

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

张辉根

批准：周春阳

周春阳

1 范围

本标准规定了市政工程施工服务认证服务的规范性要求，包括服务要求、管理要求和服务认证评价等内容。

本标准适用于认证机构实施市政工程施工服务认证活动，也适用于各类市政工程施工服务服务主体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（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 19001—2016 质量管理体系 要求
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 27400—2020 合格评定 服务认证技术通则
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 50640—2023 建筑与市政工程绿色施工评价标准
CJJ 1—2008 城镇道路工程施工与质量验收规范
CJJ 2—2008 城市桥梁工程施工与质量验收规范
GB 50838—2015 城市综合管廊工程技术规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1 市政工程施工服务服务

指市政工程施工服务服务主体（施工企业）为完成市政工程项目（如道路、桥梁、给排水、燃气、热力、综合管廊等），向客户（建设单位/政府主管部门）提供的涵盖施工策划、现场管理、技术管控、资源协调、竣工验收及保修的全过程服务。

3.2 服务接触点

在市政工程施工服务服务过程中，服务主体与客户、监理、管线权属单位及公众发生直接互动或间接影响的具体环节，如投标答辩、图纸会审、管线协调会、工地开放日、现场检查、变更洽商、竣工验收、道路恢复等。

3.3 服务特性

市政工程施工服务服务过程中固有的、可被客户体验感知的特征，如专业性、可靠性、安全性、环保性、时效性。

4 服务要求

4.1 项目承接与策划服务

4.1.1 投标与方案的响应性：服务主体应快速响应客户招标需求，编制高质量的投标文件，技术方案应针对市政工程特点（如交通导改、管线保护、夜间施工）。（客户（建设单位）体验感知：技术方案考虑得很周全，特别是交通组织方案，把施工对市民出行的影响降到了最低。）

4.1.2 项目策划的周密性：中标后，应组织编制包含质量、安全、进度、绿色施工、管线保护等目标的《项目管理策划书》，并组织专家评审。（客户（建设单位）体验感知：策划书对地下管线的保护措施写得很详细，还有应急预案，感觉很放心。）

4.2 施工技术与管理服务

4.2.1 质量管理的严谨性：严格执行“三检制”，特别是在道路基层压实度、桥梁结构混凝土强度、管道闭水试验等关键工序上，数据可追溯。（客户（建设单位）体验感知：质检资料很全，从材料到工序都有记录，工程质量信得过。）

4.2.2 安全生产管理的有效性：现场安全防护措施到位，尤其是基坑支护、高处作业、临时用电、大型机械安拆等重大危险源管控严格。（客户（建设单位）体验感知：现场围挡、临边防护很规范，工人都戴了安全帽，感觉很安全。）

4.3 综合管线与协调服务

4.3.1 管线保护的严谨性：在施工前应充分调查地下管线情况，制定详尽的管线保护或迁改方案，并严格实施。（客户（建设单位）体验感知：施工前做了详细的管线探测，避开了重要的光缆和燃气管道，避免了破坏事故。）

4.3.2 多方协调的顺畅性：能高效协调燃气、给排水、电力、通信等权属单位，确保管线迁改及回迁工作顺利进行。（客户（建设单位）体验感知：他们牵头组织的管线协调会效果好，各参建单位配合默契，没有出现推诿扯皮。）

4.4 环境与文明施工服务

4.4.1 绿色施工的规范性：施工现场符合 GB 50640 要求，扬尘在线监测、噪声监控、污水处理、建筑垃圾资源化利用等措施到位。（公众及客户体验感知：工地围挡上有喷淋，进出车辆都冲洗干净了，一点没有尘土飞扬的感觉。）

4.4.2 便民措施的周到性：在施工区域设置合理的交通导行标志、临街安全通道、夜间警示灯，及时回应沿线居民诉求。（公众及客户体验感知：施工期间，车辆行人通行没有受到太大影响，旁边还修了临时便道，很人性化。）

4.5 合同履约与客户服务

4.5.1 进度履约的可靠性：按合同约定的里程碑节点目标组织施工，如有工期滞后及时预警并采用技术或组织措施纠偏。（客户（建设单位）体验感知：关键节点都能按时完成，看着道路一天天成型，很放心。）

4.5.2 变更与签证处理的公正性：对工程变更及签证的处理客观、及时，特别是涉及管线迁改、工程量确认时，公平公正。（客户（建设单位）体验感知：变更签证处理得很快，价格也合理，不漫天要价，沟通很顺畅。）

5 管理要求

5.1 通用要求

5.1.1 组织应建立并保持满足 GB/T 19001 要求的市政工程施工服务服务体系，确保其实施和保持，并持续改进其有效性。组织应：

- a) 结合市政工程施工服务接触理论，识别关键服务环节（如投标策划、施工管理、管线协调、竣工验收、保修服务），建立服务总蓝图；
- 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。

5.1.2 针对影响服务符合性的外包过程（如专业分包、劳务分包、检测试验、运输等），组织应建立并实施控制程序。

5.2 特定要求

5.2.1 企业治理与管理目标

组织应明确其市政工程施工服务服务的业务范围，并建立包含客户及公众体验视角的管理目标，包括但不限于：

- a) 满意度指标：客户及公众综合满意度；
- b) 质量指标：项目一次验收合格率（应为 100%）、省部级及以上优质工程获奖数量（如市政金杯奖）；
- c) 安全指标：重大安全生产事故数（应为 0）；
- d) 环保指标：环保投诉率（应低于设定阈值）、绿色施工达标率；
- e) 效率指标：项目按时竣工率、工期履约率。

5.2.2 服务能力建设

组织应具备满足客户需求的综合服务能力，包括但不限于：

- a) 资质与信誉：具备与承接项目相匹配的市政公用工程总承包等资质等级，商业信誉良好，无严重失信记录。
- b) 人才队伍：拥有一支熟悉市政工程流程、具备相应注册执业资格（如市政、公路、机电专业一级建造师）的管理和技术人才队伍。
- c) 技术装备：配备满足市政施工需要的筑路机械、桥梁施工设备、管道施工设备、检测设备及信息化管理系统（如 BIM、智慧工地平台）。

5.2.3 服务策划与设计

组织应建立并实施市政工程施工服务服务策划与设计管理制度，包括但不限于：

- a) 项目策划：中标后，组织编制《项目管理策划书》，明确项目的质量、安全、进度、成本、绿色施工、管线保护等目标和措施。
- b) 施工组织设计：编制科学、经济、合理的施工组织设计及专项施工方案，经内部评审后报审，重点包括交通导改方案、深基坑支护方案、管线保护方案。
- c) 风险策划：识别项目全过程的管线、地下障碍物、不良地质、交通组织、政策处理等风险，制定风险控制措施。

5.2.4 服务提供过程控制（核心业务流程）

组织应建立并实施覆盖市政工程施工全过程的服务提供过程控制制度，包括但不限于：

- a) 质量管理：执行 GB/T 19001 要求，建立项目质量保证体系，严格执行 CJJ 1、CJJ 2 等验收规范，对关键工艺（如压实度、弯沉、混凝土强度、闭水试验）实施旁站。
- b) 安全生产管理：建立安全生产责任体系，严格管控基坑、高支模、起重吊装等重大危险源，实施安全标准化建设。
- c) 环境与绿色施工管理：按照 GB 50640 要求，编制绿色施工方案，落实扬尘监测与治理、噪声控制、污水处理、固废消纳等。
- d) 进度与协调管理：编制并动态调整项目总进度计划，重点协调好管线权属单位的迁改进度，确保主体工程与附属工程并行不悖。
- e) 成本与合约管理：建立项目成本核算体系，规范工程变更、签证、索赔及结算管理，特别是涉及管线迁改、政策处理的费用确认。

5.2.5 综合管线管理

组织应建立并实施综合管线管理制度，包括但不限于：

- a) 管线调查与探测：施工前，通过查阅资料、现场探测、物探等多种手段，全面摸清地下管线现状。
- b) 管线保护方案：根据管线现状，制定“一管一策”的保护或迁改方案，并报请权属单位及监理审批。
- c) 现场标识与监护：在现场对重要管线进行标识，设置警示标志，并安排专人在施工期间进行监护。

5.2.6 技术创新与数字化管理

组织应建立并实施技术创新与数字化管理制度，包括但不限于：

- a) BIM 技术应用：在大型互通立交、综合管廊等复杂工程中应用 BIM 技术进行碰撞检查、施工模拟、管线综合。
- b) 智慧工地建设：推广运用扬尘在线监测、视频监控、人员实名制、大型设备监测、智能水表等智慧工地系统。
- c) 技术研发：建立研发投入长效机制，开展市政工程新技术、新工艺、新材料、新设备的研发与应用。

5.2.7 客户服务与合同履约

组织应建立并实施客户服务与合同履约管理制度，包括但不限于：

- a) 履约保证：按合同约定组织施工，确保质量、安全、进度、环保目标的实现，特别是对道路、桥梁等关键履约会进行目标管理。
- b) 公众关系维护：设置公众接待日，公示投诉电话，积极回应沿线居民诉求，对可能产生的噪

声、拥堵等提前公告。

c) 服务承诺：兑现投标承诺的服务内容和服务标准。

5.2.8 信息与档案管理

组织应建立并实施信息与档案管理制度，包括但不限于：

- a) 建立项目信息管理系统，实现项目数据集成和共享，特别是管线资料、隐蔽工程资料的管理。
- b) 工程资料（尤其是质检资料、试验报告、隐蔽验收记录）与施工进度同步，确保竣工资料及时、完整、准确归档。

5.2.9 投诉与纠纷处理

组织应建立并实施投诉与纠纷处理机制，包括但不限于：

- a) 在承诺的期限内完成投诉的调查、核实、处理与反馈；
- b) 所有投诉应有完整记录，并可用于趋势分析和改进。

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客户满意，包括但不限于：

- a) 对服务中出现的任何不合格项（如质量缺陷、安全隐患、管线破坏、客户投诉）进行原因分析，及时采取纠正和预防措施；
- b) 结合客户反馈、满意度调查、内部审核、项目管理总结等，定期评审并改进服务体系，提升整体服务水平。

6 服务认证评价

6.1 认证准则

6.1.1 服务要求测评准则

6.1.1.1 第4章给出的市政工程施工服务服务要求，其服务特性的测评应依据附录A表A.1给出的测评工具实施。

6.1.1.2 服务认证审查员基于表A.1实施服务要求（即服务特性）体验测评时：

- a) 表A.1是根据第4章的4.1~4.5要求，赋权量化构建的服务特性体验测评表，设定满分值为100分；
- b) 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；
- c) 测评内容除了b)情形外，给出基于李克特5点式量表的体验系数 α ，如下：
 - 1. 远低于预期： $0 \leq \alpha \leq 0.2$ ；
 - 2. 低于预期： $0.2 < \alpha \leq 0.4$ ；
 - 3. 符合预期： $0.4 < \alpha \leq 0.6$ ；
 - 4. 高于预期： $0.6 < \alpha \leq 0.8$ ；
 - 5. 远高于预期： $0.8 < \alpha \leq 1.0$ 。
- d) 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；

e) 将服务特性测评基础分乘以体验否决系数 E，得出服务特性测评分。其中，体验否决系数 $E=\{0, 1\}$ ，当服务过程中发生下列任一情况时 $E=0$ ，否则 $E=1$ ：

- 6. 未依法取得相关行政许可文件或相关行政许可文件超过有效期限；
 - 7. 评价期间，发生因施工责任导致的重大质量、安全事故或重大环境污染事件，且舆论影响恶劣；
 - 8. 评价期间，发生因施工责任导致的重大管线破坏事故。
- f) 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。
9. 6.1.1.3 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。

6.1.2 管理要求审核准则

6.1.2.1 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。

6.1.2.2 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。

6.1.2.3 市政工程施工服务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。

6.1.2.4 市政工程施工服务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表格

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

6.1.2.5 根据表 B.1 给出的管理要求审核工具实施第 5 章的管理要求的成熟度评价。

6.2 认证结果

6.2.1 结果分级

服务认证结果分为三个等级，从低至高依，分为 3 个等级，如表所示。

6.2.2 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	服务特性测评得分	服务管理审核成熟度等级	认证级别
1	60-79	二级及以上	三星
2	80~90	三级及以上	四星
3	90 及以上	四级及以上	五星

附录 A

表 A.1 市政工程施工服务服务要求测评表

序号	评价项目（分值）	评价子项目（分值）	评价内容（基于客户及公众视角体验）	给定分值	体验系数 α	评价得分
1	4.1 承接与策划 (15.0)	4.1.1 技术标专业性 (5.0)	投标技术方案针对性强，特别是交通导改、管线保护等市政专有方案。	1.5		
2		4.1.2 项目策划周密性 (5.0)	策划对地下管线、交通组织、文明施工等考虑周全，措施明确。	1.5		
3		4.1.3 项目班子配置 (5.0)	项目经理经验丰富，项目班子搭配合理，沟通顺畅。	1.5		
4	4.2 施工与管理 (30.0)	4.2.1 质量管理严谨度 (5)	关键工序（如压实度、闭水）旁站检查严格，质量记录真实完备。	1.8		
5		4.2.2 安全管理规范性 (5)	深基坑、高支模等危大工程管控严格，安全措施到位。	1.8		
6		4.2.3 施工进度准时性 (5)	关键节点按时完成，总体进度可控，履约可靠。	1.8		
7		4.2.4 施工成本透明性 (5)	变更签证审核公正，结算清晰，无恶意超支或索赔。	1.8		
8		4.2.5 分包管理协调性 (5)	主体与附属工程（如道路、照明、绿化）衔接顺畅，各工种协调到位。	1.8		
9	4.3 管线与协调 (20.0)	4.3.1 管线保护周密性 (5)	施工前管线探测详尽，保护方案科学，现场监控有效。	2.1		
10		4.3.2 权属单位协调性 (5)	与燃气、电力、通信等单位沟通顺畅，迁改、回迁推进有力。	2.1		
11		4.3.3 沟槽回填时效性 (5)	沟槽回填及时，路面恢复快，最大限度减少对交通的影响。	1.8		

12	4.4 环境与文明 (20.0)	4.4.1 绿色施工规范性 (5)	扬尘、噪声、污水控制到位，废弃物处置规范。	2.1		
13		4.4.2 便民措施到位度 (5)	交通导行标志清晰，临街通道安全，夜间警示到位，投诉回应快。	2.1		
14		4.4.3 现场整洁度 (5)	现场围挡整洁，材料堆放有序，无杂乱现象。	1.8		
15	4.5 合同与客户 (15.0)	4.5.1 履约诚信度 (5.0)	严格按合同履约，无无故拖延或偷工减料。	1.5		
16		4.5.2 变更签证响应性 (5.0)	对变更签证响应及时，处理公正，流程规范。	1.5		
17		4.5.3 公众投诉回应性 (5)	对居民投诉响应快速，处理有效，态度诚恳。	0.9		
18		4.5.4 报告与沟通 (5)	周报、月报准时提交，信息准确，沟通主动。	0.6		
总分	100	—	—	30.1	—	—

附录 B

表 B.1 市政工程施工服务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 企业治理与目标	组织未建立明确的服务管理目标，或目标不可测量。企业管理粗放，职责不清，缺乏系统规划。	组织明确了服务管理目标，各项目标可测量。初步明确了管理责任分工，但目标未充分分解到各职能部门（如质量、安全、环保）。	组织在相关职能和层次上建立并实施了目标。目标分解到部门、项目部，并开始系统收集和分析KPI（如一次验收合格率、履约率、安全事故率、环保投诉率等）。	各项目标如期实现。管理层依据KPI进行决策。通过数据分析精准识别管理瓶颈和改进点，如通过分析不同项目的一次验收合格率、成本超支原因，实现精准优化。	提供3年以上KPI数据并进行横向纵向对比。具备快速响应政策变化和市场需求的能力，能根据数据预测趋势并推动管理创新（如推广智慧市政、海绵城市、绿色施工等创新模式）。
5.2.2 服务能力建设	组织缺乏系统的市政人才和设备投入计划。资质管理不规范，人员对市政工序（如综合管线、深基坑）不熟悉。	组织制定了基本的招聘、培训制度，初步建立了市政专业人才梯队。设备管理有台账，有了基本配置标准。	组织建立并实施了覆盖全员的能力管理体系。人才培养有专项计划，关键岗位（如项目经理、技术负责人、安全员）有明确的任职资格和考核。设备管理有标准化流程。	满足第三级要求。具有科学的员工满意度测评，员工满意度呈上升趋势；能提供培训对项目履约能力（如一次验收通过率提升）提升的数据案例。	满足第四级要求，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。企业文化中“工匠精神”和“客户至上”理念深入人心。
5.2.3 服务策划与设计	未建立标准化的服务策划程序。项目管理策划流于形式，对交通导改、管线保护等无针对性方案。	组织建立了初步的服务策划程序，明确了项目管理策划的基本要求并开始实施。策划内容包含了管线保	组织建立并实施了标准化的服务策划管理制度，包括SOP。《项目管理策划书》《施工组织设计》有标准	满足第三级要求。并能提供策划优化案例，如通过BIM技术优化交通导改方案，减少对周边交通的影	满足第四级要求。策划管理已成为实现服务创新和差异化竞争的核心工具。深度运用BIM进行全过程策

		护、交通导改等基本框架。	编制指南，包含全面的风险识别与控制措施（尤其是管线、交通、环保），且有内部评审机制。	响。策划过程实现信息化辅助。	划，能提供“施工零事故、管线零破坏”的典型案例。
5.2.4 服务过程控制	未建立标准化的施工过程控制程序。质量、安全、绿色施工等缺乏规范化流程和记录，以包代管现象严重，对管线保护不重视。	组织建立了初步的施工过程控制程序，明确了质量、安全、绿色施工的基本要求并开始实施。初步建立了施工日志、检验批记录。	组织建立并实施了标准化的施工过程控制程序，包括SOP。质量、安全、绿色施工、进度、成本等均有标准化的作业指导书、检查清单和记录表格，并严格执行“三检制”。管线保护作为专项措施。	满足第三级要求。并能利用数据分析（如质量趋势分析、隐患类型分析、环保投诉分析）优化控制策略，实现预防性管理。过程控制指标呈持续改善趋势。	满足第四级要求。过程控制实现数字化、智能化（如AI安全巡检、智能质量检测、扬尘自动联动喷淋）。获得国家级市政金杯奖或国家级安全文明标准化工地。
5.2.5 综合管线管理	未建立综合管线管理制度。施工前管线调查不充分，靠经验施工，易发生挖断管线事故。	组织建立了初步的综合管线管理制度，明确了管线调查的基本流程。开始实施人工探挖确认。	组织建立并实施了标准化的综合管线管理制度，包括SOP。管线调查有标准表格，保护方案有标准模板和审批流程，施工监护有记录。	满足第三级要求。并能进行管线事故趋势分析，找出系统性问题并制定预防措施。运用BIM进行管线综合模拟。	满足第四级要求。管线管理实现信息化、智能化（如运用GIS+BIM进行管线全生命周期管理）。在行业内分享管线保护最佳实践。
5.2.6 技术创新与数字化	未建立技术创新与数字化管理制度。新技术应用少，无BIM或智慧工地应用规划。	组织建立了初步的技术创新管理制度。开展了简单的技术研讨。开始在个别项目尝试应用BIM。	组织建立并实施了标准化的技术创新与数字化管理制度，包括SOP。BIM技术在复杂工程中应用有标准流程，智慧工地系统（扬尘、视频、实名制）有配置标准和管理办	满足第三级要求。并能提供技术创新产生的直接效益数据（如工期节约、成本降低、质量提升）。数字化手段深度介入项目管理，实现数据驱动。	满足第四级要求。拥有国家级或省部级技术中心，获得多项发明专利或国家级工法。数字化、智能化管理成为行业标杆。

			法。		
5.2.7 客户服务与履约	未建立客户服务与合同履约管理制度。履约过程管理不规范，公众关系维护意识薄弱。	组织建立了初步的客户服务管理制度，明确了基本的服务承诺和履约要求。	组织建立并实施了标准化的客户服务与合同管理制度，包括SOP。有标准化的客服流程（含公众投诉热线），按时提交各类报告，履约过程有记录。	满足第三级要求。并能进行客户满意度趋势分析、履约风险趋势分析，找出系统性问题并采取预防措施。	满足第四级要求，并能提供行业最佳实践。客户关系管理实现预测性分析，能主动预警客户流失风险并提供定制化服务。
5.2.8 信息与档案	未建立系统的信息与档案管理制度。工程资料与施工不同步，归档混乱，特别是管线资料缺失。	组织建立了初步的信息与档案管理制度，明确了资料归档的基本流程。	组织建立并实施了标准化的信息与档案管理制度。配合使用了项目信息管理系统，资料归档与工程进度同步。	满足第三级要求。信息管理实现数字化、可追溯化，能通过系统实时查询项目进展。	满足第四级要求。信息管理实现数据驱动决策，能通过大数据分析预测客户需求和项目风险。
5.2.9 投诉与纠纷处理	未建立投诉与纠纷处理机制。投诉受理、调查、处理、反馈的流程不清晰，记录不完整。	组织建立了投诉处理程序，明确了受理和反馈的基本流程。投诉渠道初步设立，记录开始建立。	组织建立并实施了标准化的投诉与纠纷处理程序，明确受理、调查、处理、反馈的流程和时限。投诉台账完整。	满足第三级要求。并能进行投诉趋势分析，找出系统性问题并采取预防措施。	满足第四级要求，并能提供行业最佳实践。
5.2.10 服务改进措施	未建立系统性的服务改进措施。对施工中出现的问题，处理停留在被动应对。	组织建立了初步的服务改进措施，对发现的明显问题（如质量通病、安全检查隐患）进行了初步的纠正。	组织制定并实施了标准化的服务改进措施，对不合格项进行根本原因分析，并采取纠正和预防措施。结合客户反馈、满意度、内审等数据驱动改进。	满足第三级要求。并能提供系统性改进案例。	满足第四级要求，并建立了完善的持续改进文化，使服务质量在行业中处于引领地位。改进成为企业文化的一部分。

表 B.2 市政工程施工服务服务管理要求成熟度对应分值

特定管理要求	总分值	成熟度分值				
		一级	二级	三级	四级	五级
5.2.1 企业治理与目标	10	2	4	6	8	10
5.2.2 服务能力建设	10	2	4	6	8	10
5.2.3 服务策划与设计	10	2	4	6	8	10
5.2.4 服务过程控制	10	2	4	6	8	10
5.2.5 综合管线管理	10	2	4	6	8	10
5.2.6 技术创新与数字化	10	2	4	6	8	10
5.2.7 客户服务与履约	10	2	4	6	8	10
5.2.8 信息与档案	10	2	4	6	8	10
5.2.9 投诉与纠纷处理	10	2	4	6	8	10
5.2.10 服务改进措施	10	2	4	6	8	10
合计	100	20	40	60	80	100

B.3 在实施市政工程施工服务服务管理要求的成熟度评价时：

- a) 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；
- b) 将各条成熟度得分累加后，得出管理成熟度总分；
- c) 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 $M=\{0,1\}$ ，当发生下列任一情况时 $M=0$ ，否则 $M=1$ ：
 - 1. 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；

2. 5.2.4、5.2.5 中任意一项成熟度无法达到一级水平。

d) 根据管理成熟度总分，管理要求分级规则如下：

3. 20 分（含）~37 分，一级，单项条款得分应不低于“1”分；
4. 37 分（含）~60 分，二级，单项条款得分应不低于“2”分；
5. 60 分（含）~80 分，三级，单项条款得分应不低于“3”分；
6. 80 分（含）~90 分，四级，单项条款得分应不低于“3”分；
7. 90 分（含）~100 分，五级，单项条款得分应不低于“3”分。