


江西腾标认证有限公司
建筑工程绿色施工服务认证技术规范

受控状态：（  ）

文件编号：CTS TBSC033-2026

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. 绿色施工策划与承诺服务——合规性与响应性	4
4.2. 施工现场环境保护服务——有效性与透明度	4
4.3. 资源节约与利用服务——持续性与参与性	4
4.4. 人员健康与人文关怀服务——周到性与人性化	4
4.5. 绿色施工技术创新与沟通服务——及时性与主动性	5
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	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	8
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 建筑工程绿色施工服务要求测评工具	9
表A.1 建筑工程绿色施工服务要求测评表	9
附录B	12
表B.1 建筑工程绿色施工服务管理成熟度等级描述	12
表B.2 建筑工程绿色施工服务管理要求成熟度对应分值	16

1. 范围

- 1.1. 本文件规定了建筑工程绿色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建筑工程绿色施工服务认证活动，也适用于建筑施工企业在新建、扩建、改建及拆除等建筑工程施工活动中规范其自身的绿色施工服务行为，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 50640-2023建筑与市政工程绿色施工评价标准；

GB/T 50905—2014 建筑工程绿色施工规范；

GB 50300—2013 建筑工程施工质量验收统一标准；

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. 绿色施工服务

在保证质量、安全等基本要求的前提下，通过科学管理和技术进步，最大限度地节约资源，减少对环境负面影响，实现“四节一环保”（节能、节材、节水、节地和环境保护）的建筑工程施工活动中的服务行为。

3.2. 相关方

与绿色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、政府监管部门、社区居民、施工现场从业人员等。

3.3. 服务特性

建筑工程绿色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

指组织为确保建筑工程绿色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

由认证机构证明建筑工程绿色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. 绿色施工策划与承诺服务——合规性与响应性

4.1.1. 绿色施工策划文件的可得性与完整性：

- 1) 施工企业应在项目开工前，向建设单位（客户）提供专门的绿色施工章节或策划文件。
- 2) 策划文件应目标明确，内容应涵盖GB/T 50640-2023要求的“四节一环保”等相关内容，让客户感到策划工作专业、全面。

4.1.2. 绿色施工承诺的响应性与主动性：

- 1) 施工企业应在投标或签约阶段，主动展示其绿色施工能力、管理体系和过往业绩。
- 2) 对于客户提出的关于绿色施工（如环保要求、材料选用、能耗限额等）的特殊需求，应在规定时限内（如24小时内）给予明确回应或提供解决方案，体现主动服务意识。

4.2. 施工现场环境保护服务——有效性与透明度

4.2.1. 扬尘控制的有效性：

- 1) 施工现场应采取洒水、覆盖、围挡、车辆冲洗等有效抑尘措施。
- 2) 让周边社区居民感受到现场无明显扬尘，空气相对清爽。

4.2.2. 噪声与光污染控制的合规性：

- 1) 应合理安排施工时间，采用低噪声设备，对夜间施工进行审批并公告。
- 2) 应采取措施（如使用遮光罩）控制电焊、照明等光污染，减少对周边居民的影响，让相关方感到施工方有社会责任感。

4.2.3. 水污染防治的及时性：

- 1) 施工场地雨污水应分流，厕所、食堂等生活污水应经化粪池或隔油池处理后排放。
- 2) 基坑降水应综合利用，不应直接外排，让相关方感到环保措施到位。

4.2.4. 环境信息公开与沟通的透明性：

- 1) 施工现场应在醒目位置设置环境保护标识和“绿色施工”公示牌，主要内容包括环境监测数据（如PM2.5、噪声值）、投诉电话等。
- 2) 定期（如每周）向建设单位及监理报告环保状况，让相关方感到信息透明、管理规范。

4.3. 资源节约与利用服务——持续性与参与性

4.3.1. 节材与材料资源利用的精细化管理：

施工企业应实施限额领料，建立废料回收利用制度，推广使用预拌混凝土和预拌砂浆，鼓励采用钢结构、装配式建筑等节材措施，让客户感受到在成本控制与资源节约上的专业用心。

4.3.2. 节水与水资源的循环利用：

- 1) 施工企业应实施用水计量，根据工程特点采用基坑降水再利用、雨水收集等节水技术。
- 2) 让相关方感受到水资源的有效利用。

4.3.3. 节能与能源利用的持续改进：

- 1) 施工企业应采用节能型设备和高效能源，制定并实施能耗控制指标（如万元产值能耗），优先利用太阳能等清洁能源。
- 2) 让相关方感受到企业在节能降耗方面的持续努力。

4.4. 人员健康与人文关怀服务——周到性与人性化

4.4.1. 施工现场人员健康保障的规范性：

- 1) 施工现场食堂应有卫生许可证，炊事员应持有有效健康证明。

- 2) 应制定并落实防暑降温、防寒保暖、职业健康检查等措施。
- 3) 让从业人员感到企业关爱员工身心健康。

4.4.2. 人文关怀与劳动保护的周全性：

- 1) 现场宿舍应满足使用面积要求（如每人不少于2m²，依据GB/T 50640-2010），生活区宜设置心理疏导室、活动室、阅览室、文体娱乐设施等。
- 2) 让从业人员感到居住环境舒适、生活受尊重。

4.5. 绿色施工技术创新与沟通服务——及时性与主动性

4.5.1. 绿色施工技术创新的主动性：

- 1) 企业应主动采用符合绿色施工要求的新材料、新技术、新工艺、新机具进行施工。
- 2) 应积极开展技术创新活动，运用BIM技术、智慧工地等信息化手段提升绿色施工管理水平。
- 3) 让相关方感到企业技术实力强，有创新精神。

4.5.2. 过程信息的报告与沟通的及时性：

- 1) 施工企业应按规定向建设单位和监理单位报送绿色施工情况，包括绿色施工评估报告、过程影像资料等。
- 2) 对于绿色施工中遇到的难题或改进建议，应主动与相关方沟通协商，共同寻找解决方案。

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. 结合绿色施工服务接触理论，识别关键服务环节，建立绿色施工服务总蓝图；
 - 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：建筑工程绿色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（如建筑垃圾清运、废弃物处置、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建筑工程绿色施工服务管理目标，包括但不限于：
 - a. 环保指标：扬尘排放浓度、噪声控制达标率、建筑垃圾回收利用率、废水排放达标率；
 - b. 节约指标：万元产值能耗下降率、节水量、施工固体废弃物处置率；
 - c. 满意度指标：建设单位满意度、社区投诉率、员工满意度；
 - d. 合规性指标：绿色施工评价等级、各项许可持有率。
- 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、绿色施工管理员、安全员、班组长、后勤人员等）的从业人员的职业化培育规划，包括但不限于：

- 1) 建立以提高绿色施工意识、专业技能和节能环保意识为核心的激励机制；
- 2) 建立并实施员工满意度定期测评制度；

- 3) 有计划地开展绿色施工评价标准、四节一环保技术、职业健康、文明施工等培训；
- 4) 核心岗位（如绿色施工管理员、安全员、关键工种）应持证上岗。

5.2.3. 绿色施工策划与设计管理

组织应建立并实施绿色施工策划与设计管理制度，包括但不限于：

- 1) 策划文件编制：开工前编制绿色施工专项方案或章节。策划文件应符合GB/T 50640-2023的要求；
- 2) 图纸会审与深化设计：进行图纸会审，依据绿色施工要求进行深化设计；
- 3) 施工组织设计优化：定期优化绿色施工组织设计，实现动态管理。

5.2.4. 施工现场环境保护管理

组织应建立并实施施工现场环境保护管理制度，包括但不限于：

- 1) 扬尘控制：建立洒水清扫制度，实施土方覆盖、车辆冲洗等措施；
- 2) 噪声控制：制定降噪措施，对夜间施工进行审批与公告，并进行实时监测；
- 3) 水污染防治：制定雨污水排放管理措施，设置沉淀池、隔油池等处理设施；
- 4) 光污染控制：制定电焊光、照明光控制措施；
- 5) 废弃物管理：实施建筑垃圾分类收集、再利用和处置，制定环境应急预案。

5.2.5. 资源节约与利用管理

组织应建立并实施资源节约与利用管理制度，包括但不限于：

- 1) 节材与材料资源利用管理：建立材料采购、限额领料、废料回收制度，应用节材技术；
- 2) 节水与水资源利用管理：实施用水计量，制定用水指标，推广应用节水技术，实施基坑降水再利用；
- 3) 节能与能源利用管理：实施用电计量，制定用电指标，采用节能设备与清洁能源；
- 4) 节地与土地资源保护管理：合理规划施工平面布置，减少临时占地，实施表土剥离，保护用地。

5.2.6. 人员健康与人文关怀管理

组织应建立并实施人员健康与人文关怀管理制度，包括但不限于：

- 1) 职业健康管理：为员工提供符合标准的劳动防护用品，开展职业健康检查；
- 2) 生活保障：提供符合卫生标准的食堂、宿舍（含防暑降温、防寒保暖设施）；
- 3) 人文关怀：设置心理疏导室、活动室、阅览室等设施，开展文体活动，丰富员工业余生活。

5.2.7. 绿色施工评价与监测管理

组织应依据GB/T 50640-2023建立并实施绿色施工评价与监测管理制度，包括但不限于：

- 1) 定期评价：每季度至少进行一次批次评价，每阶段至少进行一次阶段评价；
- 2) 监测：对扬尘、噪声、污水、能耗、水耗等进行连续监测和记录；
- 3) 评价结果应用：将评价结果作为改进依据，形成闭环管理。

5.2.8. 服务补救管理

当绿色施工服务出现不符合或未达到预期效果时，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；
- 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（含补偿方案）和响应；
- 6) 服务补救结果评价。

5.2.9. 绿色施工信息与档案管理

组织应建立并实施绿色施工信息与档案管理制度，包括但不限于：

- 1) 建立并保存绿色策划、过程控制、评价记录、监测数据、影像资料等档案；

- 2) 建立并运行绿色施工信息化管理系统（含BIM、智慧工地平台）；
- 3) 建立动态的绿色施工信息发布与沟通渠道，确保向建设单位和监理单位的信息透明。

5.2.10. 投诉处理

组织应建立并实施面向社区和相关方的投诉处理机制，包括但不限于：

- 1) 在合理或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。

5.2.11. 服务改进措施

组织应制定并实施服务改进措施，以满足相关方需求和增强满意度，包括但不限于：

- 1) 对绿色施工不合格项（如环保不达标、评价得分低等）进行原因分析，及时采取纠正措施；
- 2) 结合绿色评价结果、客户反馈、员工满意度及外部监管意见，定期评审并改进绿色施工服务体系。

6. 服务认证评价准则

6.1. 服务特性测评

6.1.1. 依据第4章规定的建筑工程绿色施工服务要求，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实施建筑工程绿色施工服务要求（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，得出建筑工程绿色施工服务特性测评分。其中，体验否决系数 $E = \{0, 1\}$ ，当建筑工程绿色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. 发生群体传染病、食物中毒等责任事故；
 - d. 施工中因“四节一环保”问题被政府管理部门处罚或新闻媒体曝光造成严重社会影响；
 - e. 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. 建筑工程绿色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) 建筑工程绿色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 建筑工程绿色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

建筑工程绿色施工服务认证结果从低至高分为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 建筑工程绿色施工服务要求测评工具

表A.1 建筑工程绿色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 绿色策划与承诺 (12.0)	4.1.1 策划文件完备性 (2.0)	项目开工前，我收到了完整且专业的绿色施工策划文件，让我感到非常放心。	2.0		
	4.1.2 响应及时性 (1.0)	对于我提出的绿色施工相关问题，企业团队在24小时内给出了明确答复。	1.0		
	4.1.3 策划文件覆盖度 (2.0)	绿色施工策划文件全面覆盖了“四节一环保”和人员健康等内容，符合国家标准。	2.0		
	4.1.4 承诺兑现度 (2.0)	投标/签约时关于绿色施工的承诺，在施工过程中得到了有效兑现。	2.0		
	4.1.5 绿色施工组织设计动态更新 (2.0)	我注意到施工组织设计中的绿色施工方案会随着进度不断优化，没有停滞。	2.0		
	4.1.6 节能环保措施前置沟通 (2.0)	在重要节点（如深基坑、大型设备进场）前，团队会提前告知我相应的绿色扬尘或噪声控制计划。	2.0		
	4.1.7 绿色施工目标分解下达 (1.0)	项目部将绿色施工总目标分解到了每个班组，每位工人都知道自己的环保与节约目标。	1.0		
4.2 现场环保 (28.0)	4.2.1 扬尘控制效果 (3.0)	工地周边无明显扬尘，空气质量可以接受。	3.0		
	4.2.2 围挡与喷淋 (2.0)	施工围挡规范，顶部及两侧有常态化开启的喷淋系统。	2.0		
	4.2.3 车辆冲洗 (2.0)	驶出工地的车辆很干净，没有带泥上路。	2.0		
	4.2.4 土方与物料覆盖 (2.0)	裸露的土方和易扬尘物料被防尘网有效覆盖。	2.0		
	4.2.5 噪声控制感受 (3.0)	施工期间（尤其是夜间）的噪声没有影响到我正常的休息。	3.0		
	4.2.6 夜间施工公告 (1.0)	若进行夜间施工，工地会在显著位置提前张贴公告并说明原因。	1.0		
	4.2.7 光污染控制（是/否） (1.0)	现场电焊和塔吊灯光的控制措施有效，没有直射周围居民楼。	1.0		
	4.2.8 雨污水排放 (2.0)	施工场地没有生活污水直排或泥浆水横流的情况。	2.0		
	4.2.9 基坑降水利用 (2.0)	基坑降水被用于绿化或冲洗，没有白白排掉。	2.0		
	4.2.10 建筑垃圾分类回收率 (3.0)	现场的废旧钢筋、木材、混凝土等废弃物分类堆放整齐，明显感觉得到回收利用率。	3.0		
	4.2.11 环保公示牌 (1.0)	现场有环保公示牌，上面有扬尘、噪声监测数据。	1.0		
	4.2.12 环保投诉响应机制 (1.0)	如果居民投诉，项目部能迅速、专业地处理并给出满意的答复。	1.0		
	4.2.13 绿色施工氛围 (1.0)	走进工地，我能明显感受到现场有浓厚的绿色施工宣传氛围（横幅、宣传栏等）。	1.0		
	4.2.14 环保在线监测设备运行（是/否） (1.0)	现场PM2.5和噪声在线监测设备全天候正常运行。	1.0		

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
	否）（1.0）				
4.3 资源节约 (26.0)	4.3.1 材料精细化管理（3.0）	现场对钢筋、模板、混凝土等大宗材料有严格的限额领料和使用管理，浪费少。	3.0		
	4.3.2 预拌混凝土使用（是/否）（0.5）	现场使用预拌混凝土，没有看到现场搅拌。	0.5		
	4.3.3 预拌砂浆推广（1.0）	现场使用预拌砂浆，减少了扬尘和材料浪费。	1.0		
	4.3.4 废料回收再利用（2.0）	钢筋短料、废旧木料等得到了再利用或集中回收，没有乱扔。	2.0		
	4.3.5 用水单独计量（1.0）	生活区、办公区、生产区的用水有单独计量表，我知道每月的消耗情况。	1.0		
	4.3.6 节水器具普及率（1.0）	现场和宿舍的用水器具均为节水型（如感应水龙头、节水马桶），比例感觉很高。	1.0		
	4.3.7 基坑降水再利用比例（2.0）	基坑降水被收集和再用于混凝土养护、车辆冲洗等环节，利用率高。	2.0		
	4.3.8 用电单独计量（1.0）	生活区、办公区、生产区的用电有单独计量表。	1.0		
	4.3.9 节能设备应用（3.0）	现场广泛使用节能型电力设备和灯具（如LED灯、变频设备），能耗明显较低。	3.0		
	4.3.10 太阳能等清洁能源利用（1.0）	生活区使用了太阳能热水系统、太阳能路灯等清洁能源。	1.0		
	4.3.11 临时用地占地优化（2.0）	临建、加工区、材料堆场布局紧凑，占地合理，没有大面积闲置浪费。	2.0		
	4.3.12 表土剥离与保护（1.0）	在土方开挖前，我观察到了表土剥离和集中堆放的保护措施。	1.0		
	4.3.13 临时设施周转利用率（2.0）	临建用房、围挡、路面等采用了可周转、装配式设施，利用率高。	2.0		
4.4 人员健康与人文 关怀（18.0）	4.4.1 食堂卫生状况（是/否）（2.0）	食堂有卫生许可证，操作间干净整洁，卫生条件让我放心。	2.0		
	4.4.2 炊事员持证（是/否）（0.5）	食堂炊事员持有有效健康证，并穿戴整洁。	0.5		
	4.4.3 防暑降温措施（1.5）	夏季有足够的绿豆汤、防暑药品，休息室有空调或风扇。	1.5		
	4.4.4 宿舍面积充足（2.0）	宿舍人均使用面积满足标准要求，不拥挤。	2.0		
	4.4.5 心理疏导室与活动室（1.0）	现场设置了心理疏导室、阅览室或活动室，让我感到被关怀。	1.0		
	4.4.6 劳动防护用品的配备（2.0）	项目部按时、保质发放安全帽、安全带、防尘口罩等劳动防护用品。	2.0		
	4.4.7 职业健康检查（2.0）	项目部每年组织我们进行职业健康体检。	2.0		
	4.4.8 文体活动开展（1.0）	项目部在节假日会组织一些文体活动，丰富我们生活。	1.0		
	4.4.9 宿舍取暖与制冷设施（2.0）	宿舍冬季有取暖设施，夏季有降温设施，居住舒适。	2.0		

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
	4.4.10 员工洗浴与盥洗设施（2.0）	现场有充足的淋浴和盥洗设施，下班后能方便地洗漱。	2.0		
4.5 技术创新与沟通 (16.0)	4.5.1 四新技术应用（2.0）	我看到了项目部积极采用了新技术、新工艺（如BIM模拟、新型模板体系等）来提升效率、减少浪费。	2.0		
	4.5.2 智能建造与智慧工地（2.0）	现场有视频监控、扬尘噪声在线监测、塔吊监测等智能化设施，我感到底气十足。	2.0		
	4.5.3 技术创新成果申报（1.0）	项目部鼓励施工工艺的创新和专利申报，并将成果应用于实际。	1.0		
	4.5.4 过程信息通报（2.0）	建设/监理单位能定期收到详细、真实的绿色施工进展报告和影像资料。	2.0		
	4.5.5 问题的主动沟通（2.0）	对施工中遇到的难题，项目部能主动告知，并与我们共同商讨解决方案。	2.0		
	4.5.6 绿色施工成果宣传（1.0）	项目部会将绿色施工阶段成果通过展板、内部期刊等形式进行展示和宣传。	1.0		
	4.5.7 参与行业交流（1.0）	企业或项目部积极参与或承办绿色施工观摩会、交流会。	1.0		
	4.5.8 改进建议的响应（2.0）	我提出的关于绿色施工的合理建议，项目部会认真听取并给予反馈或采纳。	2.0		
	4.5.9 BIM技术应用深度（2.0）	项目部将BIM技术应用于绿色施工模拟、交底、碰撞检查及工程量精确计算，效果显著。	2.0		
总分：100分	总分：100分	——	100		

附录B

表B.1 建筑工程绿色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，但未完全覆盖本标准5.2.1要求的各项指标（如扬尘排放浓度、噪声控制达标率、万元产值能耗下降率、建设单位满意度等），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（如扬尘排放浓度、噪声控制达标率、建筑垃圾回收利用率、建设单位满意度等）的管理目标，各项目目标可测量。已开始关注社区和建设单位（客户）的反馈（如投诉、满意度调查），并初步进行绿色施工绩效监控。	组织在相关职能和层次上建立并实施了满足法律法规和相关方需求的目标，各项目目标（如扬尘排放浓度达标率、建筑垃圾回收利用率、万元产值能耗下降率、建设单位满意度等）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相关方双视角需求的目标，各项目目标（如扬尘排放浓度、建筑垃圾回收利用率、万元产值能耗下降率、建设单位满意度等）如期实现。管理层依据KPI进行决策，主要指标体现以相关方体验和绿色环保效益为导向。通过数据分析和双视角反馈（如社区、建设单位），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相关方双视角需求的目标，各项目目标如期实现。能提供3年（含）以上的目标及KPI数据（如环保达标率、资源节约率、满意度得分等），包含纵向和横向对比，并持续改进。组织具备快速响应政策及市场变化的能力，能根据数据预测趋势并主动调整管理目标，推动绿色施工模式创新。
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、绿色施工管理员）的个人经验与专业技能，核心岗位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、绿色施工管理员、安全员、班组长等）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（如绿色施工评价标准、四节一环保基本知识、职业健康安全等），核心岗位（如安全员、关键工种）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、绿色施工管理员、安全员、班组长等）的绿色施工培训计划；2）培训内容包含绿色施工评价标准、四节一环保技术、文明施工、职业健康等核心模块；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。	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（建设单位）满意度的相关性分析，提供良好实践案例，证明培育规划对绿色施工服务质量和客户体验提升的直接贡献。
5.2.3 绿色施工策划与设计	组织未建立系统的绿色施工策划与设计管理制度	组织建立了初步的绿色施工策划与设计管理制度，明确	组织建立并实施了绿色施工策划与设计管理制度，包括：1）	组织建立并实施了绿色施工策划与设计管理制度，并据	组织建立并实施了绿色施工策划与设计管理制度，并据此进行设

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	度，或该制度仅停留在概念阶段。绿色施工策划文件的编制依赖个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。	了绿色施工专项方案或章节的编制要求，并开始实施。策划过程开始逐步规范化，能够获取部分输入信息（如建设单位需求、项目基本情况），但策划文件（如施工组织设计中的绿色施工章节）的完整性和覆盖度有待提高。	开工前编制了完整的绿色施工专项方案或章节，内容符合GB/T 50640-2023要求；2）进行了图纸会审和深化设计，并依据绿色施工要求进行优化；3）实现了施工组织设计的定期动态调整。有相关记录和证据。	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（如通过深化设计减少现场返工和材料浪费，通过BIM模拟优化施工顺序降低能耗）。有相关记录和数据分析。	计优化和动态管理。能满足第四级的要求。策划与设计管理已成为组织实现绿色施工技术创新（如应用BIM进行全生命周期碳排放模拟、装配式设计优化等）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 现场环境保护管理	组织未建立或仅建立了初步的施工现场环境保护管理制度。对扬尘、噪声、污水、光污染等基本控制要求缺乏系统性安排，管理行为依赖现场人员的个人习惯，缺乏标准化的操作流程（SOP）。	组织建立了施工现场环境保护管理制度，明确了扬尘控制（洒水、覆盖、车辆冲洗）、噪声控制、污水排放等基本要求，并开始实施。相关记录（如洒水记录、噪声监测记录）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现场环境保护管理制度，包括标准化的SOP：1）扬尘控制（洒水清扫、土方覆盖、车辆冲洗、喷淋系统等）；2）噪声控制（低噪声设备选用、夜间施工审批公告、实时监测）；3）水污染防治（雨污分流、沉淀池、隔油池）；4）光污染控制（遮光罩、焊接防护）；5）建筑垃圾分类收集与再利用。关键节点有检查和记录。	组织建立并实施了施工现场环境保护管理制度。能满足第三级的要求，并能定期通过监测数据（如PM2.5、噪声值、污水排放指标）进行过程绩效分析和预防性改进。例如，能分析出是哪个施工工序导致了扬尘超标，并针对性地调整抑尘方案。	组织建立并实施了施工现场环境保护管理制度。能满足第四级的要求。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（如成功将某工点扬尘排放浓度降低至区域平均水平的50%）。采用智能环境监测与主动预警系统，实现环保问题的超前预防。
5.2.5 资源节约与利用管理	组织未建立或仅建立了初步的资源节约与利用管理制度。对节材、节水、节能、节地等基本要求的管理工作处于起步阶段，缺乏系统性的限额领料、用水用电量等规定。	组织建立了资源节约与利用管理制度，明确了节材（限额领料）、节水（用水量）、节能（用电量）、节地（平面布置）等基本要求，并开始实施。材料采购和废料回收的台账初步建立，相关记录开始留存。	组织建立并实施了资源节约与利用管理制度，包括标准化的SOP：1）节材（限额领料、废料回收利用、预拌混凝土和预拌砂浆推广）；2）节水（分区域计量、节水器具、基坑降水再利用）；3）节能（分区域计量、节能设备与LED灯具、太阳能等清洁能源应用）；4）节地（紧凑布局、表土剥离、临时设施周转利用）。有相关记录和台账。	组织建立并实施了资源节约与利用管理制度。能满足第三级的要求，并能基于消耗数据（如能耗、水耗、材料损耗率）进行定量分析和过程改进。例如，通过分析各区域的用水数据，精准定位水资源浪费点并加以整改。	组织建立并实施了资源节约与利用管理制度。能满足第四级的要求。提供资源节约的创新案例（如余料再利用形成标准化产品、雨水收集系统与自动灌溉联动、基于BIM的精确材料计算实现负边距管理）。资源节约指标持续优化，实现精细化、智能化管理。
5.2.6 人员健康与人文关怀	组织未建立或仅建立了初步的人员健康与人文	组织建立了人员健康与人文关怀管理制度，明确了食堂	组织建立并实施了人员健康与人文关怀管理制度，包括标准	组织建立并实施了人员健康与人文关怀管理制度。能满	组织建立并实施了人员健康与人文关怀管理制度。能满足第四级

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	关怀管理制度。食堂卫生、宿舍面积、防暑降温等基本管理要求尚未制度化，职业健康检查和劳动防护用品的配发依赖个别管理人员的临时安排。	卫生（卫生许可证）、宿舍面积、防暑降温等基本要求，并开始实施。劳动防护用品的发放初步规范化，职业健康检查工作开始启动。	化的SOP：1）职业健康（劳动防护用品配发、职业健康检查）；2）生活保障（食堂卫生许可、宿舍面积达标、防暑降温/防寒保暖设施）；3）人文关怀（心理疏导室、活动室、阅览室、文体活动）。有相关记录。	足第三级的要求，并能对员工健康数据、满意度数据进行趋势分析，找出影响员工满意度的关键因素（如伙食质量、住宿条件、加班时长等），并采取针对性改进措施。	的要求。人文关怀管理在行业内具有引领性，能提供提升员工忠诚度和雇主品牌的建设性最佳实践案例。利用数据分析进行精准关怀，降低核心工种人员流失率。
5.2.7 绿色施工评价与监测管理	组织未建立或仅建立了初步的绿色施工评价与监测管理制度。未完全依照GB/T 50640-2023的要求实施批次或阶段评价，环境监测（如扬尘、噪声）工作处于偶尔或被动状态，缺乏系统性的记录和分析。	组织建立了绿色施工评价与监测管理制度，明确了基本的评价频次（如季度评价）和环境监测要求（如扬尘、噪声监测），并开始实施。评价记录和监测记录初步建立，但尚未形成系统的分析和应用机制。	组织依据GB/T 50640-2023建立并实施了绿色施工评价与监测管理制度，包括：1）每季度至少进行一次批次评价，每阶段至少进行一次阶段评价；2）对扬尘、噪声、污水、能耗、水耗等进行连续监测和记录；3）将评价结果和监测数据作为改进依据，形成闭环管理。有完整的评价记录和监测报告。	组织依据GB/T 50640-2023建立并实施绿色施工评价与监测管理制度。能满足第三级的要求，并能对评价数据和监测数据进行定量分析，结合纠偏措施实现精准改进。例如，能通过分析阶段评价得分趋势，预测下一阶段可能存在的风险点，并提前制定预防措施。	组织依据GB/T 50640-2023建立并实施绿色施工评价与监测管理制度。能满足第四级的要求。评价体系已自动化和智能化，能实时生成评价报告和预警信息。评价数据已成为企业进行管理决策和战略规划的重要依据，驱动全流程精细化绿色施工管理。
5.2.8 服务补救管理	组织未建立或仅建立了非文件化的服务补救管理程序。当绿色施工服务出现不符合（如环保投诉、评价得分低等）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方案的基本要求，当绿色施工服务出现不符合（如社区居民投诉、环保部门检查发现问题等）时，能进行初步的补救（如现场整改、口头解释、书面回复）。	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、服务失误分析和分类等，有相关记录。当绿色施工服务出现不符合（如环保投诉、评价不达标等）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）和响应等。能满足第三级的要求，补救程序执行有效，能根据补救结果进行改进，并能提供服务补救提升相关方满意度的案例。	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相关方信任的关键环节，建立了预防性服务补救机制（如通过网络舆情监控提前发现环保风险并主动干预），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 绿色施工信息与档案管理	组织未建立或仅建立了初步的绿色施工信息与档案管理制度。绿色施工相关的策划文件、过程控制记录、监测数据、影像资料等档案的保存和管理缺乏规范化要求，信息的传递主要	组织建立了绿色施工信息与档案管理制度，明确了绿色施工相关文件（策划、过程记录、监测数据等）的保存和归档等基本要求，并开始实施。初步建立了档案室或电子档案目录。	组织建立并实施了绿色施工信息与档案管理制度，包括：1）分类保存绿色策划、过程控制、评价记录、监测数据、影像资料等档案；2）初步运行绿色施工信息化管理系统（如智慧工地平台）；3）建立动态的信息发布与沟通渠道，确保信	组织建立并实施了绿色施工信息与档案管理制度。能满足第三级的要求，并能对档案数据进行统计分析（如不同阶段环保投入占比、绿色施工信息化应用效果分析等）。信息管理系统与业务系统初步联动，支持数据查	组织建立并实施了绿色施工信息与档案管理制度。能满足第四级的要求。信息治理能力在行业内领先，能利用绿色施工大数据进行科学决策，实现智慧工地管理。系统能实现跨项目的数据对比分析和知识库沉淀，为持续改进提供支持。

考核要求	评定等级及评定要求				
	一级	二级	三级	四级	五级
	依靠口头或非正式渠道。		息和资料保存齐全、管理规范。	询与报表生成。	
5.2.10 投诉处理	组织未建立或仅建立了非规范化的投诉处理机制。投诉受理、调查、处理、反馈的流程不清晰，投诉记录不完整，无法提供有效的处理进度查询或趋势分析。	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（如意见箱、投诉电话、微信公众号等）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，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。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（如某类环保投诉在特定季节集中出现），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，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	组织未建立或尚未系统地实施服务改进措施。对绿色施工不合格项（如环保不达标、废弃物处置不当等）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，对绿色施工不合格项（如环保监测超标、评价得分低、相关方投诉等）进行了初步控制和分析，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，对绿色施工不合格项（如环保不达标、评价得分低、相关方投诉等）进行原因分析并及时采取纠正措施。能结合评价结果、监测数据和投诉分析等数据驱动服务和改进。	组织制定并实施了服务改进措施，对不合格项进行原因分析并及时采取纠正措施。能满足第三级的要求，并能定期评审服务提供过程，结合评价结果、客户满意度、员工满意度、投诉分析、自我评价结果，主动采取改进措施，持续提升绿色施工服务水平。	组织制定并实施了服务改进措施，持续改进绿色施工服务水平，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），使绿色施工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 建筑工程绿色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 绿色施工策划与设计管理	10	2	4	6	8	10
5.2.4 现场环保管理	10	2	4	6	8	10
5.2.5 资源节约与利用管理	10	2	4	6	8	10
5.2.6 人员健康与人文关怀管理	10	2	4	6	8	10
5.2.7 绿色施工评价与监测管理	10	2	4	6	8	10
5.2.8 服务补救管理	10	2	4	6	8	10
5.2.9 绿色施工信息与档案管理	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：在实施建筑工程绿色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 $M=\{0, 1\}$ ，当建筑工程绿色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、5.2.4、5.2.7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。