户介绍类似工程业绩和关键技术解决方案，体现主动服务意识。

4.2. 施工前期策划与准备服务——周密性与保障性

4.2.1. 施工组织设计/策划文件的周密性：项目开工前，向建设单位提交全面、详实的施工组织设计、总体进度计划、质量安全控制计划等核心策划文件。内容应覆盖人、机、料、法、环各要素，让客户感到项目启动准备充分、思路清晰。

4.2.2. 资源配置的前瞻性与可靠性：确保开工时，项目经理、技术负责人、安全总监等核心人员按合同约定到位，并具备相应资质。施工主设备、关键材料等应有可靠的供应商计划和进场时间表，让客户对项目的资源保障能力感到放心。

4.3. 施工过程执行与协调服务——稳定性与主动性

4.3.1. 工程质量的稳定性与可追溯性：施工过程应严格按规范和图纸操作，关键工序和隐蔽工程在验收前应主动通知监理和建设单位。产品（实体工程）质量应稳定可靠，相关质量记录（检验批、检测报告等）应完整、可追溯，让客户感到质量受控、放心。

4.3.2. 工期与进度的透明性：应建立并维护项目进度管理系统（如横道图、网络图或BIM 4D），定期（如每周）向建设单位通报实际进度与计划进度的偏差分析及纠偏措施。如遇不可抗力或设计变更可能影响工期，应提前主动沟通协商，让客户感到进度是透明的、可控的。

4.3.3. 施工安全与环境保护的规范性：施工现场应实行封闭式管理，设置规范的安全警示标识及安全通道。严格执行扬尘、噪声、污水排放等环保规定，让客户感到企业有很强的社会责任感和合规意识。

4.4. 项目交付与运维保障服务——完整性与及时性

4.4.1. 竣工交付的完整性：项目完工后，应及时、完整地向建设单位提交竣工图、完整的竣工验收资料、使用维护说明书等。配合建设单位完成竣工验收、消防验收、规划验收等法定程序，让客户感到交付过程顺畅、安心。

4.4.2. 质量保修与运维保障的及时性：建立并公示质量保修联系方式与承诺响应时间。在保修期内，对于客户提出的质量问题，应在承诺时限内响应并组织维修。维修过程应规范，维修结果需得到客户书面确认，让客户感到服务有始有终、有保障。

4.5. 客户沟通与体验服务——及时性与参与性

4.5.1. 沟通渠道的畅通性与处理效率：企业应为每个项目指派客户代表或建立固定的项目沟通机制（如周例会、月报等）。对于客户的指令、询问或告知，应在约定时限内（如24小时或周例会）予以明确回应。

4.5.2. 变更与索赔管理的公平透明性：在设计变更、现场签证、费用索赔等涉及商务的环节，应及时向客户提供完整的支撑材料（如变更通知单、签证单、洽商记录等），并清晰说明变更原因和费用影响，让客户感到商务过程是公平、透明的。

5. 管理要求

5.1. 通用要求

- 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：
 - a. 结合施工服务接触理论，识别关键服务环节（如投标、策划、过程控制、交付、维保），建立施工服务总蓝图；
 - b. 确定服务提供的准则和方法；
 - c. 确保可获得必要的资源和信息；
 - d. 监视、测量和分析；
 - e. 实施必要的改进措施。

注：工程施工服务质量管理体系可参照GB/T 19001标准要求。

- 2) 针对影响服务符合性的外包过程（如劳务分包、专业分包、设备租赁、第三方检测等），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

- 1) 组织应建立包含了建设单位体验视角的工程施工服务管理目标，包括但不限于：
 - a. 服务满意度指标：建设单位综合满意度、客户投诉率；
 - b. 质量指标：单位工程一次验收合格率、分部分项工程优良率；
 - c. 工期指标：合同工期履约率、关键节点按期达成率；
 - d. 安全环保指标：安全生产责任事故率、环境投诉事件发生率、施工废弃物合规处置率。
- 2) 有关指标值的设定，组织应与顾客和（或）合同相关方等共同商议确定。

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（项目经理、总工、技术员、安全员、质量员、材料员等）的从业人员的职业化培育规划，包括但不限于：

- 1) 建立以提升项目综合管理能力、专业技术能力和客户服务意识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) 有计划地开展项目管理、工程技术、质量安全、绿色施工、合同法律、沟通协调等方面的技能培训；
- 4) 核心岗位（如建造师、安全工程师、质量员、关键工种等）应持证上岗，并符合国家相关执业资质要求。

5.2.3. 施工前期策划管理

组织应建立并实施施工前期策划管理制度，包括但不限于：

- 1) 项目策划书：开工前编制《施工项目管理策划书》，内容应包括项目目标、组织架构、进度计划、资源计划、技术方案、质量安全环保策划等；
- 2) 施工组织设计：编制覆盖全部施工内容的施工组织设计，并进行审批、交底；
- 3) 图纸会审与设计交底：组织图纸会审，参与设计交底，确保施工前充分理解设计意图。

5.2.4. 施工资源管理

组织应建立并实施施工资源管理制度，包括但不限于：

- 1) 人力资源管理：建立项目人员配置计划，确保管理人员和作业人员数量及能力满足需求；
- 2) 机械设备管理：对施工设备（如塔吊、施工电梯、挖掘机等）进行准入、使用、维护、保养全过程管理；
- 3) 材料管理：建立材料采购计划、进场验收、抽样检验、存储保管、领用退库等制度，确保材料质量合格、供应及时。

5.2.5. 施工过程控制

组织应建立并实施覆盖主要施工过程的控制程序，包括但不限于：

- 1) 质量控制：制定并落实“三检制”（自检、互检、交接检），对关键工序（如混凝土浇筑、钢筋绑扎、防水施工）实施旁站或专项检查，建立质量问题和整改台账；
- 2) 进度控制：建立动态进度管理系统，按月或周跟踪实际进度，分析偏差并提出纠偏方案；
- 3) 成本控制：实施目标成本管理，定期进行成本核算和偏差分析。

5.2.6. 质量与安全环保管理

组织应依据GB/T 50430和相关法规建立并实施质量、安全、环保管理制度，包括但不限于：

- 1) 质量创优管理：建立质量目标并分解，实施质量策划、过程控制和持续改进；
- 2) 安全生产管理：建立安全生产责任制、安全检查制度、安全教育及培训制度、专项施工方案专家论证制度（如超过一定规模的危大工程）、应急预案并定期演练；
- 3) 环境保护管理：建立扬尘、噪声、污水、固体废弃物等控制措施及环境应急预案；
- 4) 应急管理：制定覆盖质量、安全、环保、消防、公共卫生等突发事件的应急预案，并进行培训和演练。

5.2.7. 项目沟通与信息管理

组织应建立并实施项目沟通与信息管理制度，包括但不限于：

- 1) 沟通机制：建立与建设单位、监理、设计、分包等各方的正式沟通机制（如周例会、月报、专题会）；
- 2) 信息报告：定期向建设单位提交项目进展报告（含质量、进度、安全、成本、商务、风险等）；
- 3) 档案管理：建立覆盖项目全过程的档案管理制度，包括施工记录、检验报告、影像资料、往来函件、变更签证等，实现全过程可追溯。

5.2.8. 服务补救管理

当工程施工服务出现不符合或未达到预期效果（如质量缺陷、工期延误、安全事故、沟通不畅等）时，组织应建立、实施和保持服务补救措施管理程序，包括：

- 1) 服务补救方针；
- 2) 道歉和承诺方案（含整改时限承诺）；
- 3) 服务失误分析和分类；
- 4) 服务补救期望甄别；
- 5) 紧急行动方案（含补救方案、资源调配）和响应；
- 6) 服务补救结果评价。

5.2.9. 竣工验收与维保管理

组织应建立并实施竣工验收与交付后维保管理制度，包括但不限于：

- 7) 竣工验收策划：编制竣工收尾计划，确保竣工图、资料同步整理归档；
- 8) 维保响应：建立质量保修响应机制，明确保修联系人、联系方式及响应时限要求（如：应急问题2小时内响应，一般问题24小时内响应）；
- 9) 维保流程：规范维保申请受理、派工、维修实施、结果确认的全过程管理，并留存记录。

5.2.10. 投诉处理

组织应建立并实施面向建设单位及相关方的投诉处理机制，包括但不限于：

- 1) 在公示的承诺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。

5.2.11. 服务改进措施

组织应制定并实施服务改进措施，以满足建设单位需求和增强满意度，包括但不限于：

- 1) 对工程施工服务不合格项（如质量通病、维保不及时、客户投诉等）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，定期评审并改进工程施工服务体系，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 规定的工程施工服务要求，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实施工程施工服务要求（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，得出工程施工服务特性测评分。其中，体验否决系数 $E = \{0, 1\}$ ，当工程施工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较大及以上安全生产死亡责任事故；
 - b. 发生重大质量事故或由质量问题造成严重社会影响；
 - c. 因施工原因被政府主管部门通报批评或新闻媒体曝光造成严重社会影响；
 - 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. 工程施工服务特性测评活动，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) 工程施工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 工程施工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

工程施工服务认证结果从低至高分3个等级：3A、4A、5A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	3A
2	80—90分	三级及以上	4A
3	90分及以上	四级及以上	5A

附录A 工程施工服务要求测评工具

表A.1 工程施工服务要求测评表

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 工程咨询与投标 (10.0)	4.1.1 投标方案专业性 (3.0)	我们收到的投标方案内容详实，技术标书对项目重难点分析透彻，措施有针对性，让我感到专业。	3.0		
	4.1.2 报价透明度 (2.0)	报价清单清晰，能清楚看到各分项的构成和依据，没有隐藏项。	2.0		
	4.1.3 业绩展示充分性 (2.0)	企业提供的类似工程业绩真实、有代表性，让我对其履约能力感到放心。	2.0		
	4.1.4 咨询响应及时性 (3.0)	在投标答疑期间，对我们的问题均能在24小时内获得明确、专业的答复。	3.0		
4.2 前期策划与准备 (14.0)	4.2.1 施工组织设计周密性 (4.0)	开工前提交的施工组织设计对总体进度、资源配置、技术方案有全面规划，让我觉得准备充分。	4.0		
	4.2.2 核心人员到位率 (3.0)	项目开工时，项目经理、技术负责人等核心岗位人员均按标书或合同承诺到岗。	3.0		
	4.2.3 材料设备计划可靠性 (2.0)	企业能提供主要材料、设备的供应源与进场计划，让我对后续资源保障有信心。	2.0		
	4.2.4 现场临建与总平面布置 (3.0)	进场后临建（办公、生活区）规划合理，施工总平面布置图清晰、标识规范。	3.0		
	4.2.5 图纸会审参与度 (2.0)	企业积极组织图纸会审，提出了非常多有助于优化设计或避免后期变更的宝贵意见。	2.0		
4.3 过程执行与协调 (32.0)	4.3.1 实体工程观感质量 (3.0)	混凝土外观、砌体排布、水电管线安装等观感质量很好，细节处理到位。	3.0		
	4.3.2 关键工序报验及时性 (3.0)	钢筋、防水、管线预埋等关键工序在隐蔽前总能主动、及时地通知我们及监理验收。	3.0		
	4.3.3 质量问题整改效率 (3.0)	对于检查发现的质量问题，项目部能迅速组织整改并反馈整改结果，效率高。	3.0		
	4.3.4 进度报告透明性 (4.0)	我能每周收到详细的进度报告（含实际进展、偏差分析及纠偏措施），进度信息透明、真实。	4.0		
	4.3.5 工期延误预警与沟通 (3.0)	当可能延误时，项目团队会提前预警并主动与我沟通，共同商讨解决方案。	3.0		
	4.3.6 现场安全文明施工感受 (4.0)	现场封闭管理，安全警示醒目，材料堆放整齐，通道畅通，让我感到很规范、安全。	4.0		
	4.3.7 现场环保措施效果 (3.0)	施工现场无明显扬尘、噪声得到有效控制，对周边环境影响小。	3.0		

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
	4.3.8 变更及签证处理的公正性 (3.0)	发生签证或变更时，能及时提供完整依据，价格及工期影响合理透明，无恶意签证。	3.0		
	4.3.9 会议纪要及函件规范性 (3.0)	每次例会的会议纪要以及所有往来函件格式规范、内容准确、归档及时。	3.0		
4.4 交付与运维保障 (22.0)	4.4.1 竣工资料完整性 (4.0)	交工时，完整的竣工图、竣工验收资料、使用说明书等一应俱全，让我感到省心。	4.0		
	4.4.2 竣工移交顺畅性 (3.0)	竣工验收流程顺畅，政府相关验收（如消防、档案等）配合度高，没有让我反复跑路。	3.0		
	4.4.3 保修报修响应时效 (5.0)	提交保修申请后，24小时内收到回复并安排人员上门，响应非常及时。	5.0		
	4.4.4 维修过程专业性 (4.0)	维修人员态度好，维修方案科学，维修完成后能做到“工完场清”，让我感到专业可靠。	4.0		
	4.4.5 维保结果确认 (2.0)	每次维保完成后，会有专人回访或让我签字确认，体现出对服务质量的重视。	2.0		
	4.4.6 回访与满意度调查 (4.0)	定期有专门的客户（质保）部门进行回访，或向我发送满意度调查问卷。	4.0		
4.5 客户沟通与体验 (22.0)	4.5.1 客户代表/项目经理可及性 (4.0)	我随时能联系上项目经理或客户代表，他们不在时也能迅速得到其他负责人回复。	4.0		
	4.5.2 问题反馈处理效率 (4.0)	对于我提出的任何问题，项目团队都能在24小时内给予明确答复或解决思路。	4.0		
	4.5.3 合作过程中的尊重感 (3.0)	全程沟通中，我感受到被尊重，对我的合理诉求给予了充分重视。	3.0		
	4.5.4 信息主动推送 (3.0)	项目部会主动推送项目重大节点信息（如封顶、主体验收等），让我感到他们很用心。	3.0		
	4.5.5 总包对分包的管理感受 (4.0)	总包方对各类分包方管理到位，现场井然有序，没有出现多头管理或互相推诿的情况。	4.0		
	4.5.6 对潜在风险的主动告知 (4.0)	对于施工中可能遇到的地质、水电、政策等风险能主动提前告知我，让我有所准备。	4.0		
总分：100	总分：100	—	100		

附录B

表B.1 工程施工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（如建设单位满意度、单位工程一次验收合格率、合同工期履约率等），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（如建设单位满意度、单位工程一次验收合格率、合同工期履约率等）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，各項目标（如建设单位满意度、质量一次验收合格率、安全生产责任事故率等）基本实现。目标分解到项目部各部门，并开始系统收集和分析关键绩效数据（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，各項目标（如客户满意度、工期履约率等）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、监理），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，各項目标如期实现。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、工期履约率等），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（如项目经理、总工）的个人经验与专业技能，核心岗位（如建造师、安全工程师）的持证上岗管理不严格。	组织制定了工作于服务接触面（项目经理、总工、安全员、质量员等）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（如项目管理、工程技术、质量安全、沟通协调等），核心岗位（如建造师、安全工程师）持证上岗管理基本落实。	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（含项目经理、总工、技术员、安全员等）的培训计划；2) 培训内容包含项目管理、工程技术、质量安全、合同法律、沟通协调等核心模块；3) 有计划地实施了定期评价，核心岗位持证上岗管理有效。	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) 个人职业化培育计划；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，包含纵向和横向数据；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) 个人职业化培育计划；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 施工前期策划管理	组织未建立系统的施工前期策划管理制度，或该制度仅停留在概念阶段。项目策划书和施工组织设计的编制依赖个	组织建立了初步的施工前期策划管理制度，明确了项目策划书和施工组织设计的编制要求，并开始实施。策划过程	组织建立并实施了施工前期策划管理制度，包括：1) 开工前编制了完整的《施工项目管理策划书》和施工组织设计，内容覆盖质量、安全、进度、成本、资源等；2) 组	组织建立并实施了施工前期策划管理制度，并据此进行设计优化和动态管理。能满足第三级的要求，并能提供基于策划优化的改进示例	组织建立并实施了施工前期策划管理制度，并据此进行设计优化和动态管理。能满足第四级的要求。策划管理已成为组织实现项目管理创新（如应用BIM技术进行

考核要求	评定等级及评定要求				
	一级	二级	三级	四级	五级
	别骨干人员的口头指令或个人经验，缺乏标准化的策划、输入、输出和确认环节。	开始逐步规范化，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（如施工组织设计）的完整性和覆盖度有待提高。	织并参与了图纸会审和设计交底；3）实现了施工组织设计的审批和逐级交底，有相关记录和证据。	（如通过精心策划缩短关键路径工期、通过技术方案优化节约成本）。有相关记录和数据分析。	多方案比选、装配式设计施工一体化策划、全生命周期成本策划等）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 施工资源管理	组织未建立或仅建立了初步的施工资源管理制度。对人、机、料等核心资源的配置缺乏系统性安排，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。	组织建立了施工资源管理制度，明确了人员配置、设备管理、材料采购等基本要求，并开始实施。相关记录（如设备台账、材料入场验收记录、人员资质复印件）初步建立，但过程控制的系统性和标准化程度尚待加强。	组织建立并实施了施工资源管理制度，包括标准化的SOP：1）人力资源管理：编制人员配置计划，明确岗位职责和到岗时间；2）机械设备管理：建立设备准入、日常使用、定期维保、退场等全流程台账；3）材料管理：建立采购计划、进场验收（含复检）、存储、领用、退库等台账。关键节点有检查和记录。	组织建立并实施了施工资源管理制度。能满足第三级的要求，并能基于计划-执行-偏差分析进行资源调配优化（如根据进度动态调整人力和机械配置、根据库存数据分析优化采购计划，降低资金占用）。	组织建立并实施了施工资源管理制度。能满足第四级的要求。资源管理实现数字化与智能化调度（如基于BIM 5D的物资管理系统实现自动采购提醒与领用核销、塔吊群防碰撞系统与远程调度优化），提供典型优化案例。
5.2.5 施工过程控制	无标准化的过程控制程序。施工质量、进度、成本控制主要依赖口头指令和个人经验，缺乏文件化的操作流程和管理记录。	组织建立了施工过程控制程序，明确了质量控制（三检制）、进度控制（月度计划、周计划）、成本控制（目标成本）等基本要求，并开始实施。相关记录（如检验批记录、质量整改单、进度报表）初步建立，但偏差分析和纠偏措施的执行不完全。	组织建立并实施了覆盖主要施工过程的控制程序，包括标准化的SOP：1）质量控制：制定并落实“三检制”，对关键工序（如混凝土浇筑、钢筋绑扎）实施旁站或专项检查，建立质量问题和整改台账，实现闭环管理；2）进度控制：建立动态进度管理系统，按月或周跟踪实际进度，分析偏差并提出纠偏方案；3）成本控制：实施目标成本管理，定期进行成本核算和偏差分析。	组织建立并实施了覆盖主要施工过程的控制程序。能满足第三级的要求，并能定期进行过程绩效分析（如质量通病统计分析、关键路径分析、成本偏差根因分析），并据此进行改进（如优化施工工艺以减少质量通病、调整资源配置以保障关键线路）。	组织建立并实施了覆盖主要施工过程的控制程序。能满足第四级的要求。过程控制实现标准化、一体化管理（如BIM 5D集成管理平台实现质量-进度-成本-安全-资源五方联动），提供最佳实践（如基于人工智能的混凝土质量预测、基于大数据的关键路径动态优化）。
5.2.6 质量与安全环保管理	未建立系统的质量与安全环保管理制度。管理工作处于起始阶段，缺乏系统性的规定和记录。	组织依据GB/T 50430和相关法规建立了质量、安全、环保管理制度，明确了质量检查、安全生产责任制、安全检查、环保控制（扬尘、噪声等）等基本要求，	组织依据GB/T 50430和相关法规建立并实施了质量、安全、环保管理制度，包括标准化的SOP：1）质量创优：建立质量目标并分解到各层级，实施质量策划、过程控制和持续改进；2）安全生产：建立安全生产责任制、安全检查制度、三级	组织依据GB/T 50430和相关法规建立并实施了质量、安全、环保管理制度。能满足第三级的要求，并能定期进行风险评估和绩效分析（如对不同分项工程进行质量风险预判、对多项目安全绩效	组织依据GB/T 50430和相关法规建立并实施了质量、安全、环保管理制度。能满足第四级的要求。质量安全环保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（如智慧工地的AI行为识别、基于物联网的塔吊

考核要求	评定等级及评定要求				
	一级	二级	三级	四级	五级
		并开始实施。相关记录初步建立，应急预案已制定，但可能未定期演练。	安全教育制度、危大工程专项方案编制及论证制度、应急预案及演练制度；3) 环境保护：建立扬尘、噪声、污水、固体废弃物等控制措施及环境应急预案。有完整记录。	进行对比分析），并采取预防性措施。	安全监测、双重预防机制数字化平台、绿色施工示范工程创新做法）。
5.2.7 项目沟通与信息管	未建立系统的项目沟通与信息管理制度。信息传递主要依靠口头或非正式渠道，档案管理不规范。	组织建立了项目沟通与信息管理制度，明确了与建设单位、监理等各方的沟通机制（如周例会、月报）和档案保存等基本要求，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信息管理制度，包括：1) 建立了与建设单位的正式沟通机制（如周例会、月报、专题会）；2) 定期向建设单位提交完整的项目进展报告（含质量、进度、安全、成本、商务、风险等）；3) 建立了覆盖项目全过程的档案管理制度（包括施工记录、检验报告、影像资料、往来函件、变更签证等），实现全过程可追溯。	组织建立并实施了项目沟通与信息管理制度。能满足第三级的要求，并建立信息化平台（如项目管理信息系统），实现信息共享和在线协同。能对档案数据进行统计分析（如不同项目类型的风险点归纳、功能使用频率等）。	组织建立并实施了项目沟通与信息管理制度。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的决策支持驾驶舱、项目预警系统、智能知识库），提供良好实践（如跨项目的大数据分析、风险自动识别与推送）。
5.2.8 服务补救管理	未建立服务补救管理程序。当服务出现不符合时，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。	组织建立了服务补救管理程序，明确了服务补救方针和道歉承诺（含整改时限）的基本要求，当工程施工服务出现不符合（如质量缺陷、客户投诉等）时，能进行初步的补救（如口头道歉、安排整改）。	组织建立、实施并保持了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。当工程施工服务出现不符合（如质量缺陷、工期延误、沟通不畅等）时，能系统性地启动补救措施，进行整改和回复。	组织建立、实施并保持了服务补救措施管理程序，包括方针、方案、分析与分类、紧急行动方案（含补偿方案、资源调配）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。	组织建立、实施并保持了服务补救措施管理程序，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（如通过质量巡查提前发现并处理质量缺陷，通过网络舆情监控提前发现客户不满并主动干预），避免不满情绪升级。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 竣工验收与维保管理	未建立系统化的竣工验收与维保管理制度。工作处于起始阶段，缺乏系统性的规定和记录。	组织建立了竣工验收与维保管理制度，明确了验收策划和维保响应等基本要求，并开始实施。竣工资料与施工同步整理工作开始启动，维保联系方式已明确。	组织建立并实施了竣工验收与维保管理制度，包括：1) 竣工验收策划：编制竣工收尾计划，确保竣工图、资料同步整理归档；2) 维保响应：建立质量保修响应机制，明确保修联系人、联系方式（如400电话、专用邮箱）及响应时限（如应急问题2小时内响应，一般问题	组织建立并实施了竣工验收与维保管理制度。能满足第三级的要求，并能进行维保满意度回访并统计分析（如维保响应时效、维修一次成功率、客户满意度评分等），以改进维保服务效率和质量。	组织建立并实施了竣工验收与维保管理制度。能满足第四级的要求。维保管理在行业内领先，提供最佳实践（如基于物联网的远程维保诊断系统、基于设备运行数据的主动维保提醒、智能派单与满意度评价系统）。

考核要求	评定等级及评定要求				
	一级	二级	三级	四级	五级
			24小时内响应)；3) 维保流程：规范维保申请受理、派工、维修实施、结果确认的全过程管理，并留存记录。		
5.2.10 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工序中出现、某类服务投诉在特定项目类型中高发），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，将投诉数据转化为产品和服务改进的输入），证明投诉已成为组织持续改进和创新的宝贵资源。投诉管理系统能自动触发根本原因分析和改进任务分配。
5.2.11 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，对工程施工服务不合格项（如质量通病、客户投诉、工期延误等）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，对工程施工服务不合格项（如质量通病、维保不及时、客户投诉等）进行原因分析并及时采取纠正措施。能结合客户反馈、检查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、服务蓝图优化等），使服务品质和管理水平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 工程施工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	10	2	4	6	8	10
5.2.2 从业人员职业化培育	10	2	4	6	8	10
5.2.3 施工前期策划管理	10	2	4	6	8	10
5.2.4 施工资源管理	10	2	4	6	8	10
5.2.5 施工过程控制	10	2	4	6	8	10
5.2.6 质量与安全环保管理	10	2	4	6	8	10
5.2.7 项目沟通与信息管理	10	2	4	6	8	10
5.2.8 服务补救管理	10	2	4	6	8	10
5.2.9 竣工验收与维保管理	10	2	4	6	8	10
5.2.10 投诉处理	5	1	2	3	4	5
5.2.11 服务改进措施	5	1	2	3	4	5
合计	100	20	40	60	80	100

注：在实施工程施工服务管理要求的成熟度评价时：

- 1) 根据表B.1对5.2.1~5.2.11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}，当工程施工服务管理发生下列任一情况时M=0，否则M=1：
 - a. 5.2.1~5.2.11中，同时有超过3项成熟度无法达到一级水平；
 - b. 5.2.1、5.2.5、5.2.6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。