


江西腾标认证有限公司

市政工程施工服务认证技术规范

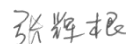
受控状态：（  ）

文件编号：CTS TBSC031-2026

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. 工程咨询与投标服务——专业性与响应性	4
4.2. 施工前期策划与准备服务——周密性与保障性	4
4.3. 施工过程执行与协调服务——稳定性与主动性	4
4.4. 项目交付与运维保障服务——完整性与及时性	5
4.5. 客户沟通与体验服务——及时性与参与性	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 市政工程施工服务要求测评工具	9
表A.1 市政工程施工服务要求测评表	9
附录B	11
表B.1 市政工程施工服务管理成熟度等级描述	11
表B.2 市政工程施工服务管理要求成熟度对应分值	12

1. 范围

- 1.1. 本文件规定了市政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市政工程施工服务认证活动，也适用于市政工程施工企业在道路、桥梁、给排水、燃气、热力、隧道、轨道交通等市政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。

CJJ/T 275-2018 市政工程施工安全检查标准

GB/T 50326-2017 建设工程项目管理规范

GB 55032-2022 建筑与市政工程施工质量控制通用规范

GB/T 50640-2023 建筑与市政工程绿色施工评价标准

GB/T 33000 企业安全生产标准化基本规范

JGJ/T 198-2010 施工企业工程建设技术标准化管理规范

JGJ 46 施工现场临时用电安全技术规范

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. 市政工程施工服务

施工企业依据合同约定，为完成市政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

与市政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

市政工程施工服务过程中固有的、可被相关方体验感知的特征，主要包括安全性、功能性、时间性、经济性、文明性、协调性、可靠性。

3.4. 服务管理

指组织为确保市政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

由认证机构证明市政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：

- 1) 施工企业应根据招标文件要求，在规定时间内编制并提交高质量的投标文件。
- 2) 技术标应体现对市政工程重难点（如地下管线保护、交通导改、深基坑、季节性施工等）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：

- 1) 在投标答疑环节，对客户提出的技术、进度或管理问题，应在24小时内给予明确、专业、有依据的答复。
- 2) 主动向客户介绍类似市政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：

- 1) 项目开工前，向建设单位提交全面的施工组织设计、总体进度计划、质量安全控制计划、交通疏解方案、管线保护方案等。
- 2) 内容应覆盖人、机、料、法、环各要素，并符合GB/T 50326-2017和GB 55032-2022的要求。

4.2.2. 资源配置的前瞻性与可靠性：

- 1) 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持证上岗。
- 2) 施工主设备、关键材料应有可靠的供应计划和进场时间表，让客户对资源保障能力放心。

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：

- 1) 严格按规范和图纸施工，关键工序和隐蔽工程验收前主动通知监理和建设单位。
- 2) 实体工程质量稳定可靠，质量记录（检验批、检测报告等）完整、可追溯。

4.3.2. 工期与进度的透明性：

- 1) 建立并维护项目进度管理系统（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偏差分析及纠偏措施。
- 2) 遇不可抗力或设计变更可能影响工期时，应提前主动沟通协商。

4.3.3. 施工安全与环境保护的规范性：

- 1) 依据CJJ/T 275-2018开展安全检查，现场实行封闭式管理，设置规范的安全警示标识及安全通道。
- 2) 严格执行环境保护和绿色施工要求（GB/T 50640-2023），落实扬尘、噪声、污水控制措施。

4.3.4. 临时用电与机械设备管理的规范性：

- 1) 施工现场临时用电应符合JGJ 46的规定，做到“三级配电、两级保护”。
- 2) 机械设备应建立进场验收、使用登记、日常维护保养制度，特种设备依法检验。

4.3.5. 技术标准化管理的规范性

按照JGJ/T 198-2010建立技术标准化管理体系，确保施工方案、技术交底、标准工艺得到有效实施。

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、竣工验收资料、使用维护说明书等，配合完成竣工验收及各类专项验收。

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。保修期内对客户提出的质量问题应在承诺时限内响应并组织维修，维修结果需客户确认。

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：

为每个项目指派客户代表或建立固定项目沟通机制（周例会、月报等）。对客户的指令、询问应在约定时限内（如24小时）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、费用索赔等商务环节，及时向客户提供完整支撑材料（变更通知单、签证单、洽商记录等），清晰说明变更原因和费用影响。

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，参照GB/T 19001标准要求，识别服务接触点，建立施工服务总蓝图，并持续改进其有效性。

5.1.2. 针对影响服务符合性的外包过程（劳务分包、专业分包、设备租赁、第三方检测等），应建立并实施控制程序。

5.1.3. 依据GB/T 33000建立安全生产标准化管理体系，落实全员安全生产责任制。

5.2. 特定要求

5.2.1. 管理目标

1) 组织应建立包含建设单位体验视角的管理目标，包括但不限于：

- a. 建设单位综合满意度
- b. 客户投诉率
- c. 单位工程一次验收合格率
- d. 合同工期履约率
- e. 安全生产责任事故率
- f. 扬尘噪声投诉事件发生率
- g. 施工废弃物合规处置率。

2) 指标应可测量、可考核。

5.2.2. 从业人员职业化培育与能力要求

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、质量员等）的职业化培育规划，包括：

- 1) 以提升项目管理能力、专业技术能力和客户服务意识为核心的激励机制；
- 2) 员工满意度定期测评制度；

- 3) 项目管理、工程技术、质量安全、绿色施工、合同法律、沟通协调等培训；
- 4) 核心岗位（建造师、安全工程师等）持证上岗。

5.2.3. 施工前期策划管理

建立并实施施工前期策划管理制度，包括：

- 1) 开工前编制《施工项目管理策划书》（含项目目标、组织架构、进度、资源、技术方案、质量安全环保策划）；
- 2) 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) 组织图纸会审与设计交底。

5.2.4. 施工资源管理

建立并实施施工资源管理制度，包括：

- 1) 人力资源管理（人员配置计划）；
- 2) 机械设备管理（准入、使用、维护、保养全过程）；
- 3) 材料管理（采购计划、进场验收、存储保管、领用退库）。

5.2.5. 施工过程控制

建立并实施覆盖主要施工过程的控制程序，包括：

- 1) 质量控制（“三检制”、关键工序旁站、质量整改台账）；
- 2) 进度控制（动态进度管理系统，偏差分析与纠偏）；
- 3) 成本控制（目标成本管理，定期核算分析）。

5.2.6. 质量与安全环保管理

依据GB 55032-2022、CJJ/T 275-2018、GB/T 50640-2023等建立并实施质量、安全、环保管理制度。包括：

- 1) 质量创优管理；
- 2) 安全生产责任制、安全检查、安全教育、危大工程专项方案论证及应急预案演练；
- 3) 扬尘、噪声、污水、废弃物控制措施及环境应急预案。

5.2.7. 项目沟通与信息管理

建立并实施项目沟通与信息管理制度，包括：

- 1) 与建设、监理、设计、分包等各方的正式沟通机制（周例会、月报、专题会）；
- 2) 定期提交项目进展报告；
- 3) 建立覆盖项目全过程的档案管理制度，实现全过程可追溯。

5.2.8. 服务补救管理

当施工服务出现不符合（质量缺陷、工期延误、安全事故、沟通不畅等）时，建立并实施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）；
- 3) 服务失误分析和分类；
- 4) 紧急行动方案（含补救方案、资源调配）和响应；
- 5) 服务补救结果评价。

5.2.9. 竣工验收与维保管理

建立并实施竣工验收与交付后维保管理制度，包括：

- 1) 竣工验收策划（竣工收尾计划）；
- 2) 维保响应机制（保修联系人、联系方式及响应时限：应急问题2小时内响应，一般问题24小时内响应）；
- 3) 维保流程（受理、派工、维修、结果确认）。

5.2.10. 投诉处理

面向建设单位及相关方建立投诉处理机制，在承诺期限内完成投诉处理，所有投诉有完整记录，可查询处理进度，并进行趋势分析作为持续改进输入。

5.2.11. 服务改进措施

- 1) 制定并实施服务改进措施，对不合格项（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、项目后评价、投诉分析、管理评审等定期评审并改进服务体系。

6. 服务认证评价准则

6.1. 服务特性测评

6.1.1. 依据第4章规定的市政工程施工服务要求，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实施市政工程施工服务要求（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，得出市政工程施工服务特性测评分。其中，体验否决系数 $E = \{0, 1\}$ ，当市政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. 发生重大质量事故造成严重影响；
 - c. 因施工原因被政府主管部门通报批评或新闻媒体曝光；
 - d. 违反国家有关法律法规造成严重影响。
 - 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. 市政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) 市政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 市政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

市政工程施工服务认证结果从低至高分为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 市政工程施工服务要求测评工具

表A.1 市政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 (12)	4.1.1 投标方案专业性(3)	投标方案内容详实，对市政工程重难点（管线保护、交通导改等）分析透彻，措施有针对性，让我感到专业。	3		
	4.1.2 报价透明度(3)	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。	3		
	4.1.3 业绩展示充分性(2)	企业提供的类似市政业绩真实、有代表性，让我对履约能力放心。	2		
	4.1.4 咨询响应及时性(4)	在投标答疑期间，对我们的问题均在24小时内获得明确、专业的答复。	4		
4.2 前期策划与准备 (15)	4.2.1 施工组织设计周密性(4)	开工前提交的施工组织设计对总体进度、资源配置、交通疏解、管线保护有全面规划，准备充分。	4		
	4.2.2 核心人员到位率(3)	项目经理、技术负责人等核心岗位人员按合同承诺到岗，资质齐全。	3		
	4.2.3 材料设备计划可靠性(3)	能提供主要材料、设备的供应源与进场计划，对后续资源保障有信心。	3		
	4.2.4 现场临建与总平面布置(3)	临建规划合理，施工总平面布置图清晰、标识规范，交通导改方案完善。	3		
	4.2.5 图纸会审参与度(2)	企业积极组织图纸会审，提出了诸多有助于优化设计或避免后期变更的宝贵意见。	2		
4.3 过程执行与协调 (38)	4.3.1 实体工程观感质量(4)	混凝土外观、砌体排布、管线安装等观感质量好，细节处理到位。	4		
	4.3.2 关键工序报验及时性(4)	钢筋、防水、管线预埋等隐蔽前总能主动、及时通知我们及监理验收。	4		
	4.3.3 质量问题整改效率(3)	对检查发现的质量问题，项目部能迅速组织整改并反馈结果，效率高。	3		
	4.3.4 进度报告透明性(5)	每周收到详细进度报告（含实际进展、偏差分析及纠偏措施），信息透明真实。	5		
	4.3.5 工期延误预警与沟通(4)	可能延误时，项目团队会提前预警并主动沟通，共同商讨解决方案。	4		
	4.3.6 现场安全文明施工感受(6)	现场封闭管理，安全警示醒目，材料堆放整齐，通道畅通；安全检查按CJJ/T 275-2018执行，规范安全。	6		
	4.3.7 现场环保措施效果(4)	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，符合绿色施工要求。	4		

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 临时用电与设备管理(4)	临时用电符合JGJ 46，设备管理规范，特种设备有检验合格证。	4		
	4.3.9 变更及签证处理公正性(4)	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。	4		
4.4 交付与运维保障 (20)	4.4.1 竣工资料完整性(5)	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，省心。	5		
	4.4.2 竣工移交顺畅性(3)	竣工验收流程顺畅，政府相关验收配合度高，没有反复跑路。	3		
	4.4.3 保修报修响应时效(6)	提交保修申请后，24小时内收到回复并安排人员上门，响应及时。	6		
	4.4.4 维修过程专业性(4)	维修人员态度好，维修方案科学，做到“工完场清”，专业可靠。	4		
	4.4.5 维保结果确认与回访(2)	每次维保完成后有回访或签字确认，体现出对服务质量的重视。	2		
4.5 客户沟通与体验 (15)	4.5.1 客户代表/项目经理可及性(3)	随时能联系上项目经理或客户代表，不在时也能迅速得到其他负责人回复。	3		
	4.5.2 问题反馈处理效率(3)	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。	3		
	4.5.3 合作过程中的尊重感(3)	全程沟通中感受到被尊重，合理诉求得到充分重视。	3		
	4.5.4 信息主动推送(3)	项目部会主动推送项目重大节点信息（如封顶、主体验收等），用心。	3		
	4.5.5 对潜在风险的主动告知(3)	对施工中可能遇到的地质、管线、政策等风险能主动提前告知，有所准备。	3		
总分：100	总分：100	—	100		

附录B

表B.1 市政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 建立包含满意度、验收合格率、工期履约率、安全环保指标等	目标不全或不可测量，无系统管理	目标可测量，初步监控	目标基本实现，有监控评估机制，定期分析	目标如期实现，建立KPI体系，数据驱动改进	3年以上KPI趋势，持续优化，行业领先
5.2.2 从业人员职业化培育	无培育规划，依赖个人经验	有年度计划，初步培训	系统培育，定期评价，核心岗位持证	员工满意度上升，3年数据，效果评估完善	员工与客户满意度关联，良好实践案例
5.2.3 施工前期策划管理	无或依赖经验	初步建立，开始实施	策划书完整，审批交底规范，图纸会审到位	提供策划优化改进示例	策划驱动创新（BIM、装配式等）
5.2.4 施工资源管理	未建立或不完善	有基本流程，记录初步	人力、设备、材料全流程SOP，关键节点有检查	基于偏差分析优化资源调配	数字化智能化调度（BIM 5D、物联网）
5.2.5 施工过程控制	无标准化流程	有基本控制要求	三检制、动态进度、成本核算，台账完整	定期过程绩效分析，改进工艺	一体化管理（BIM 5D），AI质量预测
5.2.6 质量与安全环保管理	未建立或重大缺陷	建立基本制度，开始实施	质量、安全、环保SOP，应急预案演练，绿色施工评价	定期风险评估，绩效分析	智慧工地、双重预防数字化，行业示范
5.2.7 项目沟通与信息管理	未建立	有基本沟通机制	正式沟通机制，进展报告，档案全程可追溯	信息化平台，信息共享，数据统计	智能化决策支持，预警系统，知识库
5.2.8 服务补救管理	无程序	有基本补救措施	包含方针、分类、补偿方案，有记录	根据补救结果改进，提升满意度案例	预防性服务补救，主动干预
5.2.9 竣工验收与维保管理	未建立	有基本要求，开始实施	竣工策划、维保响应机制、流程规范	维保满意度回访，统计分析改进	远程诊断、智能派单、主动维保
5.2.10 投诉处理	未建立	有基本流程，记录建立	全流程记录，趋势分析	找出系统性问题，预防措施	投诉转化为改进资源，自动触发根源分析
5.2.11 服务改进措施	无系统性	初步分析，纠正措施	原因分析，纠正措施，定期评审	多源数据驱动，系统性改进	持续改进文化，PDCA闭环，行业引领

表B.2 市政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：在实施市政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 $M=\{0, 1\}$ ，当市政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。