ICS 03.120.20
CCS A 00

团　　体　　标　　准

T/STIC 120010-2024
代替 T/STIC 120010-2021

建设工程服务规范

Service code for construction project

2024－05－17 发布　　2024－05－17 实施

上 海 市 检 验 检 测 认 证 协 会　　发 布

目　　次

前　　言 II
引　　言 IV
1　范围 1
2　规范性引用文件 1
3　术语和定义 1
4　服务主体要求 2
4.1　一般要求 2
4.2　企业文化 2
4.3　公司治理与管理体系 2
4.4　服务能力 3
5　服务提供条件 3
5.1　服务人员 3
5.2　服务环境 5
5.3　服务设施 5
6　服务提供过程 6
6.1　服务策划 6
6.2　服务提供 7
6.3　服务绩效 11
7　服务质量控制与改进 12
7.1　绩效评价体系 12
7.2　监测、分析与改进 12
8　服务认证评价 12
8.1　适用的服务认证模式 13
8.2　服务认证模式选用及其组合 13
8.3　服务认证结果 13
附 录 A （规范性） 管理成熟度评价方法 14
附 录 B （规范性） 建设工程服务指标 16

前　　言

本文件按照GB/T 1.1《标准化工作导则　第1部分：标准化文件的结构和起草规则》起草。

本文件代替T/STIC 120010-2021《建设工程服务规范》，与T/STIC 120010-2021相比，除结构调整和编辑性修改外，主要技术变化如下：

a)　删除了“规范性引用文件”中“GB/T 19004　追求组织的持续成功 质量管理方法、GB/T50358 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”（见第 2 章）；

b)　在“规范性引用文件”中增加了“GB/T 27207　合格评定 服务认证模式选择与应用导则、GB/T 50640　建筑与市政工程绿色施工评价标准”（见第 2 章）；

c)　在“术语和定义”中增加了“ESG”、“智慧工地”内容（见 3.3 和 3.4）；

d)　在“企业文化”中增加了践行“人民城市人民建、人民城市为人民”理念（见 4.2）；

e)　将“管理体系”更改为“公司治理与管理体系”，并增加了引入 ESG 与绿色低碳发展理念的内容，对完善公司治理体系，持续提升公司治理效能提出要求（见 4.3）；

f)　在“服务能力”中增加了咨询服务；将智能建造、绿色建造列为服务能力之一；运用新一代信息技术信息化平台提升服务主体运营管控能级，推广智能建造、智慧工地等数字化应用场景，积极推行绿色低碳建造方式等内容（见 4.4）；

g)　在“服务设施”中增加了建筑机器人等智能化装备和设施的推广应用要求（见 5.3.1）；

h)　在“服务提供”中增加了运用 PDCA 循环管理理念和方法，加强对服务提供的计划、执行、检查、处理等全过程的控制；建立顾客满意程度反馈渠道；在项目执行阶段项目部与客户沟通的要求；把绿色低碳发展理念贯穿于服务的全过程；项目实施过程中减少材料和能源消耗，降低建造过程碳排放量的要求；完善安全生产责任体系，建立健全并落实本单位全员安全生产责任制，加强安全生产标准化管理；建立并落实安全风险分级管控和隐患排查治理双重预防工作机制（见 6.2）；

i)　在“服务绩效”中删除了部分市场或行业不再倡导的服务绩效指标，如实际工期小于定额工期等（见 6.3）；

j)　对附录 A 管理成熟度评价方法及分值进行了调整，与卓越绩效评价分值更趋同（见附录 A）；

k)　对附录B中部分指标作了调整。增加了“一级指标”；将“研发项目”指标从“服务绩效”调整至“服务能力”，调整相应分值；将三级指标“研发项目”更改为“研发能力”，“专利数量”更改为“知识产权”并增加了知识产权示范/优势企业、软件著作权等评价指标；在“质量履约”方面增加了获得国家级、省部级优质工程奖评价指标；在“客户满意度”方面增加省部级用户满意企业、用户满意工程和二次客户合同额贡献率指标；在“人才队伍”方面增加省部级勘察设计大师；在“技术应用”方面将省部级及以上智慧工地更改为为新技术应用示范、认证项目，删除了不再评选的国家级绿色施工示范工程；将“管理体系”更改为“公司治理与管理体系”并增加了建立ESG工作机制、公开披露相关ESG报告/社会责任报告等。 根据新常态下我国建筑业发展的实际，更改了相关“财务绩效”评价指标，将同期全国建筑业发展数据作为参考值，同时适当降低海外营收占比，以体现评价指标的科学性、客观性和先进性（见附录B）。

本文件由上海市检验检测认证协会提出并归口。请注意本文件的某些内容可能涉及专利。

本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件起草单位：中国建筑第八工程局有限公司、上海建工集团股份有限公司、上海宝冶集团有限公司、上海市检验检测认证协会、北京中建协认证中心有限公司、北京中建协认

证中心有限公司上海分公司。

本文件主要起草人：周可璋、方思忠、刘文纳、胡建书、赵华山、刘文强、颜炜、李赞、李富军、卞家骏、叶卫东、薛永申、许海峰、王美华、李勇、张国磊、庞洪海、何玉标、王英鸽、张国恩、马栋栋、丛红、赵虹、王海山、王丽、郭喜宏、曹继明、任惠静、吴高尚、胡国芳、崔芳、王彤。

首批执行本文件的单位：中国建筑第八工程局有限公司、上海建工集团股份有限公司、上海宝冶集团有限公司、北京中建协认证中心有限公司、北京中建协认证中心有限公司上海分公司。

本文件及其所代替文件的历史版本发布情况为：

——2018年首次发布为T/SCA 120010-2018，2021年第一次修订，本次为2024年第二次修订。

引　言

在建设工程服务活动中，建筑企业作为主要责任主体，其服务质量及水平，是决定服务专业性和规范性的关键因素。借助第三方认证手段对建设工程服务企业进行评价，有助于强化建筑企业的内部管理，推动建筑企业的服务创新，持续提升建设工程的服务品质。

本文件从建设工程全生命周期服务角度，以建筑行业内优秀服务主体的管理和绩效为标杆，践行ESG（环境、社会与公司治理）理念，引导企业对服务活动进行科学策划和有效管控，帮助提高服务绩效，为推动可持续高质量发展奠定良好基础。

企业根据本文件实施服务管理的潜在益处是：

a） 稳定提供满足客户要求以及适用的法律法规要求的服务的能力；

b） 促成增强客户满意的机会；

c） 应对与企业服务目标相关的风险和机遇；

d） 构建企业可持续发展生态；

e） 证实符合规定的服务管理要求的能力。

通过深入挖掘和分析建设工程服务和管理流程中的服务特性，通过服务流程分析，结合政府规范、行业自律、市场反馈的整体情况确定建设工程的服务要求及其管理要求，建立建设工程服务的先进性要求。

本文件可用于内部和外部各方。

在本文件中使用如下助动词：

——“应”表示要求；

——“宜”表示建议；

——“可”表示允许；

——“能”表示可能或能够。

建设工程服务规范

1 范围

本文件规定了建设工程服务主体要求、服务提供条件、服务提供过程、服务质量控制与改进，以及服务认证评价涉及的评价方法和服务指标。

本文件适用于建筑业企业的建设工程服务活动，也适用于认证机构实施建设工程服务认证活动。

2 规范性引用文件

下列文件适用于本文件，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 19580 卓越绩效评价准则

GB/T 27207 合格评定 服务认证模式选择与应用导则

GB/T 50640 建筑与市政工程绿色施工评价标准

GB/T 51212 建筑信息模型应用统一标准

3 术语和定义

下列术语与定义适用于本文件

3.1

服务响应效率 service response efficiency

服务实际完成时间与服务约定完成时间的比值。

3.2

建筑信息模型 building information modeling (BIM)

在建设工程及设施全生命期内，对其实体和功能特性进行的数字化表达，并依此进行设计、施工、运营的模型创建、应用和管理过程的总称。

[来源：GB/T 51212-2016，2.2.1]

3.3

ESG environmental,social and governance

一种关注environmental（环境）、social（社会）和governance（治理）绩效而非财务绩效的投资理念和组织评价工具，是影响投资者决策以及衡量组织可持续发展能力的关键因素。

3.4

智慧工地 smart construction site

智慧工地是指运用信息化手段，围绕施工过程管理，以提高工程管理信息化水平，从而逐步实现绿色建造和生态建造。

4 服务主体要求

4.1 一般要求

服务主体应为独立法人的建筑业企业。在建设行政主管部门和相关行业主管部门颁发的建筑类服务主体资质或许可范围内开展建设工程服务活动。

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。

服务主体应具有良好的社会信用。

4.2 企业文化

企业文化可考虑下列因素：

a）服务主体应践行“人民城市人民建、人民城市为人民”理念，建立并保持以愿景、使命和核心价值观为核心的企业文化。

b）服务主体的战略发展规划、人力资源规划和服务规划应与企业文化的内涵保持一致。并制定与企业文化匹配的品牌战略规划，支撑服务主体实现战略目标。

c）服务主体应使员工能理解并贯彻企业文化，并使相关方能够获取并理解其含义。

d）服务主体应建立并在全体员工中贯彻以核心价值观为基准的道德规范和员工行为准则。

e）服务主体内部有行之有效的文化活动载体、措施和手段，对外有多元畅通的文化传播平台和渠道。

f）企业文化的建设可采用以下方式：

- 培训：传播企业文化，增强文化意识；
- 活动：通过活动将企业文化与服务活动相融合；
- 评估：发现改进点，提供改进和创新方案。

4.3 公司治理与管理体系

服务主体应践行ESG理念，建立健全中国特色现代企业制度，加快企业转型升级，持续提升公司治理效能，推动建造方式绿色转型要求的管理体系，包括但不限于：

a） 持续推动企业向工业化、数字化、智能化转型，建立健全环境保护、社会责任及公司治理（ESG）工作机制，推进产业体系现代化和治理体系现代化；

b） 编制并部署符合我国建筑业2035年远景目标的中长期发展战略规划；

c） 清晰的组织结构和各层级的管理职责与权限；

d） 健全的内控管理体系和合规管理体系；

e） 服务主体应按GB/T 19580建立基于卓越绩效模式，覆盖质量、环境、职业健康安全、知识产权管理，以及与生产经营活动深度融合的一体化管理体系；

f） 满足服务要求的专业人员和服务设施；

g） 在服务主体各级管理层建立信息化管理体系，普及信息化应用；

h） 建立并运行与放行、交付和交付后等相关活动的服务机制；

i） 建立并保持管理体系运行的监测、评价机制；

j） 建立基于风险的应急机制和改进机制。

4.4 服务能力

服务主体应具备资源集成能力，以满足客户对服务深度、服务广度、服务多样性和服务前瞻性等方面的需求，并持续提升服务能力。

a） 服务深度：具有覆盖所需资源、质量、安全、工期、造价、外包、节能环保、非预期变更的控制、记录要求等各要件的全过程服务策划能力，并依据合同约定对具体建设工程服务对象进行个性化的、符合个体需求的服务；

b） 服务广度：具有不同工程领域和服务模式等能力，能够提供建设工程前期咨询服务、勘察、设计、工程采购、施工建造、试运投产、运维与更新等全生命周期、一体化多专业集成能力。核心业务具有传统高端领域和新兴业务领域细分市场的行业引领能力；

c） 服务的多样性：按本条a）条款对具体建设工程服务对象进行多样化服务，服务主体应满足并超越社会、客户和消费者等重要利益相关方对服务的需求和期望，在业务领域内提供完整、领先于同类服务主体的具有独特性和创新性的服务。服务主体在既有服务的基础上，持续研发新技术、新产品，保证服务能持续适应社会和利益相关方的需求；

d） 服务的前瞻性：因地制宜推进标准化设计、工厂化生产、装配化施工、一体化装修、信息化管理、智能化应用，运用新一代信息技术信息化平台提升服务主体运营管控能级，推广智能建造、智慧工地等数字化应用场景，积极推行绿色低碳建造方式，推动服务方式创新，提升服务能力和为客户创造更多价值。

5 服务提供条件

5.1 服务人员

5.1.1 人才队伍

5.1.1.1 企业应制定并实施人力资源发展战略。

5.1.1.2 企业应明确服务人员的专业能力要求，包括但不限于：

——岗位责任制，明确职责和权限。岗位应根据部门的工作职能、业务以及管理流程进行设定，以工作内容、业务量配置人员；

——明确服务人员与价值观对应的核心能力、与管理绩效对应的通用能力和与服务相关的专业能力；

——与服务人员的能力匹配的岗位工作标准。

5.1.1.3 人力资源配置应满足：

——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；

——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；

——适当增加研发人员和专业技术人员的比例；

——应拥有满足服务需求的高级工程师及以上职称人员；

——应拥有满足服务需求的一级注册建造师和其他注册类执业资格人员；

——应拥有省部级及以上劳动模范、工匠、省部级勘察设计大师、全国技术能手、享受国务院特殊津贴专家等；

——宜拥有两院院士、国家级大师类专家及上海市（/省部级）领军人才。

5.1.2 行为规范

服务主体应制定并实施基于核心价值观（见 4.2 企业文化）的服务人员的行为规范。行为规范应形成文件，作为服务承诺的一部分为相关方所获取。

服务主体应依据行为规范建立服务人员行为监督机制，对服务人员对行为规范的遵守程度进行测量、分析、改进，减少不当行为造成的影响。

服务人员的行为规范应包括：

a） 与服务主体资源使用有关的行为规范；

b） 与保护环境和职业健康安全有关的行为规范；

c） 涉及保密的行为规范；

d） 商务活动中的公关礼仪；

e） 境外工程承包或服务中所应遵守的外事行为规范。

服务主体宜在制定行为规范时，对客户及其他相关方的影响进行评估。

服务主体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管理。

5.1.3 人才培养体系

5.1.3.1 体系策划

服务主体应建立与服务要求相匹配的人才培养体系。策划应包括但不限于：

a） 员工职业生涯规划；

b） 能力建立与提升；

c） 新员工培养；

d） 重点人才建设；

e） 岗位继续教育。

5.1.3.2 培训

服务主体应根据体系策划开展服务人员培训活动。对专业人员和管理者建立教育和诚信档案。项目管理人员、作业人员应经过岗位和职业技能培训，评价合格方可上岗。

服务主体应建立教育评估机制。评估结果宜与绩效考核、薪酬和职位晋升相关联。

培训类型包括但不限于：

a） 新员工类培训；

b） 执业资格类培训；

c） 专业技术技能类培训；

d） 员工综合素质类培训；

e） 管理类培训。

培训教育过程和结果应保留文件信息。

5.1.4 绩效考核

服务主体应建立员工绩效考核体系，制定绩效考核制度。

考核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。

服务主体应运用科学的考核方式、方法，按一定的周期开展考核评价，并实施绩效反馈和结果应用，实现绩效提升。考核评价的结果可作为绩效激励、岗位调整、职位晋升的重要依据。

5.2 服务环境

5.2.1 通用要求

服务主体应设置专人或在管理部门设置相关职能负责建设工程服务过程中环境的管理。

服务主体应为员工创造良好的工作环境，适宜为客户提供优质的服务。

服务主体应识别并管理服务实施过程中工作区域和生活区域的环境，当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，应在服务策划文件中予以明确并进行控制。服务环境包括但不限于：

a） 物理环境，如温度、湿度、照明、噪音、粉尘以及环境保护相关因素等；

b） 与风险相关，如职业危害与职业病、危险、警示标识和防护设施等；

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

d） 与心理环境相关，包括疲劳预防与恢复、心理辅导与干预等；

e） 与生活区有关，包括饮食、卫生、水电气、消防、宿舍配置、禁烟、禁酒、禁毒等。

服务主体应制定并实施相应的补救措施，规避、消除或减少服务过程中可能对参与服务人员或环境造成的不利影响。

5.2.2 企业识别系统

服务主体应建立基于企业文化的视觉识别系统，应用于设施、临建设施、人员着装、劳防用品、工作区域等，并在各个层级办公场所、项目部及有关顾客接触点得到系统有效的使用。

5.3 服务设施

5.3.1 通用要求

服务主体应制定标准，规范工程服务过程中所应具备的服务设施。应有专人或部门负责服务设施的提供、维护保养。

服务主体应拥有或有权使用建设工程服务过程需要的服务设施。

服务主体应合理运用智能化装备和设施，提升服务质量。

服务设施包括但不限于：

——办公设施，如各管理层级组织实施建设工程服务必需的处所、设备、用具等；

——生活设施，如支持服务主体员工健康、愉悦工作状态的必要生活处所、设备、用具等；

——服务实施核心设施，如项目部的临建设施、仓储和机械操作的临时建筑、工作场所和相关的设施；实现服务所需的过程设备，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；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；

——机械设备等服务设施应具备法规规定的合格检验证明，无安全事故记录，租赁设施应在服务主体合格供应商目录中选择；

——建筑机器人等智能化装备和设施在推广应用前，应按建设行政主管部门推广应用新技术相关要求经过科技成果鉴定、评估或新产品新技术鉴定，其中可能影响施工安全且尚无

国家、行业、地方技术标准的，服务主体尚应按危险性较大的分部分项工程有关规定编制专项施工方案，并组织专家论证以后进行专项安全技术交底，在推广应用过程中进一步转型升级，逐步提升服务绩效和客户感知度。

5.3.2 服务技术平台

服务主体应建立健全基于技术研发的创新管理体系和技术平台，持续研发新技术、新材料、新设备、新工艺，形成具有独特性和创新性的服务模式，提供领先于同类服务主体的产品或服务，以满足社会和利益相关方的需求。应考虑：

a） 制定并实施技术创新发展战略，持续加大创新经费投入和创新人才培养，提升自主创新能力；

b） 拥有技术实施所需科技创新基地与科技基础设施；

c） 建立知识产权管理体系，实施、运行并持续改进，保持知识产权拥有量持续增长；

d） 积极参与国内外标准制定活动，形成行业领先的科研成果；

e） 建立技术创新成果转化机制，构建服务主体支撑重大工程建设的产业化技术体系，拥有产业化基地，推广应用先进技术成果，促进高新技术产业化；

f） 建立产学研合作机制，与相关高校、科研机构形成稳定的交流协作关系。

6 服务提供过程

6.1 服务策划

6.1.1 服务策划原则

服务主体应识别内外部环境和相关方需求，对服务的提供进行策划，使服务主体所提供的服务可以满足重要利益相关方的需求和期望。策划应考虑：

——服务主体战略规划对服务的需求导向；

——服务主体技术能力与人才储备；

——其他资源的匹配程度。

6.1.2 服务策划内容

服务策划内容应包括：

——对服务改进与创新的策划；

——对服务提供所需的能力和资源的策划；

——对服务过程的策划。

6.1.3 对服务改进的策划

对服务改进的策划应考虑：

——服务主体发展战略对服务改进与创新的期望；

——政策导向与市场对服务的需求；

——相关方对服务的影响；

——改进与创新带来的风险和机遇；

——服务主体技术能力与人才储备对服务改进与创新的作用；

——资源的匹配程度。

6.1.4 对服务提供所需能力和资源的策划

对服务提供所需能力和资源的策划应包括：

——人力资源与服务提供的匹配；

——财务资源的获取、管理、使用和风险防控；

——与材料设备有关的成本控制；

——工程服务的信息化管理和智能化控制；

——劳务用工的质量控制与安全。

6.1.5 对服务过程的策划

对服务过程的策划应包括：

——制定并实施服务主体标准，规范服务主体对分子公司或项目部的过程控制要求；

——制定并实施服务主体标准，规范全生命期的服务要求与服务管理规范；

——制定并实施覆盖各服务提供过程的作业指导书或实施细则。

6.1.6 策划结果文件化

策划结果应形成文件。

6.2 服务提供

6.2.1 控制

6.2.1.1 服务主体应依据服务策划对所承接的建设工程服务提供过程实施控制，包括对外部供方提供的过程、产品和服务控制。

服务主体应围绕“质量、工期、费用、安全、环保”等控制目标，运用PDCA循环管理理念和方法，加强对服务提供的计划、执行、检查、处理等全过程的控制；结合服务策划方案，科学、合理地选择技术路线和工艺流程，协同推进项目集成管理、供应链管理、技术管理、进度管理、成本管理、质量管理、人力资源管理、结算管理、交付管理、售后服务管理等各项工作，实施全生命周期服务过程控制。

6.2.1.2 服务主体应建立多层次的目标系统，建设精干、高效的管理机构，采用卓有成效的管理方法，在各级服务实施主体间进行资源的优化配置。通过下达目标和组织检查目标的落实情况，及时发现问题、查明原因，并找出方法予以解决。

6.2.1.3 服务主体应建立顾客感知和顾客满意程度反馈机制及反馈渠道，涵盖服务提供过程中所有顾客接触点，提升顾客体验及服务响应效率。

6.2.2 沟通

服务主体建立并保持与服务全过程重要利益相关方的沟通渠道。沟通管理应贯穿建设工程服务的全过程。应考虑：

a） 服务主体宜应用信息化技术对项目全过程所产生的各种信息进行管理；

b） 在市场调研、项目前期开发以及营销阶段的投标报价的沟通、有关合同法律条款的沟通等；

c） 企业文化与服务承诺，传达真实的服务信息；

d） 明确客户联系方式，及对客户问询、合同或订单（包括变更）进行处理；

e） 按照政府相关主管部门的管理要求，提供项目信息，办理与设计、采购、施工和试运行相关的法定手续，获得审批或许可；

f） 做好与设计、采购、施工和试运行有直接关系的社会公用性单位的沟通协调工作，获取和提交相关的资料，办理相关的手续及审批；

g） 在项目执行阶段，项目部或职责范围的分子公司与客户的沟通；

h） 工程交付后，收集客户反馈的信息，处理客户投诉；

i） 建立并保持畅通的服务沟通渠道，及时获取对服务的疑虑、抱怨和投诉；

j） 紧急情况时，就可能发生的负面影响的事宜和拟采取的措施进行沟通。

6.2.3 外包

服务主体应识别在服务提供过程中所涉及的外部提供的过程，可能包括设计分包、物资采购、劳务分包、专业工程分包、设施设备租赁、技术服务分包等。

服务主体应对外包方所提供的过程、服务的能力制定评价准则，进行评价和绩效监视。实施准入评价、择优选择、绩效评价。再评价活动以及由评价所引起的任何必要的措施，均要求形成记录予以保留。

服务主体可通过招标书、分包合同/协议、采购计划/清单、采购合同/协议等文件，明确具体要求。包括但不限于：

a） 外部供方资质资格及信用要求；

b） 技术要求，包括交付和交付后的活动（若是物资采购合同，则可表述为采购标的的名称、类别、规格、型号、数量、等级、验收准则等）；

c） 人员资格的要求，适用时包括对人员资格的验证要求；

d） 设备/软件的要求，适用时包括对设备/软件的验证要求；

e） 对外部提供过程的控制要求，包括与外部供方与服务主体的接口（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检验验收标准；对物资采购可能涉及的生产进度、物流信息跟踪反馈等）；

f） 对外部供方质量保证能力要求；

g） 对外部提供的过程输出、产品和服务的批准放行准则；

h） 交付方式和交付日期；

i） 应对突发情况的能力要求；

j） 需要时，服务主体或客户拟在外部供方现场实施的验证或确认活动安排。

6.2.4 服务提供要求

企业应制定与服务提供相匹配的管理制度或服务标准，结合项目特点和客户要求提供服务。包括但不限于：

a)具备表述工程特性的文件，如工程合同、设计图纸、作业指导书等；

b)合同约定或与客户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及时有效的响应；

c)服务提供过程中对涉及服务费用与进度的约定和协商；

d)项目全过程对环境、职业健康安全和周边社区影响的措施；

e)合同约定服务提供的质量要求和其他特定要求。

6.2.5 环境保护

服务主体应建立环境保护工作责任制，实施从勘察、设计、采购、施工、验收交付、运营及更新的环境保护工作，落实环境保护工作主体责任，把绿色低碳发展理念贯穿于服务的全过程。

6.2.5.1 项目部应根据批准的建设项目环境影响评价文件，编制用于指导项目实施过程的项目环境保护计划，并按规定程序批准实施，包括但不限于下列内容：

a) 项目环境保护的目标、制度及主要指标；
b) 项目环境保护的实施方案；
c) 项目环境保护所需的人力、物力、财力和技术等资源的专项计划；
d) 项目环境保护所需的技术研发和技术攻关等工作；
e) 项目实施过程中减少材料和能源消耗，降低建造过程废水、废气、噪声、固体废弃物、粉尘等污染物和碳排放量，防治环境污染和生态破坏的措施，以及投资估算；

6.2.5.2 项目部应对项目环境保护计划的实施进行管理，并应符合下列规定：

a) 应为实施、控制和改进项目环境保护计划提供必要的资源；
b) 应进行环境保护的培训；
c) 应对项目环境保护管理计划的执行进行监视和测量，动态识别潜在的环境因素和紧急情况，采取措施，预防和减少对环境产生的影响；
d) 落实环境保护主管部门对施工阶段的环保要求，以及施工过程中的环境保护措施；对施工现场的环境进行有效控制，建立良好的作业环境。

6.2.5.3 项目部应制定项目环境巡视检查和定期检查制度，对影响环境的因素应采取措施，记录并保存检查结果。

项目部应建立环境管理不符合状况的处置和调查程序，明确有关职责和权限，实施纠正措施。

6.2.6 安全与应急

6.2.6.1 安全与应急体系

服务主体应建立并实施安全与应急体系，包括但不限于下列内容：

a) 应依法取得安全生产许可证，在资质等级许可的范围内承揽工程和提供服务；
b) 服务主体主要负责人依法对本单位的安全生产工作全面负责，服务主体法定代表人为服务主体安全生产第一责任人；
c) 应完善安全生产责任体系，建立健全并落实本单位全员安全生产责任制，加强安全生产标准化管理，按照有关规定设立独立的安全生产管理机构，足额配备专职安全生产管理人员；
d) 应建立健全符合国家现行安全生产法律法规、标准规范要求、满足安全生产需要的各类规章制度和操作规程；
e) 应依法确保安全生产条件所需资金的投入并有效使用；
f) 各管理层应适时开展针对性的安全生产教育培训，对从业人员进行安全培训；
g) 应根据施工生产特点和规模，实施安全生产体系管理；
h) 应组织建立并落实安全风险分级管控和隐患排查治理双重预防工作机制；

i） 应依法为从业人员提供合格劳动保护用品，达到相关安全标准的生产（办公）休息场所，办理相关保险；

j） 定期对安全生产管理状况组织分析评估，实施改进活动；

k） 严禁使用国家明令淘汰的安全技术、工艺、设备、设施和材料；

l） 应急救援管理应包括建立组织机构，预案编制、审批、演练、评价、完善和应急救援响应工作程序及记录等内容。

6.2.6.2 作业安全管理

作业安全管理应覆盖物流、仓储、施工现场、办公大临、生活大临等。

应设置符合安全标准的作业场地设施，并且培训员工使用正确的作业方式进行作业。配齐包含特种作业人员在内的所有员工应配备防护用品，以保障员工的作业安全。

对危险性较大分部分项工程的施工作业应辨识作业内容、执行作业许可、落实安全防护措施、进行作业现场监管，防范化解安全风险。

6.2.6.3 关键部位安全管理

按职业健康安全管理要求，关键部位的安全防范工作应做到职责明确，制度落实。关键部位包括：

——存放现金、票证和贵重商品的部位；

——配电室、空调室、锅炉房、液化气设备管道等特殊部位；

——存放易燃、易爆品和可能产生生化污染、放射性污染的场所；

——安全标志、警示信息的使用和维护；

——疏散路线和安全出口的设置；

——按建设行政主管部门现行规定判定为危险性较大的分部分项工程作业部位；

——按相关规定辨识并评价为重大危险源的作业部位。

6.2.6.4 应急管理

服务主体应充分识别潜在紧急情况，建立、实施和保持所需的应急准备和响应，需采取的措施包括但不限于：

——针对紧急情况建立所策划的响应，包括提供急救；

——提供培训；

——定期测试和演练所策划的响应能力；

——评价绩效，必要时（包括在测试之后，尤其是在紧急情况发生之后）修订所策划的响应；

——与所有员工沟通并提供与其义务和职责有关的信息；

——与承包方、访问者、应急响应服务机构、政府部门、当地社区（适当时）沟通相关信息；

——保持和保留关于响应潜在紧急情况的过程和计划的文件化信息。

6.2.7 保修

服务主体应策划并组织保修服务活动的实施。保修服务活动包括但不限于：

——工程保修；

——提供建设工程产品包括设备设施等在使用中的注意事项和相关说明；

——非保修范围内容维修；

——工程合同约定的其他服务。

服务主体应及时评估保修服务需求，及时落实有效的服务措施，并对保修服务质量进行控制、检查和跟踪。

服务主体应收集保修服务过程中客户对工程质量、保修服务的感知和满意程度，分析客户满意程度，识别改进空间，持续提升保修服务能力。

6.3 服务绩效

服务主体应按GB/T 19580和本标准进行服务绩效评价，评价内容包括但不限于：创优绩效、市场占有率、客户感知和财务绩效。

6.3.1 创优绩效

6.3.1.1 创优创奖

服务主体应建立健全质量管理体系，并将创优创奖作为证实工程服务质量的重要绩效指标，能够提供满足客户、最终消费者需求和期望的服务，应达到：

a) 采用新技术、新工艺、新材料、新设备，实现实际工期持续满足合同工期要求；

b) 保证高质量履约。适宜时，交付工程超越合同约定的质量目标；

c) 服务主体应遵守合同约定，并推广应用“四新”技术和计划管控系统，保证工期履约；

d) 工程项目施工的周期内绿色建造；

e) 省部级建筑业绿色施工示范工地要求；

f) 省部级及以上工程建设行业信息化推广智慧工地；

g) 省部级以上新技术应用、装配式示范工程验收项目；

h) 施工水平认证，科技进步效益明显。

6.3.1.2 技术领先

服务主体应以能够为客户、最终消费者提供创新性服务作为工程服务方向，应达到以下要求以证实创新能力：

a） 创新成果转化为知识产权并保持其拥有量持续增长；

b） 参与标准研发应用与推广活动，作为主编单位组织编制完成国家标准、行业标准或地方标准并应用推广；

c） 参与省部级项目研发或国家级课题研发；

d） 参评国家级核心施工技术（获国家级科技进步奖或相当等级奖项）奖项；

e） 参评省部级技术（省部级科技进步奖或相当等级奖项）奖项；

f） 研发的科技成果通过权威鉴定，技术水平达到国际先进以上水平。

6.3.2 市场占有率

服务主体应采取有效措施持续提升品牌知名度，并将市场占有率纳入绩效考核范围，适时评估市场美誉度和行业影响力。

6.3.3 客户感知

6.3.3.1 客户满意度

服务主体策划并实施客户满意测评，应：

——正确使用客户满意度和客户满意率的测评工具和方法；

——客户满意度保持在90分及以上，近三年达到所设置的最高层级；

——近三年保持客户满意率的持续增长。

6.3.3.2 服务响应

服务主体应制定涉及服务响应的基本准则。

服务主体应在服务提供过程中满足合同约定或与客户商定的服务响应要求。如发生未能在承诺时间内响应客户要求或指令的情况，应当每发生一起，都应形成整改闭环并保持完整记录。

6.3.4 财务绩效

服务主体应证实其实力能够为客户提供全生命周期服务，至少在营业收入、利润总额和产值利润率指标上保持较高水平。服务主体宜有一定规模的海外业务。

7 服务质量控制与改进

7.1 绩效评价体系

服务主体应建立绩效评价体系，对服务提供进行监视、测量、分析和改进。应策划并实施：

——制定基于绩效评价的客户满意度和客户满意率的测评工具和方法;策划并定期开展客户满意的测评；

——对服务提供过程(涉及勘察、设计、采购、施工、试运投产等)进行监测；

——对服务的提供开展管理成熟度评价。

7.2 监测、分析与改进

服务主体应策划并实施建筑业工程服务指标测评，并根据测评结果制定并实施改进措施。测评的方法见附录B。

服务主体将持续改进作为增强满足服务能力的关键活动。改进的方式包括重大突破式改进和日常渐进式改进，如新标准、新工艺、新技术的开发与应用，技术革新技术改造、管理模式创新等。

最高管理者应主持重大突破式改进工作。通过宣传、教育、激励奖惩机制、竞聘机制等多种形式提高员工的创新意识，营造激励改进的氛围和环境。

服务主体识别和使用适宜的改进方法和工具，适当时引入GB/T 19004、GB/T 19580等标准要求，以持续服务绩效。

对客户提出的意见(包括投诉)应及时处理，对客户不满意的结果或倾向及时进行纠正，并防止重复发生，以增强客户满意。

8 服务认证评价

8.1 适用的服务认证模式

8.1.1 服务认证模式应从 GB/T 27207 中 5.5 章节选择。

8.1.2 针对建设工程服务及管理的特征，选择适用于其服务特性测评和管理审核活动的服务认证模式：

a) 公开的服务特性检验，简称模式 A；
b) 公开的服务特性检测，简称模式 C；
c) 顾客调查（功能感知），简称模式 E；
d) 服务管理审核，简称模式 I。

8.1.3 建设工程服务认证方案中应给出适用的服务认证模式。

8.2 服务认证模式选用及其组合

8.2.1 应根据建设工程服务过程和能力，以及认证周期及不同认证阶段，给出认证模式。

8.2.2 建设工程服务认证模式，应按照下列规则进行选用和组合：

a) 初次认证：模式 A+模式 C+模式 E+模式 I；
b) 再认证：模式 A+模式 C+模式 I；
c) 保持认证（监督评价）：模式 A+模式 I。

8.3 服务认证结果

8.3.1 服务认证维度

服务认证维度包括管理成熟度和服务特性指标。

管理成熟度评价应符合附录A的要求。

服务特性指标应符合附录B的要求。

将附录B服务指标测评基础分乘以体验否决系数E，得出最终服务特性指标测评分。其中，体验否决系数E= {0，1} ，当服务过程发生下列任一情况时E=0，否则E=1：

a) 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；
b) 评价期间，发生工程质量、安全环保等重大事故，舆论影响恶劣。

8.3.2 服务认证结论

建设工程服务服务认证结论分为：

a) 通过，管理成熟度综合得分达到 900 分及以上，且服务特性指标测评达到 90 分及以上；
b) 不通过，管理成熟度得分低于 900 分，或服务特性指标测评低于 90 分。

附 录 A
（规范性）
管理成熟度评价方法

A.1 管理成熟度评价方法

采用服务认证审查员打分法，根据成熟度（见表A.1）对各个指标项进行打分评价。

表 A.1 管理成熟度评分系统

成熟程度	描述
0%-9%	完全不符合指标要求。 该指标结果显示出持续削弱的趋势。 在多数方面被证实低于行业一般水平
10%-59%	在该指标要求重要的大多数方面，当前结果符合指标的基本要求。 没有不良趋势和不良结果。 在多数方面被证实处于行业一般水平。
60%-89%	在该指标要求重要的大多数方面，当前结果达到较高的水平。 在多数方面被证实处于行业较为领先到优秀的水平。
90%-100%	在该指标要求重要的大多数方面，当前结果达到高的水平。 在多数方面被证实处于行业领导地位和标杆水准。

A.2 评价内容

A.2.1 各章节的成熟度分数乘以分值（见表 A.2）的总和为管理成熟度的综合得分。

A.2.2 按综合得分管理成熟度分为三个等级：

—— 900 分及以上，有很高的管理成熟度，具有先进性；

—— 600 分～900 分，有较高的管理成熟度，具有一定的先进性；

—— 600 分以下，管理成熟度不高，不具备先进性。

表A.2　管理成熟度分值

序号	条款	分值
1.	4.1 一般要求	20
2.	4.2 企业文化	40
3.	4.3 公司治理与管理体系	50
4.	4.4 服务能力	100
5.	5.1 服务人员	90
6.	5.2 服务环境	30
7.	5.3 服务设施	70
8.	6.1 服务策划	50
9.	6.2 服务提供	130
10.	6.3 服务绩效	330
11.	7.1 绩效评价体系	40
12.	7.2 监视、分析与改进	50
	总计	1000

附 录 B
（规范性）
建设工程服务指标

表B.1给出了建设工程服务指标的内容。

表 B.1　建设工程服务指标

序号	一级指标	二级指标	三级指标	权重	分值	标准条款	评价方法
1	服务特性指标	体验类指标	服务技术平台	0.08	100	5.3.2	1.拥有国家级技术中心每个30分或省级研究中心和平台每个得10分；（本项最高得60分） 2.研发投入总额占营业收入比例保持在 3%以上，研发投入持续增长，并保持行业领先地位,得20分； 3.产业化基地每个10分；（本项最高得40分） 4.通过高新技术企业认定得10分； 以上累计得分不超过 100分。
2			核心技术	0.08	100	6.3.1	1.近五年自主核心技术（获国家级科技进步奖或相当等级奖项),每项得50分； 2.近三年省部级科学技术奖（国家级行业协会科技奖相当于）平均每年不少于10项，每项得分5分；（本项最高得80分） 3.近一年研发的科技成果通过权威鉴定，技术水平达到国际先进及以上水平，每项得5分；（本项最高得50分） 以上累计得分不超过 100分。
3			成果转化	0.04	100	6.3.1	1.近12个月内至少有2项经过国家或省市鉴定的技术成果转化，得10分，每增加1项得10分； 2.近三年省部级以上示范工程验收项目数量，20 个项目以上得30分，每增加5个得10分； 以上累计得分不超过 100分。
4			研发能力	0.04	100	4.4	1.近三年国家级研发项目（或课题）至少有1项，得50分,每增加1项得20分； 2.近三年省部级研发项目平均每年5项，得20分，每增加1项得5分； 以上累计得分不超过 100

							分。
5			标准开发	0.03	100	6.3.1	1.近三年主编国际标准每项得 40 分、国家标准每项得 30 分、行业标准每项得 20 分、地方标准或团体标准每项得 10 分； 2.近三年参编国际或国家标准每项得 10 分、行业标准或地方标准或团体标准每项得 5 分； 以上累计得分不超过 100 分。
6			知识产权	0.03	100	6.3.1	1.通过知识产权管理体系认证得 10 分； 2.获批国家知识产权示范/优势企业或地方专利工作试点示范企业得 10 分； 3.近三年授权的发明专利每项得 1 分； 4.近三年授权的软件著作权每 10 项得 1 分；（本项最高得 10 分） 以上得分累计不超过 100 分。
7			工期履约	0.05	100	6.3.1	1.工期履约率 100%，得 60 分； 2.近三年 30%以上竣工项目中应用“四新”技术和计划管控系统，除装配式混凝土建筑主体结构≤8 天/层组织专家论证后实施以外，其他建设工程实现实际工期比合同工期缩短 1%以上，得 40 分。
8			质量履约	0.07	100	6.3.1	1.质量履约率 100%，得 30 分； 2.通过全面质量管理创建过程精品，实现分部工程一次交验合格率 100%，得 20 分； 3.每 100 项单位工程中有 3 项及以上超越合同约定的质量目标，得 20 分；每增加 1 项得 5 分； 4.获得鲁班奖或国家优质工程金奖每 1 项得 10 分，获得国家优质工程奖每 1 项得 5 分，获得省部级优质工程奖每 1 项得 2 分； 5.获得省部级及以上 QC 成果 50 个，得 10 分； 以上累计得分不超过 100 分。
9			服务响应	0.03	100	6.3.3	1.服务主体制定服务响应的基本准则，得 40 分； 2.服务主体满足合同约定或与客户商定的服务响应要求，得 60 分； 3.服务获得客户书面嘉

							奖、表彰，每个得 2 分； 4.每发生一起未在承诺时间内及时响应事件，扣 2 分； 以上得分累计不超过 100 分。
10			客户满意度	0.08	100	6.3.3	1.开展客户满意评价并持续改进，得 30 分； 2.满意度保持在最高层级,综合得分不低于 90 分，得 50 分，每提高 1 分得 2 分； 3.获得省部级用户满意企业得 10 分，获得省部级用户满意工程每 1 项得 1 分； 4.二次客户合同额贡献率大于 30%，得 20 分； 以上得分累计不超过 100 分。
11		其他指标	人才队伍	0.09	100	5.1.1	1.高级工程师占比企业技术人员总人数超过 10%，得 10 分，每增加 2%得 5 分； 2.高级工程师中正高级工程师占比 3%的，得 20 分，每增加 1%得 10 分； 3.一级注册建造师占比 8%并且注册执业资格占比 15%，得 30 分； 4.省部级及以上劳动模范、工匠、省部级勘察设计大师，全国技术能手，享受国务院特殊津贴专家等，上述人员累计 5 人及以上得 30 分； 5.有两院院士、国家级大师类专家及上海市领军人才 5 人及以上，得 50 分； 以上得分累计不超过 100 分。
12			行为规范	0.02	100	5.1.2	1.有明确的行为规范，按规范的内容是否满足标准要求计分，最高 20 分； 2.行为规范得到有效使用，最高 50 分； 3.近三年入围建设工程项目施工工地安全生产标准化学习交流项目数量，每一项得 1 分,最高得 20 分； 4.近一年未发现严重违规的行为，符合行为规范要求的人员占比不低于 90%以上，最高 50 分； 以上累计得分不超过 100 分。
13			企业识别系统	0.02	100	5.2.2	1.建立基于企业文化的企业识别系统，得 50 分； 2.在各类服务场所和环境中得到系统有效的使用，得 50 分。

14			技术应用	0.05	100	6.3.1	1.在建项目贯彻落实《建筑与市政工程绿色施工评价标准》，得 30 分； 2.近三年获得中国土木工程詹天佑奖，每 1 项得 10 分； 3.省部级绿色施工示范工程（或相当等级）近三年不少于 20 项，得 30 分，每增加 1 项得 1 分； 4.省部级及以上（或相当等级）新技术应用示范、装配式示范、施工水平认证项目近三年总数不少于 10 个，得 30 分，每增加 2 个得 1 分； 以上得分累计不超过 100 分。
15			公司治理与管理体系	0.03	100	4.3	1.建立了基于卓越绩效模式，覆盖三体系标准和内部控制规范、全面风险管理以及涵盖企业各业务流程和管理层级的一体化管理体系，且绩效显著。体系最高得分 90 分； 2.致力于推进可持续发展，建立健全环境保护、社会责任及公司治理（ESG）工作机制，相关 ESG/社会责任报告公开披露，得 20 分； 以上得分累计不超过 100 分。
16			数字化	0.12	100	4.4	1.应用业财税一体化线上平台，得 20 分； 2.推广智慧工地或智能建造，得 30 分； 3.应用 3 个及以上 BIM 模块的项目占在建项目 50%以上，得 40 分； 4.近三年至少每年平均获得国家或行业 BIM 应用奖项，不少于 5 项，得 10 分，每增加 1 项得 5 分； 5.通过 BIM 中心服务星级认证，且获得五星等级以上，得 10 分；工程项目通过数字工程认证，且获得白金等级及以上，每项得 5 分； 以上得分累计不超过 100 分。
17			资源集成能力	0.03	100	4.4	1.建立完善的供应商、分包商管理体系，得 60 分； 2.集中采购比例超过 30%，得 40 分。

18			市场占有率	0.03	100	6.3.2	1.建立了包含市场占有率的绩效考核体系，得50分； 2.近三年市场占有率（含区域市场）持续提升，得50分。
19			财务绩效	0.05	100	6.3.4	1.近三年营业收入年均增速高于同期全国建筑业总产值增速10%以上； 2.近三年利润总额年均增速高于同期全国建筑业利润总额增速10%以上； 3.近三年产值利润率比同期全国建筑业产值利润率高10%以上； 4.近三年海外营收占比1.5%以上； 至少达到3项指标得100分，只有2项达到指标得60分，各指标比基准值每增加1%，加5分。以上得分累计不超过100分。
20			社会信用	0.03	100	4.1	1.近三年连续获评国家级行业协会诚信企业或信用等级AAA级； 2.近三年连续获得中国人民银行或五大国有银行AAA信用评级； 3.国际三大评级机构信用评价等级为BB+以上； 以上三项具备两项，得100分。