


江西腾标认证有限公司

工程质量服务认证技术规范

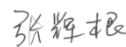
受控状态：（  ）

文件编号：CTS TBSC066-2026

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. 客服与咨询受理服务——响应性与专业性	4
4.2. 现场取样与检测执行服务——规范性、及时性与透明性	4
4.3. 试验室操作与过程服务——严谨性与沟通主动性	4
4.4. 检测报告交付与解释服务——及时性与清晰性	4
4.5. 异议处理与售后服务——公正性与响应性	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	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 工程质量服务要求测评工具	9
表A.1 工程质量服务要求测评表	9
附录B	11
表B.1 工程质量服务管理成熟度等级描述	11
表B.2 工程质量服务管理要求成熟度对应分值	15

1. 范围

- 1.1. 本文件规定了工程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工程质量服务认证活动，也适用于各类工程质量服务检验检测机构（如工程质量服务检测公司、实验室、检验中心等）规范其自身的服务行为，或寻求相关方对其符合性的确认。工程质量服务检测服务主要包括但不限于建筑材料检测、地基基础检测、结构实体检测、钢结构检测、市政工程检测、室内环境检测等。

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 50375-2016 建筑工程施工质量评价标准；
- GB/T 27025—2019 检测和校准实验室能力的通用要求；
- 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. 工程质量服务服务

检验检测机构依据委托合同及客户要求，为明确工程实体的质量状况或性能指标而提供的，涵盖客咨询、现场取样、试验检测、报告出具及后续异议处理等全过程的专业服务行为。

3.2. 服务接触点

在工程质量服务过程中，检验检测机构与客户发生直接互动或间接影响的具体环节，如合同评审、取样见证、结果问询、报告交付、异议处理等。

3.3. 服务特性

工程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，如规范性、响应性、专业性、准确性、保密性。

3.4. 服务管理

指组织为确保工程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

由认证机构证明工程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. 客服与咨询受理服务——响应性与专业性

4.1.1. 服务热线与咨询的准确性：

- 1) 机构应提供服务热线，确保在工作时段内铃响三声（或10s内）接通。
- 2) 接线员应先问候客户并报机构名称，并能够准确回答检测项目、检测依据、收费标准、送样要求、报告周期等常见问询内容，让客户感到专业、可靠。

4.1.2. 咨询记录的完整性与主动性：

- 1) 接线员应准确记录客户姓氏、电话、单位名称、项目名称、检测需求及特殊要求，并复述确认。
- 2) 对于不明确的检测项，应主动记录并安排技术人员后续回访，让客户感到受到重视。

4.2. 现场取样与检测执行服务——规范性、及时性与透明性

4.2.1. 取样与检测的规范性：

- 1) 现场检测人员应身着统一工装、佩戴工牌，并主动出示相关资质或身份证明。
- 2) 取样及检测过程应严格按相关技术标准和作业指导书执行，并做好详细的原始记录，让客户感到过程严谨、规范。

4.2.2. 现场工作的及时性与主动性：

- 1) 应按照与客户约定的时间准时到达现场。
- 2) 在检测过程中，如发现某些部位或材料存在明显质量异常，应主动暂停并告知客户，征询进一步意见，让客户感到主动、替客户着想。

4.3. 试验室操作与过程服务——严谨性与沟通主动性

4.3.1. 实验操作的严谨性：

- 1) 试验室内的样品交接、流转、制备、检测等环节应有清晰标识和规范性操作。
- 2) 检测人员应严格按照标准方法或作业指导书进行试验，并做好完整的原始记录，让客户感到数据可靠、过程受控。

4.3.2. 异常情况的主动沟通：

在对样品进行检测的过程中，如发现样品异常（如不符合规范要求的试件、可能影响检测结果的标识不明）或检测过程中出现意外停顿，应主动与客户进行沟通，解释原因并商讨处理方案（如是否补送、退样等），让客户感到过程透明、服务周到。

4.4. 检测报告交付与解释服务——及时性与清晰性

4.4.1. 报告出具的及时性与通知：

- 1) 应按照合同约定的周期或在与客户协商确认的时间内完成检测并出具报告。
- 2) 报告完成后，应以电话、短信或系统通知等方式第一时间告知客户，让客户感到服务高效、省心。

4.4.2. 报告内容的准确性与清晰性：

- 1) 检测报告格式规范，信息完整（包括委托方、工程名称、取样信息、检测依据、检测数据、检测结论、人员签字等），数据清晰、结论明确。
- 2) 对于有疑问的指标，如不合格项或异常数据，应通过注释或单独说明的方式进行清晰、专业的注解，让客户感到报告清晰、可信。

4.5. 异议处理与售后服务——公正性与响应性

4.5.1. 异议受理与解释的及时性：

- 1) 当客户对检测结果、过程、收费等提出异议或疑问时，应在24小时内给予明确回应，并安排相应技术负责人进行解释，或启动内部核查程序。
- 2) 让客户感到被尊重、问题能得到处理。

4.5.2. 检测验证服务的响应性：

当客户需要对不合格项或其他有疑义的项目进行重新取样或见证检测/复检时，应建立快速响应通道，在承诺时间内安排现场取样或实验室复检工作，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) 结合工程质量服务接触理论，识别关键服务环节（如客服、现场、试验室、报告、异议处理），建立工程质量服务总蓝图；
- 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（如分包检测、校准服务等），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工程质量服务管理目标，包括但不限于：

- 1) 服务满意度指标：客户综合满意度、客户投诉率（含复检率）；
- 2) 质量指标：检测报告准确率、报告及时出具率、检测事故率；
- 3) 效率指标：报告出具周期达标率、现场检测及时到达率；
- 4) 改进指标：客户改进建议采纳率、服务流程优化数量。

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（客服、现场检测人员、试验室检测员、报告审核人员、技术负责人等）的从业人员的职业化培育规划，包括但不限于：

- 1) 建立以提升检测技术水平、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) 有计划地开展检测标准方法学习、设备操作培训、职业健康安全教育、服务礼仪与客户沟通技巧等方面的培训；
- 4) 关键岗位（如授权签字人、技术负责人、质量负责人、现场检测组组长、特定检测项目检测员）应具备相应资质或能力水平，并符合相关法律法规的规定。

5.2.3. 服务策划与合同评审管理

组织应建立并实施服务策划与合同评审管理制度，包括但不限于：

- 1) 合同评审：在接受委托任务前，对客户的需求（检测项目、数量、标准、时限等）及机构自身的能力（人员、设备、环境、方法等）进行系统性的评审，确保具备履约能力；
- 2) 检测方案策划：对于大型或复杂的工程项目或首次开展的检测项目，应编制专项的《检测方案》或《作业指导书》，明确检测流程、人员安排、质控计划等。

5.2.4. 设备与环境管理

组织应建立并实施设备与环境管理制度，包括但不限于：

- 1) 设备管理：对检测设备进行唯一性编号、建档、校准/检定、期间核查、维护保养、使用登记及报废等全过程管理；
- 2) 环境条件：试验室环境（如温度、湿度、振动、清洁度、电磁干扰等）应满足检测标准和规程的要求，并做好监控记录。

5.2.5. 样品管理

组织应建立并实施样品管理制度，包括但不限于：

- 1) 唯一性标识：对接收的每个样品进行唯一性编号，并贴上清晰标识；
- 2) 流转管理：规范样品的接收、流转、制备、检测、留样、退样或处置等全过程，确保样品在检测过程中不被混淆、污染或损坏。

5.2.6. 检测过程控制

组织应建立并实施检测过程控制程序，包括但不限于：

- 1) 方法确认与验证：确保使用的检测方法和标准是现行有效版本，并在使用前进行必要的确认或验证；
- 2) 质控措施：在检测过程中应根据风险水平采用必要的质量控制措施，如空白样、平行样、加标回收样、标准物质测试、实验室间比对、人员比对等；
- 3) 记录控制：确保所有原始观察记录、计算、导出数据、校准/检定记录、质量控制记录等在检测当时发生，并按规定要求进行记录、签名和修改。

5.2.7. 检测结果报告管理

组织应建立并实施检测结果报告管理制度，包括但不限于：

- 1) 报告编制：确保报告的格式、内容、信息完整准确，符合相关标准及法规要求；
- 2) 报告审核与批准：对于有不合格项的检测报告，应建立更加严格的审核程序，必要时由技术负责人或授权签字人专题分析；所有报告均应在签发前经过授权签字人的批准；
- 3) 报告修改与召回：如发现已发出的报告存在错误或缺陷，应立即启动报告修改或召回程序，并采取补救措施，主动通知客户。

5.2.8. 客户关系与沟通管理

组织应建立并实施客户关系与沟通管理制度，包括但不限于：

- 1) 沟通渠道：建立顺畅的沟通渠道（如热线、在线客服、客户代表），确保能及时回答客户关于检测进度、结果咨询等问题；
- 2) 服务进度查询：宜建立信息系统，使客户能方便查询到其委托任务的检测进度；
- 3) 定期满意度调查：每年至少开展一次客户满意度测评，并对测评结果进行分析和应用。

5.2.9. 异议（投诉）处理

组织应建立并实施异议（投诉）处理机制，包括但不限于：

- 1) 在承诺的期限内（如7个工作日内）完成异议的调查、核实与处理，无法有效处理的，应及时向客户反馈进展；
- 2) 所有异议应有完整记录，并可提供处理进度查询；
- 3) 异议处理的结果应及时反馈给客户，并进行趋势分析，作为持续改进的输入。

5.2.10. 服务补救管理

当工程质量服务出现不符合或未达到预期效果（如数据差错、服务延迟、客户异议升级等）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；
- 3) 服务失误分析和分类；
- 4) 服务补救期望甄别；

- 5) 紧急行动方案和响应；
- 6) 服务补救结果评价。

5.2.11. 服务改进措施

组织应制定并实施服务改进措施，以满足客户需求和增强满意度，包括但不限于：

- 1) 对工程质量服务不合格项（如报告差错、服务投诉、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、内部审核、管理评审、投诉分析等，定期评审并改进工程质量服务服务体系，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实施工程质量服务要求（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，得出工程质量服务特性测评分。其中，体验否决系数 $E = \{0, 1\}$ ，当工程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，因检测数据错误或报告差错导致重大工程质量服务纠纷或损失，或受到政府主管部门通报；
 - b. 因自身原因，被客户或相关方投诉其出具虚假检测报告或数据造假，且情况属实；
 - c. 未依法取得相关资质许可文件或相关资质证书超过有效期限；
 - d. 评价期间，发生实验室安全、环保、人身安全等重大事故，舆论影响恶劣。
 - 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) 工程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 工程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

工程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 工程质量服务要求测评工具

表A.1 工程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 客服与咨询受理（12.0）	4.1.1 电话服务接通率与专业性（4.0）	我每次打电话都能很快接通，接线员能清晰、准确地回答我对检测项目和收费的疑问。	4.0		
	4.1.2 服务热线的服务礼仪（3.0）	接线员态度热情、周到，能够完整记录我的需求并复述确认，让我感到被重视。	3.0		
	4.1.3 等待期间的处理感受（2.0）	在检测高峰期，他们能主动告知我预计等待时间或建议我错峰送样，服务很人性化。	2.0		
	4.1.4 现场接待的规范性（3.0）	检测大厅环境整洁，收费标准和流程公示清晰，受理人员业务熟练。	3.0		
4.2 现场取样与检测执行（34.0）	4.2.1 上门取样/检测准时性（5.0）	他们能按约定时间准时到场，不迟到不延误。	5.0		
	4.2.2 取样检测规范性（4.0）	现场检测人员操作规范，取样过程符合标准要求，并全程拍照或记录，让我非常放心。	4.0		
	4.2.3 现场人员的行为规范（4.0）	检测人员统一着装，态度专业，主动出示证件，并配合工地安全管理。	4.0		
	4.2.4 现场沟通的专业性（3.0）	对于我现场提出的问题（如检测依据、异常处理等），能及时、专业地给出解答。	3.0		
	4.2.5 异常情况主动告知（4.0）	如果在现场发现构件或材料有异常，他们会主动暂停并和我沟通，共同商讨下一步方案。	4.0		
	4.2.6 现场安全措施到位（3.0）	检测人员在现场施工环境下，自身安全防护措施（如安全帽、反光背心、安全带等）很到位。	3.0		
	4.2.7 取样单信息填写清晰（3.0）	现场开具的取样单或委托单，信息填写完整、清晰，我签字时一目了然。	3.0		
	4.2.8 对现场进行的后续告知（4.0）	现场工作完成后，他们会告知我后续试验的预计完成时间和报告出具方式，让我心里有数。	4.0		
	4.2.9 紧急检测需求响应（4.0）	当我遇到有紧急检测需求时（如现场迎检等），他们能加急协调人员赶到现场，响应迅速。	4.0		
4.3 试验室操作与过程（20.0）	4.3.1 样品流转与保管的透明性（4.0）	我的样品在试验室里流转过程清晰，标识规范，没有出现过样品丢失或混淆的情况。	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
	4.3.2 实验进度的可查询性 (4.0)	我能通过电话或系统方便地查询到检测任务的最新进度（如：已到样、已出数据、审核中）。	4.0		
	4.3.3 实验异常的主动沟通 (4.0)	当检测数据出现异常（如不合格、偏离标准等）时，实验室会主动打电话向我说明情况，并解释原因。	4.0		
	4.3.4 实验室管理的规范性感受 (4.0)	观测/拜访时，我发现实验室整洁、标识规范、设备状态良好，让我感到这是一个专业的机构。	4.0		
	4.3.5 留样和退样处置的合规性 (4.0)	对于留样样品的处置，他们有明确告知程序和记录，让我感到合规、透明。	4.0		
4.4 报告交付与解释 (22.0)	4.4.1 报告出具的及时性 (6.0)	检测报告基本能在承诺的周期内按时出具，偶有延期会提前向我说明。	6.0		
	4.4.2 报告通知的及时性 (3.0)	报告出具后，我能通过电话、短信或系统后台第一时间收到通知，可以尽快下载或领取。	3.0		
	4.4.3 报告格式和内容的易读性 (4.0)	报告格式规范、数据清晰、结论明确，即使有不合格项，也会用批注或说明帮我理解。	4.0		
	4.4.4 报告修改/补签流程顺畅性 (3.0)	如果需要修改报告（如变更信息等），流程清晰，能快速处理，没有任何推诿。	3.0		
	4.4.5 电子化报告获取的便捷性 (3.0)	平台或系统上下载电子版报告流程顺畅，且电子报告与纸质报告同等有效，使用方便。	3.0		
	4.4.6 电话咨询结果的解释 (3.0)	我打电话询问某个数据的意义时，能换来技术人员的耐心解释。	3.0		
4.5 异议处理与售后服务 (12.0)	4.5.1 异议处理响应及时性 (4.0)	我很满意他们对异议的响应速度，我提出问题后24小时内就有专人联系我，处理思路清晰。	4.0		
	4.5.2 异议处理的公正性 (3.0)	即便检测结果是合格/不合格，也会认真解释判定依据，而不是仅仅依据结论。	3.0		
	4.5.3 复检/验证服务效率 (3.0)	当需要对不合格项进行复检时，他们能快速启动程序并安排，没有设置人为障碍。	3.0		
	4.5.4 异议结果反馈的透明度 (2.0)	对异议的调查、处理、最终结论，他们都能以书面或正式方式反馈给我，让我对整个过程感到放心。	2.0		
总分：100	100	—	100		

附录B

表B.1 工程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、检测报告准确率、报告及时出具率等），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、检测报告准确率、报告及时出具率等）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标，各项目标（如客户满意度、报告准确率、准时率等）基本实现。目标分解到各部门，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标，各项目标（如客户满意度、服务准时率等）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、员工），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、报告准确率等），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（如推出新检测服务、优化服务交付方式等）。
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（如资深检测员、技术负责人）的个人经验与专业技能，关键岗位（如授权签字人、技术负责人）的资质管理不严格。	组织制定了工作于服务接触面（客服、现场人员、实验室人员、报告审核人员等）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（如检测标准方法、设备操作、服务礼仪等），关键岗位（如授权签字人、技术负责人）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（含客服、现场人员、实验室人员、报告审核人员等）的培训计划；2) 培训内容包括标准方法、设备操作、质量管理、客户服务、安全规范等核心模块；3) 有计划地实施了定期评价，关键岗位资质管理有效。	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，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 服务策划与合同评审管理	组织未建立系统的服务策划与合同评审管理制度，或该制度仅停留在概念阶段。合同评审和检测方案策划依赖个别	组织建立了初步的服务策划与合同评审管理制度，明确了合同评审和检测方案编制的初步要求，并开始实施。评审过程开始逐步规范化，	组织建立并实施了服务策划与合同评审管理制度，包括：1) 在接受委托前，进行了系统性的合同评审（涵盖人员、设备、方法、环境、时限等）；	组织建立并实施了服务策划与合同评审管理制度，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的改	组织建立并实施了服务策划与合同评审管理制度，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（如基于风险

考核要求	评定等级及评定要求				
	一级	二级	三级	四级	五级
	骨干人员的个人经验或口头指令，缺乏系统性的评审、策划、输入、输出和确认环节。	能够识别合同中的关键要求（如项目、标准、时限、费用），但评审记录的完整性和覆盖度有待提高。	2) 对复杂或创新项目编制了《检测方案》和作业指导书； 3) 合同评审和方案策划有记录、有审批。有相关记录和证据。	进示例（如通过优化合同评审流程缩短项目启动周期、通过精心编制检测方案减少现场重复工作量）。有相关记录和数据分析。	的合同评审模型、运用AI技术进行检测方案智能生成、在线知识库为客户提供自助式咨询服务）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 设备与环境管理	组织未建立或仅建立了初步的设备与环境管理制度。对设备管理（校准、维护、期间核查）和试验室环境条件控制缺乏系统性安排，管理行为依赖现场人员的个人习惯，缺乏文件化的管理流程和记录。	组织建立了初步的设备与环境管理制度，明确了设备校准/检定、期间核查、维护保养和试验室环境监控（温度、湿度等）的基本要求，并开始实施。相关记录（如设备台账、校准证书、环境监测记录）初步建立，但过程控制的系统性和标准化程度尚待加强。	组织建立并实施了设备与环境管理制度，包括标准化的SOP： 1) 设备管理：对设备进行生命周期管理，建立了设备档案，并按计划进行校准、期间核查和维护； 2) 环境监测：对关键环境参数（如温湿度、振动等）进行连续监控并记录，环境不满足要求时应暂停检测。关键节点有检查和记录。	组织建立并实施了设备与环境管理制度。能满足第三级的要求，并能定期进行设备全生命周期绩效分析（如校准通过率、故障率、维护成本趋势等），并据此进行改进（如优化校准计划、淘汰老旧设备、改进维护流程）。	组织建立并实施了设备与环境管理制度。能满足第四级的要求。设备与环境管理实现数字化与智能化（如建立设备物联网远程监控与预警平台、实现环境参数自动调节与报警推送），提供最佳实践。
5.2.5 样品管理	组织未建立或仅建立了初步的样品管理制度。样品接收、标识、流转过程缺乏系统性的管理规定和记录，样品在检测过程中的唯一性、完整性和状态可追溯性难以保证。	组织建立了初步的样品管理制度，明确了样品接收、唯一性标识、流转及留样的基本要求，并开始实施。相关记录初步建立，但样品状态的全程可追溯性尚待加强。	组织建立并实施了样品管理制度，包括标准化的SOP： 1) 唯一性标识：对每个样品实行双标识或唯一性编号管理； 2) 全流程管控：对样品接收、流转、制备、检测、留样、退样/处置实施全流程书面记录和状态标识管控，确保样品不被混淆、污染或损坏。	组织建立并实施了样品管理制度。能满足第三级的要求，并能对样品流转整体效率进行分析（如对超期留样、退样数据进行统计分析，优化样品存储和处置流程）。	组织建立并实施了样品管理制度。能满足第四级的要求。样品管理实现智能化（如样品追踪二维码/RFID技术、在线管理系统集成，并提供样品生命周期分析报告），提供最佳实践。
5.2.6 检测过程控制	未建立标准化的检测过程控制程序。方法确认、环境监测、质控措施等依赖个人经验；原始记录不完整、不规范，存在事后补记、涂改等违规现象。	组织建立了初步的检测过程控制程序，明确了方法确认、原始记录填写等基本要求，并开始实施。已经开始应用一些简单的质控手段（如空白样、平行样），但质控计划不系统。	组织建立并实施了检测过程控制程序，包括标准化的SOP： 1) 方法确认：上岗操作前进行标准方法确认或非标方法验证； 2) 质控计划：定期开展内部质控活动（如空白、平行、加标、标准物质等），并参加能力验证或实验室间比对； 3) 原始记录：所有原始记录规范、完整（包含条件、数据、	组织建立并实施了检测过程控制程序。能满足第三级的要求，并能定期进行过程绩效分析（如质控结果趋势图、PT/能力验证Z比分数等的统计分析、方法偏离分析等），并据此进行改进（如对出现趋势漂移的项目提前制定预防措施、优化质控计划以降低风险）。	组织建立并实施了检测过程控制程序。能满足第四级的要求。检测过程控制实现数字化（如LIMS系统集成自动采集数据、质控数据自动统计分析并预警），运用统计过程控制（SPC）等方法，使过程高度稳定并可预测，提供最佳实践（如利用机器学习预测质控趋势）。

考核要求	评定等级及评定要求				
	一级	二级	三级	四级	五级
			计算公式、人员签名、日期)、可追溯。		
5.2.7 检测结果报告管理	未建立系统的检测结果报告管理制度。报告格式、内容、审核、批准、修改等缺乏统一规定，报告的出具依赖个人经验，出现过报告错误、信息缺失或签发不符合要求的情况。	组织建立了初步的检测结果报告管理制度，明确了报告编制、审核的基本流程，并开始实施。关键报告（如不合格报告）开始执行专项审核程序，但报告的修改与更正流程不规范。	组织建立并实施了检测结果报告管理制度，包括标准化的SOP：1) 报告格式：统一标准化的报告模板，信息完整（符合机构要求和标准要求）；2) 审核与批准：建立了分级审核制度（一般报告由审核人审核，不合格或有特殊要求的报告由技术负责人或授权签字人专题审批）；3) 修改与召回：建立了规范的修改、更正、召回程序，并保留所有历史版本。	组织建立并实施了检测结果报告管理制度。能满足第三级的要求，并能定期进行报告绩效分析（如：报告差错率趋势、报告修改原因分类统计、不同检测类别报告及时率分析等），并据此进行改进（如优化报告模板、提高自动化量、减少人工录入错误）。	组织建立并实施了检测结果报告管理制度。能满足第四级的要求。报告生成实现高度自动化与智能化（如系统自动抓取数据、自动生成报告草稿、AI辅助报告审核），报告管理在行业内领先，提供最佳实践（如电子报告区块链存证、在线防伪验证、定制化一键式数据分析图表）。
5.2.8 客户关系与沟通管理	未建立系统的客户关系与沟通管理制度。信息传递主要依靠口头或非正式渠道，客户无法方便地查询检测进度；客户满意度调查未开展或仅处于起步阶段，缺乏系统性的结果分析和改进。	组织建立了初步的客户关系与沟通管理制度，明确了基本的沟通渠道（如电话、电子邮箱）和服务进度查询方式，并开始实施。初步开展了客户满意度调查（如每年一次），但调查结果的分析与应用不充分。	组织建立并实施了客户关系与沟通管理制度，包括：1) 建立了与客户的正式沟通机制（如定期座谈、项目协调会）；2) 建立了信息系统，使客户能方便地在线查询检测状态和下载报告；3) 定期开展客户满意度测评（每年至少一次），并对测评结果进行统计分析和初步改进。	组织建立并实施了客户关系与沟通管理制度。能满足第三级的要求，并能对客户满意度数据进行深入分析（如不同客户群、不同业务的满意度差异，满意度与关键KPI关联性等），作为精准改进和提升客户忠诚度的依据。	组织建立并实施了客户关系与沟通管理制度。能满足第四级的要求。客户关系管理实现精细化与主动化（如基于客户行为分析的精准推送、多维度客户画像、针对不同客户群体的定制的沟通策略），提供良好实践（如建立客户社区/论坛，提供增值服务（如检测技术研讨会、技术咨询等））。
5.2.9 异议（投诉）处理	未建立异议（投诉）处理机制。异议受理、调查、处理、反馈的流程不清晰，记录不完整，处理结果难以跟踪，对投诉的分析和改进不足。	组织建立了异议（投诉）处理程序，明确了受理和反馈的基本流程。异议渠道（如电话、投诉邮箱）已初步设立，异议记录开始建立，但对处理效率和闭环管理有待加强。	组织建立并实施了异议（投诉）处理程序，明确了受理、调查、处理、反馈的全流程，时限明确（如7个工作日）。所有投诉有完整记录，并能跟踪处理结果和改进情况。	组织建立并实施了异议（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（如某类检测项目复检投诉率高、某类服务投诉在特定时间段集中出现），并采取预防措施。	组织建立并实施了异议（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

考核要求	评定等级及评定要求				
	一级	二级	三级	四级	五级
					任务分配。
5.2.10 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的基本要求。当工程质量服务出现不符合（如报告差错、检测数据异常等）时，能进行初步的补救（如口头道歉、安排重新检测）。	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。当工程质量服务出现不符合（如数据差错、服务延迟等）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（如通过客户满意度调查结果提前预判客户不满并主动干预），服务补救结果被系统性地用于驱动全流程的持续改进。
5.2.11 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，对工程质量服务不合格项（如报告差错、客户投诉等）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，对工程质量服务不合格项（如报告差错、服务投诉等）进行原因分析并及时采取纠正措施。能结合客户反馈、内审、能力验证等数据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、内审、管理评审、投诉分析、质控数据等，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、价值流图分析等），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 工程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	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 服务策划与合同评审管理	10	2	4	6	8	10
5.2.4 设备与环境管理	15	3	6	9	12	15
5.2.5 样品管理	10	2	4	6	8	10
5.2.6 检测过程控制	15	2	4	6	8	10
5.2.7 检测结果报告管理	10	2	4	6	8	10
5.2.8 客户关系与沟通管理	5	1	2	3	4	5
5.2.9 异议（投诉）处理	5	1	2	3	4	5
5.2.10 服务补救管理	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5.2.1~5.2.11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. 5.2.1~5.2.11中，同时有超过3项成熟度无法达到一级水平；
 - b. 5.2.3、5.2.6、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。