

ICS 03.120.20

CCS A 00

团 体 标 准

T/STIC 120012-2024

代替 T/STIC 120012-2021

市政工程设计服务规范

Code for municipal engineering design

2024 - 11 - 01 发布

2024 - 11 - 01 实施

上海市检验检测认证协会 发布

目 次

| | |
|------------------------------|-----|
| 前 言..... | II |
| 引 言..... | III |
| 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 资质要求..... | 2 |
| 4.2 企业文化..... | 2 |
| 4.3 商业信誉..... | 2 |
| 4.4 管理体系..... | 2 |
| 5 服务提供条件..... | 2 |
| 5.1 服务人员..... | 3 |
| 5.2 服务环境..... | 4 |
| 5.3 服务设施..... | 5 |
| 5.4 安全与应急..... | 6 |
| 6 服务过程控制..... | 7 |
| 6.1 服务策划..... | 7 |
| 6.2 产品和服务的提供..... | 8 |
| 7 服务特性要求..... | 10 |
| 7.1 产品和服务的多样性..... | 10 |
| 7.2 产品和服务的适宜性..... | 10 |
| 7.3 产品和服务的创新性..... | 11 |
| 8 服务质量控制与改进..... | 12 |
| 8.1 绩效评价体系..... | 12 |
| 8.2 监测、分析与改进..... | 12 |
| 9 服务认证评价..... | 12 |
| 9.1 适用的服务认证模式..... | 13 |
| 9.2 服务认证模式选用及其组合..... | 13 |
| 9.3 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（规范性附录） 市政工程设计服务指标..... | 16 |

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件代替T/STIC 120012-2021《市政工程设计服务规范》，与T/STIC 120012-2021相比，除编辑性修改外，主要技术变化如下：

——修改了规范性引用文件。增加了GB/T 27207《合格评定 服务认证模式选择与应用导则》，同步依据GB/T 27207 修改服务认证模式相关内容（见第2章），删除了RB/T 314合格评定 服务认证模式选择与应用指南。

——修改了人员数量要求。将高级工程师、正高级工程师的人数要求修改为总数占比要求（见5.1.1.2）。

——增加了产品和服务的多样性要求。为推动市政建设可持续发展，在提供产品和服务时应考虑绿色、低碳、降耗、节能等技术（见7.1.1）。

——在技术应用中，删除了近三年与可持续相关的业务增速应达到30%以上。在规范实践中，对可持续相关业务的界定和量化容易出现分歧（见7.2.2.3）。

——在专利拥有量中，将专利明确为发明专利，更能体现企业的先进性（见7.3.2.1）。

——在业务增长中，删除了近三年营业收入平均增长持续保持10%以上。现阶段城市基础设施建设已向高质量发展转变，设计企业的营业收入也随之向稳增长转变（见8.1.2.2）。

——在市场排名中，删除全国勘察设计协会或国际ENR的排名要求（见8.1.2.3）。

——修改了部分服务认证模式，将神秘顾客（暗访）的服务特性检验修改为公开的服务特性检验，将神秘顾客（暗访）的服务特性检测修改为公开的服务特性检测，更能体现公开性原则（见9.2.2）。

——在服务认证结果中增加了服务认证维度要求，包括管理成熟度和服务特性指标，要求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。（见 9.4.1“服务认证维度”）

——结合规范部分章节的内容调整，附录B中的一些评价指标也做了相应的更新（见附录B）。

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。

本文件由上海市检验检测认证协会提出并归口。

本文件起草单位：上海市市政工程设计研究总院（集团）有限公司、上海市城市建设设计研究总院（集团）有限公司、同济大学建筑设计研究院（集团）有限公司、北京中建协认证中心有限公司上海分公司、上海市检验检测认证协会、北京中建协认证中心有限公司。

本文件主要起草人：颜海、孙海涛、蒋应红、曾明根、殷志文、蒋越、杨玉泉、季嵘、李春光、刘小溪、姜琦、黄瑞达、王海山、王丽、郭喜宏、曹继明、任惠静、吴高尚、胡国芳、王彤。

首批执行本文件的单位：上海市市政工程设计研究总院（集团）有限公司、上海市城市建设设计研究总院（集团）有限公司、同济大学建筑设计研究院（集团）有限公司、北京中建协认证中心有限公司上海分公司、上海市检验检测认证协会、北京中建协认证中心有限公司。

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 120012-2018

——2021年第一次修订

——2024年第二次修订

引 言

在市政工程建设活动中，作为主要责任主体的工程设计企业的服务质量及水平，是市政工程安全和质量的关键因素。借助第三方认证手段对设计服务主体进行评价，有助于推动服务主体的服务形象，强化内部管理，提升市政工程设计的服务品质。

本文件从市政工程设计企业的技术、创新、管理和产业带动等角度，引导服务主体对服务活动的总体布局和服务能力的深度规划，是市政工程设计服务主体的一项战略性决策，能够帮助其提高整体服务绩效，为推动可持续发展奠定良好基础。

服务主体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的能力；
- b) 促成增强客户满意的机会；
- c) 应对与服务主体服务目标相关的风险和机遇；
- d) 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市政工程设计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市政工程设计服务业态的服务要求及其管理要求，建立市政工程设计的服务先进性要求。

本文件可用于内部和外部各方。

在文件准中使用如下助动词：

- “应”表示要求；
- “宜”表示建议；
- “可”表示允许；
- “能”表示可能或能够。

市政工程设计服务规范

1 范围

本文件规定了市政工程设计服务的规范性要求，包括服务主体、服务提供条件、过程控制、服务特性、服务质量控制和改进的通用要求和特定要求，以及服务认证评价涉及的评价方法和关键服务指标。

本文件适用于市政工程设计企业的设计及相关服务管理。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款，其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；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 19004 追求组织的持续成功 质量管理方法

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 50358 建设项目工程总承包管理规范

GB/T 50379 工程建设勘察企业质量管理规范

GB/T 50380 工程建设设计企业质量管理规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

市政工程设计 municipal engineering design

对城市基础设施建设中的公用事业工程开展设计及咨询服务。

3.2

设计响应效率 design response efficiency

设计服务各阶段的实际响应时间与约定响应时间的比，比值越低意味着效率越高。

3.3

技术支持响应 technical support response

设计服务过程中所提供的技术支持的实际响应时间与合同约定或协商响应时间的比，比值越低意味着技术支持响应越快。

注：对技术问题有响应但未解决提出的问题视为无效的技术支持响应。

4 服务主体要求

4.1 资质要求

服务主体应为国家行政主管部门许可的独立法人企业，在资质许可范围内开展设计及相关服务活动。

服务主体应为高新技术企业。

4.2 企业文化

服务主体应建立并保持以愿景、使命和核心价值观为主体的企业文化。公司的企业规划、人力资源规划和产品服务规划应与企业文化的内涵保持一致。

服务主体应使员工能理解并贯彻，并使上下游供应商和其他相关方能够获取并理解其含义。

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。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管理 and 生产相融合；
- 评估：发现改进点，提供改进和创新方案。

4.3 商业信誉

服务主体应具有良好的商业信誉，应提供以下证明：

- 近3年内未在相关政府部门出现行政处罚记录；
- 依法缴纳税金和社会保障资金的证明；
- 与供应商建立良好稳定的合作伙伴关系。

4.4 管理体系

服务主体应建立并保持完整的服务体系，包括但不限于：

——明确高层领导的职责和作用，特别在推进品牌建设、确保和提升产品、服务质量及推动组织持续改进等方面；

- 制定并发布服务主体管理体系文件，确定方针、目标等并有效传达；
- 清晰的组织结构和管理职责，明确岗位的义务和权利；
- 对勘察设计的主要流程形成文件并可获取的管理制度或服务主体标准，应满足GB/T 50379、GB/T 50358等标准的文件要求并在此基础上根据服务主体实际制定更具体的过程和结果要求；
- 配备满足服务要求的各项资源，不限于专业人员和设备设施等；
- 在项目管理层建立信息化管理体系，普及信息化；
- 建立并保持管理体系运行的监测、评价机制；
- 基于风险的应急机制和应对措施。

5 服务提供条件

5.1 服务人员

5.1.1 人员要求

5.1.1.1 通用要求

服务主体应制定并实施人力资源发展战略。

服务主体应制定制度或相关文件以明确服务人员的专业能力与服务标准,包括但不限于:

- 岗位职责描述;
- 绩效管理标准;
- 服务过程标准。

服务主体应制定服务人员发展规划与计划,主要应包括:

- 人才中长期发展规划;
- 人才队伍建设年度工作计划;
- 关键人才培养计划。

服务主体应定期对人才队伍建设情况进行分析研判,提出存在问题,制定改进措施。

5.1.1.2 特定要求

人员应同时满足:

- a) 拥有两院院士或国家授予的“全国工程勘察设计大师”等称号的专家至少2人;
- b) 拥有“百千万人才工程”国家级人选、上海领军人才等重点人才工程入选者等专家至少5人;
- c) 高级工程师总数应占比服务主体总人数超过20%,其中正高级工程师总数占比高级工程师总人数超过5%。

5.1.2 行为规范

5.1.2.1 通用要求

服务主体应制定并实施基于核心价值观(见4.2 企业文化)的服务人员的行为准则规范。

- 制定并实施《员工手册》或相关制度;
- 通过有效途径使行为准则规范为服务人员知悉、认同和遵守;
- 建立服务人员遵守行为准则规范的监督和考核机制,有效评价分析和改进服务人员行为。

5.1.2.2 特定要求

服务人员的行为规范应包括:

- 对内对外行使职责权限的行为规范;
- 执行质量、环境与职业健康安全管理体系有关规定的行为规范;
- 执行知识产权保护和保守商业秘密相关规定的行为规范;
- 维护服务主体品牌形象的行为规范;
- 维护客户及合作方利益的行为规范。

5.1.3 培训

5.1.3.1 培训管理体系

服务主体应建立培训管理体系，包括但不限于：

- 制定培训管理制度；
- 制定年度培训工作计划，围绕服务主体服务重点领域和过程开展培训活动；
- 制定年度培训工作预算并做好预算执行；
- 建立培训评估和考核机制，持续完善培训体系建设；
- 建立培训资料收集与管理机制，形成培训台账。

5.1.3.2 职业资格培训

有序开展注册类职业资格的注册和继续教育，确保相关注册类职业资格满足服务主体资质需要。

5.1.3.3 总承包业务特定岗位培训

开展总承包业务所需的各类特定岗位管理人员和技术工人须经岗位培训并取得相应岗位资格证书。

5.1.4 绩效管理

服务主体应建立绩效管理体系，制定绩效考核制度并按照制度开展绩效考核工作。

绩效考核内容应包括但不限于：服务人员的服务态度、服务能力、工作业绩等。

服务主体应建立绩效反馈制度，直线领导应采取绩效面谈等途径，反馈绩效考核结果并指出优点不足，建立绩效改进目标与计划。

绩效考核的结果应作为绩效激励、岗位调整的重要依据。

5.2 服务环境

5.2.1 设计环境管理

服务主体应建立、实施、保持、持续改进环境管理体系，并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。项目服务环境包括但不限于：

- 物理环境，如温湿度、照明、噪音以及环境保护相关因素等；
- 与风险相关，如职业危害与职业病、危险和警示标识等；
- 与心理环境相关，包括疲劳预防与恢复、心理辅导与干预等。

5.2.2 总承包项目环境管理

项目经理部负责项目环境因素的识别、确定、控制和管理，制定项目环境管理目标，在项目策划文件中予以明确并进行控制。确定环境因素时，应考虑下列事项（包括但不限于）：

- 向大气的排放；
- 向水体的排放；
- 原材料和自然资源的使用；
- 能源使用；

- 能量释放，例如热能、辐射、振动（噪声）和光能；
- 废物和（或）副产品的产生；
- 空间利用。

5.3 服务设施

5.3.1 通用要求

服务主体应制定标准规范提供工程服务过程中所应配置的基础设施。

服务主体或项目经理部应在项目策划文件中对服务过程和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。

基础设施包括：

- 项目周期内用于办公、居住的临时住所、工作场所和相关的设施；
- 用于产品实现的过程设备，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。

5.3.2 特定要求

5.3.2.1 信息化和数字化

服务主体应提供满足产品和服务提供的信息化设施设备及相关管理活动。

信息化应在所有项目或产品服务提供过程中得到应用。

服务主体信息化和数字化应定期评价，评价范围包括：

- a) 是否覆盖业务范围内的所有产品和服务；
- b) 至少在以下领域实现信息化或数字化建设：
 - 服务主体对外网站；
 - 服务主体办公管理；
 - 档案管理；
 - 财务管理；
 - 人力资源管理；
 - 固定资产管理；
 - 设计项目管理；
 - 总承包项目管理；
 - 风险控制。
- c) 信息化基础平台、应用集成和数据管理水平，包括信息化集成度和数据标准；
- d) 信息化数据再应用，包括档案数字化加工、档案信息网络化服务、经营数据和设计工作数据再利用；
- e) 每年信息化建设运维投入占公司年度营业收入的0.5%以上，包括硬件配置、软硬件系统集成、链路租赁、软件开发、培训和运行维护等投入；
- f) 信息化建设规划与制度及执行状况；

- g) 信息化组织健全度，包括：
 - 健全的自上而下的信息化组织机构；
 - 80%及以上的管理和技术人员接受过信息化培训；
 - 80%及以上的项目有明确的信息管理负责人；
- h) 信息安全管理保障，包括网络安全系统设施、数据备份和灾备系统、防病毒系统和安全认证系统等；
- i) 网络安全事件应对，包括网络安全事件应急预案编制及日常演练；
- j) 对外信息发布系统定级、保护、等保测评及备案；
- k) 承担行业信息化组织主要工作；
- l) 数字技术应用，包括设计、建设管理和运维管理平台建设、标准体系和构件库建设、数字成果交付等。

5.3.2.2 服务技术平台

应建立改进、创新产品和服务的服务技术平台，设计至少1个省级及以上技术平台。

注：省级及以上技术平台是指由省级及以上管理机构或组织批准成立的技术平台或技术中心。

5.4 安全与应急

5.4.1 安全管理目标

坚持“安全第一、预防为主、综合治理”的方针，制定切实可行的、与服务主体发展相匹配的安全管理目标。

5.4.2 安全生产组织机构和保证体系

建立健全安全管理组织机构，完善安全生产保证体系。

5.4.3 安全生产责任制

综合各级安全生产管理法律、法规和单位安全管理规章制度，对各级领导、各职能部门、技术人员、管理人员、作业人员应负的安全责任明确安全生产责任制，形成一个人人讲安全，事事为安全，时时想安全，处处要安全的氛围。

5.4.4 安全管理制度

制定适应服务主体安全管理要求的各项安全制度和规定，建立预防机制，规范生产行为；贯彻国家关于安全生产的各项法律规范、执行上级各项安全规章制度，使各生产环节符合要求。

5.4.5 日常安全管理

定期分析安全生产形势、定期开展安全检查，定期召开安全工作会议；决策重大安全方案；落实安全生产责任制；组织全员安全教育培训。

5.4.6 作业安全管理

作业安全管理包括安全作业管理以及物流、仓储安全作业管理。

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。特殊项目的员工应配备防护用品，以保障员工的作业安全。

5.4.7 关键部位安全管理

关键部位的安全防范工作应做到职责明确，制度落实，采取可靠的安全措施。

关键部位包括：存放现金、票证和贵重商品的部位；保存各类图纸、合同、文件资料等的部位；配电室、空调室、锅炉房、液化气设备管道等特殊部位；存放易燃易爆品的场所；受限空间，设备内部；专用管道、地沟、地井、烟道等；高处作业，吊装作业等。

采取安全措施包括：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；安全管理要求，包括日常安全管理和突发事件应急管理；安全技术要求和作业要求；安全人员配备及教育培训。

5.4.8 应急管理

5.4.8.1 编制应急救援预案

编制生产安全事故综合应急救援预案，规范应急管理工作，有效应对生产安全突发事件，及时对事故进行应急处理。

5.4.8.2 应急预案培训和演练

组织各级组织对生产安全事故综合应急救援预案进行培训，使有关人员掌握应急预案内容，熟悉应急职责、应急程序和岗位应急处置方案。

根据安全管理需要，定期组织综合应急预案演练或专项应急预案演练。

6 服务过程控制

6.1 服务策划

6.1.1 策划目标

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

- 服务主体目标和方针对产品和服务的导向；
- 服务主体技术能力提升与人才队伍建设；
- 服务主体的风险和机遇。

6.1.2 服务策划

应包括：

- 对产品和服务提供所需资源的策划；
- 对产品和服务过程的策划；
- 对产品和服务改进与创新的策划。

6.1.3 对产品和服务提供所需资源的策划

应包括：

- 人力资源与产品和服务提供的匹配；

- 财务资源的获取、管理、使用和风险防控，包括成本控制；
- 设计服务的信息化管理。

6.1.4 对产品和服务改进与创新的策划

应考虑：

- 服务主体发展战略对产品和服务改进与创新的要求；
- 外部环境（政策、市场等）对产品和服务的影响；
- 内部环境（人才培养、企业文化等）对产品和服务的影响；
- 相关方对产品和服务的期望；
- 改进与创新带来的风险和机遇。

6.1.5 策划结果

策划结果应形成记录。

6.2 产品和服务的提供

6.2.1 一般要求

应包括但不限于：

a) 服务主体应依据服务策划对所承接的市政工程设计项目服务提供过程实施控制，包括由外部供方提供的过程、产品和服务。

b) 服务主体应围绕“质量、工期、费用”等控制目标，依据设计大纲中明确的设计原则、设计依据、专业设计人员配置、总进度计划、资料互提及接口界面等提供服务，重点控制设计输入的充分性、评审验证确认的实效性、设计输出的适宜性以及设计变更等关键活动。

c) 服务主体应建立多层次的目标系统，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。

d) 服务主体应建立顾客感知和顾客满意程度反馈机制，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重要利益相关方的沟通渠道。应考虑：

- 关键会议，包括如开工会、评审会、进度会、检查会等各关键节点的会议沟通；
- 来往文件，包括基础资料、通知批复、变更等文件记录；
- 设计交底，施工开始前按计划组织相关专业到现场对施工单位的设计交底；
- 施工配合，为施工提供设计支持服务，解决过程中碰到的问题，贯彻设计意图。收集客户反馈的信息改进服务，及时解决客户投诉问题。

沟通的内容包括但不限于：

- 企业文化与承诺，传达真实的产品和服务信息；
- 明确客户与公司的联系方式，及对客户问询、合同或订单（包括变更）进行处理；
- 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

应考虑：

——服务主体应对外包所提供的过程、产品和服务的能力制定评价准则，进行评价和绩效监视；

——实施评价、选择、绩效监视以及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。

6.2.3.1 提供给外部供方信息

服务主体通过招标书、分包合同/协议、采购计划/清单、采购合同/协议等文件，明确提供给外部供方信息。包括但不限于：

- a) 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）；
- b) 企业资信、业绩要求，适用时包括对企业资信、业绩的验证要求；
- 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，包括与外部供方与公司的接口（如，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）；
- 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) 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。

6.2.3.2 供方管理

对供方的项目管理要求应符合总包服务主体规定的分包管理办法、商务管理办法的规定。服务主体对供方管理应建立相关制度并严格执行、并重点关注以下三项内容：

- 供方的资信、业绩、人员应与承接项目相匹配；
- 供方的选择应有审批记录；
- 应按要求定期对供方进行评价，对不合格供方应按规定进行处理决定。

6.2.4 产品和服务提供

服务主体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。包括但不限于：

- a) 具备表述工程特性及其产品的文件，如合同、设计图纸、作业指导书等；
- b) 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；
- c) 与相关方约定服务响应效率，制定措施确保按要求对需要提供的技术支持作出有效的响应。

6.2.5 防护

防护实施的时间段覆盖勘察、设计、采购、施工安装直至工程验收交付客户为止。需采取防护措施的产品包括但不限于：

- a) 对以电子信息等方式生成的工程咨询、工程勘察、工程设计成果，选择适宜的贮存媒介，并注意拷贝备份，做好防损坏、防消磁等安全防护；对以书面形式形成的文件和图纸，主要是做好防潮湿、防虫蛀、防遗失等防护；
- b) 对工程勘察外业过程形成的岩土工程试样、工程测量标桩等，按照专业规范的要求进行防护；

服务主体应针对所实施的具体项目，在策划中，对其产品和服务实现过程中各阶段产品、成品等的标识、搬运、储存、保护及包装等防护要求进行细化，确保有效实施，直至工程竣工为止。

7 服务特性要求

7.1 产品和服务的多样性

7.1.1 通用要求

服务主体的产品和服务应满足并努力超越行政管理部门、社会公众等重要利益相关方对产品和服务的需求和期望，应综合考虑：

- 提供符合法律法规及合同要求的服务模式；
- 提供行业领先水平且有服务主体特色的产品和服务；
- 提供基于全生命周期（加全产业链）考虑下的产品和服务；
- 提供综合考虑绿色、低碳、降耗、节能的产品和服务。

服务主体应在既有产品和服务的基础上，持续研发新技术、新产品，保证产品和服务能持续适应社会和利益相关方的需求。

7.1.2 特定要求

服务主体的产品和服务应全面覆盖与市政有关的各基础设施建设行业，并不断创新研发社会和场所需求的新型城镇基础设施模式和产品。

7.2 产品和服务的适宜性

7.2.1 通用要求

服务主体应制定并执行产品和服务提供过程的管理标准、技术标准和行为规范。明确产品和服务特性，进行产品和服务提供的策划并按策划节点实施监视测量，管理和控制产品和服务的提供过程以保证得到预期的结果。

7.2.2 特定要求

7.2.2.1 设计响应效率

服务主体应制定设计响应的基本准则，设计成果及合同约定的其他服务内容提交时间按项目进度及业主要求进行调整或延期。基本准则应在合同约定或与业主协商的响应规则中体现。

设计响应效率是实际完成设计交付成果及合同约定的其他服务内容所用时间与业主最终要求成果提交时间的比值。

服务提供过程的单次活动的设计响应效率应不大于1，即没有未履行对业主交付时间承诺的情况出现。

7.2.2.2 技术支持响应

服务提供过程中应有明确的技术支持响应标准。施工期间设计人员应开展现场施工配合，参加施工交底和应出席的工程例会并与业主、施工单位等沟通协调各项工作。

有效的技术支持响应包括施工现场检查记录、依据充分且合规的设计变更、紧急情况下的处置和解决措施等。有效的技术支持响应占比95%及以上。协商达成一致约定的除外。

应规定或与业主约定有效的技术支持响应时间，完成技术支持响应的时间与约定时间的比值的平均值应小于1。

7.2.2.3 技术应用

服务主体应将改进与创新的成果应用于各项服务主体活动，以提高服务主体绩效、履行社会责任。应：

- 近三年获省部级以上科学技术奖5项及以上；
- 近三年获省部级以上勘察设计奖100项及以上。

7.3 产品和服务的创新性

7.3.1 通用要求

服务主体将持续改进作为增强满足要求能力的循环活动，重点是改善产品的特性和提高质量管理体系过程的有效性。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、竞聘用人机制等多种形式提高员工的创新意识，营造公司激励改进的氛围和环境。

在产品和服务提供全过程考虑可持续发展所施加的影响。应对核心产品和关键设备的国产化和自主知识产权制定与战略规划适应的指标。

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，以持续改进公司绩效、服务的适宜性和服务提供的效率。

7.3.2 特定要求

7.3.2.1 专利拥有量

服务主体提供创新的产品和服务，应：

- 近三年形成的发明专利等知识产权30项及以上；
- 经证实有完全自主知识产权且达到国际领先水平的技术。

注：知识产权包括但不限于中国发明专利、PCT专利、认定技术秘密，软件著作权等。

7.3.2.2 标准开发

服务主体作为主编单位组织编制国家标准、行业标准、地方标准或团体标准，近三年主编标准的数量应大于10项。

服务主体参与国家标准、行业标准、地方标准或团体标准的编制，近三年参与标准编制的数量应大于30项。

7.3.2.3 研发投入

服务主体应为创新的产品和服务提供必要的研发投入。研发投入占年营业收入的3%以上。

8 服务质量控制与改进

8.1 绩效评价体系

8.1.1 通用要求

服务主体应建立绩效评价体系，对产品和服务提供进行监视、测量、分析和改进。验证产品和服务与适用法律法规要求、重要利益相关方需求的符合性，保持产品和服务的多样性、适宜性和先进性。

服务主体应制定基于绩效评价的客户满意度的测评工具和方法；策划并定期开展客户满意的测评。

服务主体应对服务的提供开展基于绩效的管理成熟度评价。管理成熟度评价的范围包括本标准所有非“特定要求”的条款。

8.1.2 特定要求

8.1.2.1 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的测评工具和方法；
- 客户满意率保持90%及以上，近三年保持在所设置的管理目标以上；
- 近三年保持客户满意度的持续增长。

8.1.2.2 业务增长

服务主体应保持营业收入持续增长以支撑各项服务活动。

8.1.2.3 市场排名

服务主体应保持一定的规模，扩大影响以提升品牌和自身影响力，在细分行业排名国内进入前10名。

8.2 监测、分析与改进

应策划并实施对本文件所有“特定要求”的测评。测评的方法见附录A。

对提出的意见（包括投诉）及时处理，对客户不满意的结果或倾向进行纠正并防止再发生，以实现持续改进、增强客户满意的目的。

9 服务认证评价

9.1 适用的服务认证模式

9.1.1 服务认证模式应从 GB/T 27207 中 5.5 章节选择。

9.1.2 针对市政工程设计服务及管理的特征，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。

9.1.3 市政工程设计服务认证方案中应给出适用的服务认证模式。

9.2 服务认证模式选用及其组合

9.2.1 应根据市政工程设计服务过程和能力，以及认证周期及不同认证阶段，给出认证模式。

9.2.2 市政工程设计服务认证模式，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。

9.3 服务认证结果

9.3.1 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。

9.3.2 服务认证结论

市政工程设计服务认证结论分为：

- 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 资质要求 | 20 |
| 2. | 4.2 企业文化 | 40 |
| 3. | 4.3 商业信誉 | 40 |
| 4. | 4.4 服务体系 | 40 |
| 5. | 5.1 服务人员 | 100 |
| 6. | 5.2 服务环境 | 40 |
| 7. | 5.3 服务设施 | 50 |
| 8. | 5.4 安全与应急 | 30 |
| 9. | 6.1 服务策划 | 20 |
| 10. | 6.2 产品和服务的提供 | 150 |
| 11. | 7.1 产品和服务的多样性 | 120 |
| 12. | 7.2 产品和服务的适宜性 | 120 |
| 13. | 7.3 产品和服务的创新性 | 160 |
| 14. | 8.1 绩效评价体系 | 40 |
| 15. | 8.2 监视、分析与改进 | 30 |
| | 总计 | 1000 |

附录 B
(规范性)
市政工程设计服务指标

表B.1给出了市政工程设计服务指标的内容。

表B.1 市政工程设计服务指标

| 序号 | 二级指标 | 三级指标 | 权重 | 分值 | 标准条款 | 指标说明 |
|----|-------|--------|------|-----|---------|--|
| 1 | 体验类指标 | 服务多样性 | 0.08 | 100 | 7.1.2 | 覆盖基础设施建设行业所有领域 100 分； 覆盖基础设施建设行业 15 个领域及以上 70 分； 覆盖基础设施建设行业 10 个领域及以上 50 分； 覆盖基础设施建设行业低于 10 个领域 0 分。 |
| 2 | | 信息化 | 0.05 | 100 | 5.3.2.1 | 信息化覆盖业务应用包括对外网站、办公管理、财务管理、档案管理、人力资源管理、固定资产管理、设计项目管理、总承包项目管理和风险控制，满分 30 分； 应用集成水平和数据管理水平，满分 10 分； 信息化数据再应用，满分 20 分； 信息化投入占比 0.5%以上，满分 2 分，低于 0.3% 0 分； 信息化建设规划与制度及执行状况，满分 4 分； 信息化组织健全度，满分 6 分； 网络安全事件应对，满分 3 分； 对外信息发布系统测评及备案，3 分； 承担行业信息化组织主要工作，2 分； 数字技术应用，满分 20 分。 以上得分累计不超过 100 分。 |
| 3 | | 服务技术平台 | 0.08 | 100 | 5.3.2.2 | 省级及以上技术平台，每个 20 分；累计得分不超过 100 分。 |
| 4 | | 设计响应效率 | 0.05 | 100 | 7.2.2.1 | 基本准则在合同约定或与业主协商的响应规则中体现 10 分； 服务提供过程的单次活动的设计响应效率不大于 1，20 分； 服务提供的设计响应效率平均 |

| | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|---------------------------------------|
| | | | | | | 值不大于 90%，最高 80 分。 以上得分累计不超过 100 分。 |
|--|--|--|--|--|--|---------------------------------------|

表B.1 市政工程设计服务指标（续）

| 序号 | 二级指标 | 三级指标 | 权重 | 分值 | 标准条款 | 指标说明 |
|----|-------|--------|------|-----|---------|---|
| 5 | 体验类指标 | 技术支持响应 | 0.05 | 100 | 7.2.2.2 | 有明确的技术支持响应时间的标准化规定得 10 分；低于合同约定或与业主协商的响应时间并遵守 最高得 40 分；有效技术支持 95%及以上 最高得 50 分。 |
| 6 | | 客户满意度 | 0.08 | 100 | 8.1.2 | 使用正确方法开展客户满意评价得 20 分；满意度保持在最高层级得 40 分；保持持续满意率的不断提升 40 分。 |
| 7 | | 技术应用 | 0.10 | 100 | 7.2.2.3 | 近三年获省部级以上科学技术奖 5 项及以上得 30 分，每增加 1 项加 10 分；近三年获省部级以上勘察设计奖 100 项及以上得 30 分，每增加 10 项加 10 分；两项累计不超过 100 分。 |
| 8 | 其他指标 | 研发投入 | 0.05 | 100 | 7.3.2.3 | 研发投入占年营业收入的 3%以上得 50 分，高于 3.5% 100 分。 |
| 9 | | 专利拥有量 | 0.08 | 100 | 7.3.2.1 | 近三年形成的发明专利等知识产权 30 项及以上得 50 分，每增加 1 项得 10 分；以上得分累计不超过 100 分。 |
| 10 | | 标准开发 | 0.08 | 100 | 7.3.2.2 | 近三年主编标准的数量在 10 项以上，每增加 1 项得 10 分；近三年参编标准的数量在 10 项以上，每增加 1 项得 5 分；以上得分累计不超过 100 分。 |
| 11 | | 市场排名 | 0.05 | 100 | 8.1.2.3 | 国内细分行业前十得 50 分；排名每提高 1 位加 10 分；以上得分累计不超过 100 分。 |

表B.1 市政工程设计服务指标（续）

| 序号 | 二级指标 | 三级指标 | 权重 | 分值 | 标准条款 | 指标说明 |
|----|------|------|------|-----|---------|--|
| 12 | 其他指标 | 业务增长 | 0.05 | 100 | 8.1.2.2 | 近三年营业收入持续增长，每年得35分(负增长当年不得分)； 以上得分累计不超过100分。 |
| 13 | | 管理体系 | 0.05 | 100 | 8.2.2.1 | 按管理成熟度评价实际得分/10计算得分。 |
| 14 | | 行为规范 | 0.05 | 100 | 5.1.2 | 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； 行为规范得到有效使用的行为规范，最高50分； 近一年未发现严重违反行为规范的行为，符合行为规范要求的人员占比不低于90%以上，最高50分； 三项累计不超过100分。 |
| 15 | | 人才队伍 | 0.1 | 100 | 5.1.1.2 | 拥有两院院士或国家授予的“国家级设计大师”等称号的专家1人，20分，每增加1人增加10分，最多40分； 拥有重点人才工程入选者或行业设计大师等专家2人，20分，每增加1人增加5分，最多40分； 高级工程师占比服务主体总人数超过20%，10分，每增加1%加2分； 高级工程师中教授级高级工程师占比5%的，20分，每增加1%加10分； 以上得分累计不超过100分。 |