建筑工程和建筑物服务认证通用技术规范

编号：CTS ZJKH-BC02-JG01

版本号：A/1 版

辽宁中建科环认证有限公司

目　　录

1 目的 4
2 依据文件 4
3 术语和定义 4
4 服务特性要求 4
4.1 总则 4
4.2 多样性要求 4
4.3 适宜性要求 5
4.4 安全性要求 5
4.5 创新性要求 5
4.6 保障性要求 6
5 服务管理审查要求 6
5.1 总则 6
5.2 人员配置 6
5.3 服务条件 8
5.4 服务过程控制 9
5.5 服务监督与改进 11
6 服务认证评价方法 12
附录 A　建筑工程和建筑物服务认证服务特性测评表 15

版本修改记录

序号	修改次数	修改日期	修改条款	修改内容简述	修改人	备注
A	0	2026.06.18	初始版本		王艺儒	
A	1	2026.09.14	2 依据文件 6 服务认证评价方法	修订2依据文件，增加GB/T27207《合格评定 服务认证模式选择与应用导则》 修订6 服务认证评价方法内涉及服务认证技术规范要求（认证模式选择） 修订6 服务认证评价方法内涉及认证结果分级内容	王艺儒	

建筑工程和建筑物服务认证通用技术规范

1 目的

本技术规范用于辽宁中建科环认证有限公司从事建筑工程和建筑物服务认证的实施，规范规定了建筑工程和建筑物服务认证的相关要求和审查标准。

2 依据文件

GB/T 19001《质量管理体系 要求》

GB/T 50430《工程建设施工企业质量管理规范》

GB/T 50358《建设项目工程总承包管理规范》

GB/T 19004《质量管理 组织的质量 实现持续成功指南》

GB/T 27207《合格评定 服务认证模式选择与应用导则》

注：凡是不注日期的引用文件，其最新版本适用于本文件

3 术语和定义

规范性引用文件及以下术语和定义适用于本文件。

4 服务特性要求

4.1 总则

——组织应系统识别建筑工程和建筑物服务全流程的服务接触点，覆盖前期咨询、投标签约、勘察设计、施工履约、竣工验收、交付维保、投诉处理等关键环节，明确各接触点的服务内容、输出物与服务标准。

——组织应结合自身业务范围与市场需求，围绕多样性、适宜性、安全性、创新性、保障性这五大维度，制定可公开、可量化、可兑现的建筑工程和建筑物服务承诺，并向客户及相关方公示。

——服务特性应与客户需求、法律法规、标准规范及合同约定保持一致，持续匹配项目全生命周期服务诉求。

4.2 多样性要求

4.2.1 服务供给应全面覆盖业主、监理、设计、分包、周边社区等利益相关方的核心需求，兼顾功能性、经济性与便利性。

4.2.2 组织应结合业务领域提供全流程一体化服务，包括工程咨询、勘察设计、施工总承包、专业分包、运维管理等，形成完整服务链条。

4.2.3 组织应建立技术与服务迭代机制，持续研发新工艺、新材料、新工法与增值服务，保持服务适配性与先进性。

4.3 适宜性要求

4.3.1 组织应建立并执行服务提供标准体系，包括管理标准、技术标准、作业规程、服务行为规范，明确各阶段服务目标、指标与验收准则，按策划节点实施全过程管控。

4.3.2 组织提供的工程产品与服务应精准满足并稳定兑现承诺：

——采用适宜技术、工艺、材料与设备，实现工期合理、履约准时，工期履约率达到承诺水平；

——严格执行质量标准与合同要求，工程质量稳定可靠，一次验收合格，质量履约率达到承诺水平；

——服务响应及时高效，诉求处理闭环，交付成果与客户预期保持一致。

4.3.3 组织应针对不同项目类型、地域条件、使用功能与特殊约束，动态调整服务方案与管控措施，确保服务在特定场景下合规、适用、有效。

4.3.4 服务提供过程应可测量、可监督、可改进，关键过程与输出形成记录，便于验证服务适宜性与持续优化。

4.4 安全性要求

4.4.1 组织应坚守安全底线，建立全员、全过程、全方位的安全生产与职业健康保障机制。

4.4.2 组织应严格遵守安全生产法律法规与标准规范，落实安全责任、安全培训、安全投入、安全防护与应急管理，杜绝重大安全事故。

4.4.3 组织应强化施工过程环境管控，降低噪声、扬尘、污水等影响，保障周边环境与公众安全。

4.5 创新性要求

4.5.1 组织应将持续改进作为核心管理活动，兼顾重大突破式改进与日常渐进式改进，推动技术、工艺、管理与服务模式升级。

4.5.2 创新服务模式，可提供定制化方案、绿色施工、智慧工地、全过程数字化管控等差异化服务，形成行业比较优势。

4.5.3 组织应建立创新成果应用、沉淀与推广机制，形成可复制、可验证的服务与管理优势。

4.6 保障性要求

旨在通过制度建设、人才培养及基础设施完善，为组织的长期稳定运行提供坚实后盾。

4.6.1 最高管理者应主导重大创新与改进工作，建立激励、人才培养与文化营造机制，提升全员创新意识。

4.6.2 组织应引入先进管理工具与方法，对标行业标杆，持续提升服务效率、适宜性与综合绩效。

5 服务管理审查要求

5.1 总则

——服务主体应为独立法人的建筑业企业，并在资质范围内开展建筑工程和建筑物服务活动；

——服务涉及其他行政许可的业务时，应取得相关领域的行政许可；

——组织应建立并保持完整的质量、环境和职业健康安全管理体系并依据GB/T 50358《建设项目工程总承包管理规范》、GB/T 50430 《工程建设施工企业质量管理规范》等标准的文件要求，建立并保持对工程总承包、建设工程项目的管理制度或企业标准；

——组织应建立并保持清晰的组织结构和管理职责；

——组织应建立并保持满足服务要求的专业人员和设备设施；

——组织应建立并保持在项目管理层建立信息化管理体系，普及信息化应用；

——组织应建立建筑交付后服务机制；

——组织应建立并保持管理体系运行的监测和评价机制、基于风险的应急机制和改进机制。

5.2 人员配置

5.2.1 人才队伍

——组织应制定并实施人力资源发展战略。

——组织应明确服务人员的专业能力要求和相应的文件信息， 包括但不限于：

（1）岗位责任和权限要求；

（2）人员通用能力和与作业相关的专业能力要求；

（3）岗位作业标准。

——组织宜在配置专业人员时考虑：

（1）在相应的行业领域和专业范围内配置满足战略发展需求的人才储备；

（2）满足生产和服务提供所需的专业人员并充分考虑未来的发展趋势；

（3）适当增加研发人员和专业技术人员的比例。

5.2.2 行为规范

——组织应制定并实施基于核心价值观的服务人员的基本行为准则和日常行为规范。

——组织的行为规范应形成文件，被全体服务人员认同和遵守。必要时，与服务活动相应的行为规范可作为服务承诺的一部分为相关方所获取。

——组织应依据基本行为准则和日常行为规范建立服务人员行为监督机制，监督、评价、分析、改进服务人员行为及其造成的影响。

——服务人员的行为规范包括但不限于：

（1）与组织资源的使用有关的行为规范；

（2）与保护环境和职业健康安全有关的行为规范；

（3）涉及保密的行为规范；

（4）商务活动中的公关礼仪；

（5）对外项目或与国外组织合作开发的项目中所应遵守的外事行为规范。

——组织宜对行为规范按重要性和对客户及其他相关方的影响进行分级。

——组织应对服务人员对行为规范的遵守程度进行测量。

5.2.3 培训

——组织应建立职业技能教育体系，进行培训教育并制定策划方案，方案包括参与人员、时间安排、课程策划与制作、师资、实施过程控制、资源保障、结果评价与反馈等。

制定策划方案时， 应考虑：

（1）组织人力资源发展战略；

（2）员工职业生涯规划与能力开发的相关策划与结果；

（3）大学生员工培养相关策划；

（4）重点人才队伍建设相关策划。

——组织职业技能的课程宜包括新进职工培训、执业资格考试、专业技术培训、员工素质培训、管理人员培训及其他培训。

——组织应建立教育评估机制，评估结果可关联绩效考核、薪酬和职位晋升。

——组织实行继续教育制度，统筹安排自学与集中培训计划并实施。

——组织培训教育过程和结果应保留文件信息。

——组织项目管理人员、技术工人、劳务工人应经过岗位和职业技能培训并评价合格。

5.2.4 绩效考核

——组织应建立员工绩效考核体系，制定绩效考核制度。

——组织员工绩效考评内容应包括但不限于：目标指标完成、环境与社会责任意识、改进与创新成果等。

——组织应按一定的周期开展考核评价，考核评价的结果可作为绩效激励、岗位调整的重要依据。

5.3 服务条件

5.3.1 服务环境

——组织应设置专人或在管理部门设置相关职能负责工程服务过程中环境的管理。

——组织应建立视觉识别系统， 应用于项目经理部的临建设施、服务人员统一着装、办公区工作区域元素识别。

——项目经理部应识别、管理项目实施过程中办公区、宿舍区和工作区域的环境，当产品和服务对运行环境有特殊要求时，如：温度、湿度、防风、防雨、避雷等，在项目策划文件中予以明确并进行控制。

注：项目服务环境包括但不限于：

（1）物理环境，如温湿度、照明、噪音以及环境保护相关因素等；

（2）与风险相关，如职业危害与职业病、危险和警示标识等；

（3）与劳动保护相关，包括正常施工过程和特殊条件（高温高寒、有毒有害等）下的劳动保护用品和措施；

（4）与心理环境相关，包括疲劳预防与恢复、心理辅导与干预等；

（5）与生活区有关，包括饮食、卫生、水电气、宿舍配置、禁烟禁酒禁毒等。

——项目经理部应制定并实施相应的修补措施，规避、消除或减少对项目过程中可能对参与项目人员或环境造成的不利影响。

5.3.2 基础设施

——组织应制定标准规范项目经理部在提供工程服务过程中所应具备的基础设施。

——项目经理部应能在质量计划或单独的文件中对产品实现所需的基础设施予以明确，并负责基础设施的提供、维护保养，制定有关管理规定，建立管理台帐。

——项目经理部应该在质量计划或单独的文件中对产品实现所需的基础设施予以明确。

注：基础设施包括：

（1）用于办公、生活、仓储和机械操作的临时建筑、工作场所和相关的设施；

（2）实现产品所需的过程设备，包括硬件和软件如电脑、勘察设计软件、出版印刷设备、安全防护设施、施工机械设备、检验测量设备、运输设备及软件资料等；

（3）支持性服务。如水、暖、电、气的供应，交通运输，维修服务机构及配套设施、通讯或信息系统等。

5.3.3 服务设备

—— 组织应有专人或部门对服务提供所需的工程设备的配置、采购、维护保养与更新制定并实施企业管理标准或制度。

—— 项目所使用的租赁设备、机器应具备法规规定的合格检验证明，无安全事故记录；塔式起重机、施工升降机和物料提升机租赁应实施招标。

5.4 服务过程控制

5.4.1 策划和控制

—— 组织应对所承担的建设工程项目进行必要的策划和控制。

—— 产品和服务过程的策划应基于前期的跟踪调研结果，包括但不限于：

（1）项目投标报价与项目成本控制；

（2）所需资源；

（3）勘察、设计、采购、施工、试运投产的过程控制；

（4）外包控制；

（5）非预期变更的控制；

（6）竣工验收、运行维护、工程咨询服务、记录要求。

5.4.2 沟通

——在产品实现全过程中，企业建立并保持与重要利益相关方的沟通渠道，在以下方面进行沟通：

（1）在市场调研、项目前期开发及投标报价阶段的投标报价和合同法律条款等的沟通；

（2）在项目执行阶段，项目经理部或职责范围的分子公司与业主的沟通；

（3）工程交付后，客户反馈或客户投诉信息的收集。

——沟通的内容包括但不限于：

（1）组织文化与承诺；

（2）产品和服务信息、合同信息（包括变更）；

（3）客户问询回复，抱怨和投诉的处理；

（4）紧急情况下的负面影响及有关措施的沟通。

5.4.3 外包管理

——组织应识别在服务提供过程中所涉及的外部提供的过程，可能包括：勘察/测量分包、

设计分包、物资采购、施工安装分包、试运投产分包、劳务外包、施工机具租赁等。

——组织应通过适当的方式明确提供给外部供方信息。

注1：组织应提供给外部供方的信息包括但不限于：

（1）技术要求，包括交付和交付后的活动（若是物资采购同，则可表述为采购产品的名称、类别、规格、型号、数量、等级、验收准则等）；

（2）人员资格的要求，适用时包括对人员资格的验证要求；

（3）设备/软件的要求，适用时包括对设备/软件的验证要求；

（4）对外部提供过程的控制要求，包括与外部供方与公司的接口（如，对设计分包可能涉及的评审、验证和确认活动；对设备制造可能涉及的现场监造；对施工分包可能涉及的验证准则，等等）；

（5）对外部供方质量保证能力要求；

（6）对外部提供的过程输出、产品和服务的批准放行准则；

（7）交付方式和交付日期；

（8）需要时，公司或客户拟在外部供方现场实施的验证或确认活动安排。

注2：信息的提供方式可包括：招标书、分包合同/协议、采购计划/清单/合同/协议等文件。

——应建立对外部供方及其提供的过程、产品和服务制定评价准则，并实施评价和绩效监视。

——外部供方的评价、选择、绩效监视以及再评价的结果，以及由评价所引起的任何必要的措施，均应形成文件化信息。

5.4.4 产品和服务提供

——组织应制定与产品和服务提供相匹配的管理制度或管理标准，结合项目特点和客户要求，开展过程控制。

——组织应制定具备表述工程特性及其产品的文件，如工程合同、设计图纸、作业指导书等。

——组织应制定合同约定或与业主商定的服务响应效率，制定措施确保按要求对相关方提出的问题和要求作出有效的响应。

——组织应对施工过程中对涉及成本与进度的进行约定和协商。

——组织应制定项目全过程对环境生态、职业健康安全和周边社区影响的措施。

——组织应制定服务中设计、采购、施工方合同约定产品和服务提供的质量要求和其他特定要求。

5.4.5 产品防护

——组织应在勘察、设计、采购、施工安装直至工程验收的各个阶段，对产品进行防护。需采取防护措施的产品包括但不限于：

（1）工程咨询、工程勘察、工程设计成果；

（2）工程勘察外业过程形成的岩土工程试样、工程测量标桩；

（3）采购的原材料、零部件、设备设施，施工安装中形成的半成品；

（4）分项、分部工程和未交付的已完工程。

——组织应根据具体项目，对产品等的标识、搬运、储存、保护及包装等防护要求进行细化，确保有效实施，直至工程竣工交付为止。

5.4.6 作业安全

——组织的作业安全管理应覆盖施工作业，以及物流、仓储等活动。

——组织应设置符合安全标准的作业场地设施，并对作业人员进行安全培训。

——组织应为特殊项目作业员工配备防护用品，以保障其的作业安全。

——关键部位的安全防范工作应做到职责明确，制度落实。

注：关键部位包括：

（1）存放现金、 票证和贵重商品的部位；

（2）配电室、 空调室、 锅炉房、 液化气设备管道等特殊部位；

（3）存放易燃易爆品的场所；

（4）安全标志、警示信息的使用和维护；

（5）疏散路线和安全出口的设置；

（6）安全管理要求， 包括日常安全管理和突发事件应急管理等；

（7）安全技术要求和作业要求；

（8）安全人员配备及教育培训。

5.5 服务监督与改进

——组织应设立服务监督机构，由专职人员负责监督建筑工程施工及相关服务过程。

——组织应持续修正和改进各项服务目标，并通过监督评价活动促进服务品质保持和提升。

——组织各部门间应有良好的市场信息反馈机制，并在产品或服务质量方面不断改进。

——组织应研究部门或委托专业机构，对产品或服务中发现的难以解决的问题进行研究和咨询。

——组织内部应树立产品和（或）服务标准化工作意识，积极参与国家、行业有关标准的制定工作。

6 服务认证评价方法

6.1 认证模式的选取与确定。各类服务认证可选认证模式，包括但不限于：

模式 A：公开的服务特性检验；

模式 B：神秘顾客（暗访）的服务特性检验；

模式 C：公开的服务特性检测；

模式 D：神秘顾客（暗访）的服务特性检测；

模式 E：顾客调查（功能感知）；

模式 F：服务足迹测评（验证感知）；

模式 G：服务能力确认或验证；

模式 H：服务设计审核；

模式 I：服务管理审核。

6.2 适用的服务认证模式

——“人-人“接触时，采用神秘顾客（暗访）测评的服务认证模式；

——“人-机”或“机-人”接触时，采用公开的和神秘顾客（暗访）测评相结合的服务认证模式；

——“机-机”采用公开测评的服务测评的服务认证模式。

（1）初次认证：文件审查+服务管理审核（含模式 I 和模式 G）+服务设计审核（模式 H）+服务特性公开测评（含模式 A、模式 C 和模式 F）+暗访（模式 B）和/或顾客调查（模式 E）；

（2）再认证：基于上一个周期的综合评价结果及其客户的情况，可采用初次认证所选取的服务认证模式及其组合，或予以调整或简化。

（3）证后监督：可根据上一次的评价结果，调整或交替使用服务特性测评和服务管理审核模式，如设计服务审核、顾客调查和神秘顾客（暗访）测评未必每次都需实施监督评价。

a）两次监督必选：服务特性公开测评（含模式 A 和模式 C）、服务管理 I

b）当初次认证审查同时选取了暗访 B 和顾客调查 E 模式时。暗访 B 和顾客调查 E 模式在两次监督中任选一项实施一次即可；

c）服务设计审核 H 在两次监督中实施一次即可。

d）当初次认证审查仅选暗访 B 或仅选取顾客调查 E，确保暗访 B 或顾客调查 E 与服务设计审核 H 在两次监督中各实施一次即可。选择中应考虑两次监督的工作量。

e）当没有设计职责时，删除模式 H 为无设计职责任的服务认证模式。

f)服务特性测评时，可采用顾客调查或既往服务足迹检测（验证感知）的模式作为补充。

（4）确定服务认证的抽样方案

当客户存在多个服务特性相同或类似的场所或服务活动时可进行抽样，抽样应考虑可行性、经济性、数据获得的客观性、对数据的信息和效度的影响程度等，分析组织服务项目及服务过程，针对不同项目和过程的服务接触特性分别选择不同的认证模式和抽样样本和抽样量。服务管理审核抽样方法：

——初次认证审核：$Y = \sqrt{X}$；

——监督审核：$Y = 0.6\sqrt{X}$；

——再认证审核：$Y = 0.8\sqrt{X}$。

注:Y 为抽样的数量，X 为相似场所的数量

服务特性测评时，当各场所单独取证，独立运营，每个场所均要实施服务特性测评，不能抽查。当各场所非独立运营，仅承担服务流程中某项服务的全部接触过程的运营，且各场所承担的接触过程和活动相似，设备设施相似，运作流程和方法相似，人员培训和考核相似，最终由公司实施管理和监控。只需一张证书时，则这些多场所可以按照 QMS 认证审核的抽样原则进行抽样。监督和再认证依据选择的认证模式可适当减少样本量。

服务认证模式选用及其组合依据受审核组织建筑工程服务的内容、特性、要求等的具体情况考虑，选择适用的认证模式。

6.3 评价时应包含以下原则性要求：

（1）此表由组长依据现场实际测评过程记录填写，如果某一分项在多个部门或多个人员进

行过多次测评时，根据其平均值给分；

（2）测评过程中发现的不符合或部分符合测评指标的情况酌情给分；

（3）遇到需要抽取多个同类型样本验证评分的指标时，可按其不符合的比例部分给分；

（4）发现以下情况时应产生一项特别扣分项，不符合国家法律法规的要求，不符合企业有关服务制度的要求；不符合行业专业性的特殊要求；对服务系统运行有影响的情况；每个特别扣分项在评分值之外扣除 1 分，且应进行整改；

（5）在测评过程中发现建筑工程和建筑物服务的特别优势时（高于国家法律、法规的有关要求，处于行业领先的情况），可产生 1 分的特别加分项，但该项不超过 1 个；

——测评内容：见附录 A。

——根据评分值评定建筑工程和建筑物服务水平，并以不同级别区分优质程度。

——评分结果和评价结论：建筑工程和建筑物服务级别（星级）：

本机构根据评价结果向申请组织颁发相应认证级别的认证证书：

a）建筑工程和建筑物服务最终得分=（服务特性测评分+特别加分项+特别减分项）对于评分达到80分以上（含80分），且特别扣分项低于5个的企业，按照以下要求进行级别划分

——评价分数达到达到 80 分以上（含 80 分），颁发三星等级认证证书；

——评价分数达到达到 90 分以上（含 90 分），颁发四星等级认证证书；

——评价分数达到达到 95 分以上（含 95 分），颁发五星等级认证证书。

b）评分达到80分以上（含80分）为本标准的最低要求。80分以下，或特别扣分项达到5个以上（含5个），不予推荐认证。；

c）多场所服务认证时，如果任何一个多场所的评价总分低于总部或其他分场所时，整个客户按总分最低的分场所得分评定星级。

附录 A 建筑工程和建筑物服务认证服务特性测评表

序号	评价项目	给定分值	评价内容	得分	部分得分或不得分说明其理由
1	总则	5 分	组织应系统识别建筑工程服务全流程的服务接触点，覆盖前期咨询、投标签约、勘察设计、施工履约、竣工验收、交付维保、投诉处理等关键环节，明确各接触点的服务内容、输出物与服务标准		
2		5 分	组织应结合自身业务范围与市场需求，围绕多样性、适宜性、安全性、创新性、保障性这五大维度，制定可公开、可量化、可兑现的建筑工程服务承诺，并向客户及相关方公示		
3		5 分	服务特性应与客户需求、法律法规、标准规范及合同约定保持一致，持续匹配项目全生命周期服务诉求		
4	多样性要求	5 分	服务供给应全面覆盖业主、监理、设计、分包、周边社区等利益相关方的核心需求，兼顾功能性、经济性与便利性。		
5		5 分	组织应结合业务领域提供全流程一体化服务，包括工程咨询、勘察设计、施工总承包、专业分包、运维管理等，形成完整服务链条		
6		5 分	组织应建立技术与服务迭代机制，持续研发新工艺、新材料、新工法与增值服务，保持服务适配性与先进性		
7	适宜性要求	5 分	组织应建立并执行服务提供标准体系，包括管理标准、技术标准、作业规程、服务行为规范，明确各阶段服务目标、指标与验收准则，按策划节点实施全过程管控。		
8		5 分	组织提供的工程产品与服务应精准满足并稳定兑现承诺： （1）采用适宜技术、工艺、材料与设备，实现工期合理、履约准时，工期履约率达到承诺水平；		
9		5 分	（2）严格执行质量标准与合同要求，工程质量稳定可靠，一次验收合格，质量履约率达到承诺水平；		

10		5 分	（3）服务响应及时高效，诉求处理闭环，交付成果与客户预期保持一致。		
11		5 分	组织应针对不同项目类型、地域条件、使用功能与特殊约束，动态调整服务方案与管控措施，确保服务在特定场景下合规、适用、有效		
12		5 分	服务提供过程应可测量、可监督、可改进，关键过程与输出形成记录，便于验证服务适宜性与持续优化		
13	安全性要求	5 分	组织应坚守安全底线，建立全员、全过程、全方位的安全生产与职业健康保障机制。		
14		5 分	组织应严格遵守安全生产法律法规与标准规范，落实安全责任、安全培训、安全投入、安全防护与应急管理，杜绝重大安全事故		
15		5 分	组织应强化施工过程环境管控，降低噪声、扬尘、污水等影响，保障周边环境与公众安全		
16	创新性要求	5 分	组织应将持续改进作为核心管理活动，兼顾重大突破式改进与日常渐进式改进，推动技术、工艺、管理与服务模式升级。		
17		5 分	创新服务模式，可提供定制化方案、绿色施工、智慧工地、全过程数字化管控等差异化服务，形成行业比较优势		
18		5 分	组织应建立创新成果应用、沉淀与推广机制，形成可复制、可验证的服务与管理优势		
19	保障性要求	5 分	最高管理者应主导重大创新与改进工作，建立激励、人才培养与文化营造机制，提升全员创新意识		
20		5 分	组织应引入先进管理工具与方法，对标行业标杆，持续提升服务效率、适宜性与综合绩效		
21	其他				
总分：100 分			企业得分：		

注：21 其他：在测评过程中发现建筑工程和建筑物服务的特别优势时（高于国家法律、法规的有关要求，处于行业领先的情况），可产生 1 分的特别加分项但该项不超过 1 个。