

输变电工程绿色建造服务认证要求

(CTS JCCQB031-2025)

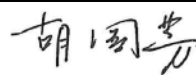
编写

周旭



审查

胡国芳



审批

郭喜宏



发布日期

2024.05.10

实施日期

2024.05.10

发布单位：北京中建协认证中心有限公司

目 录

1. 范围	1
2. 规范性引用文件	1
3. 术语和定义	1
4. 服务要求	1
4.1. 服务要求.....	1
5. 管理要求	1
6. 服务认证评价	2
6.1. 认证准则.....	2
6.2. 认证结果.....	3
附录 1 服务要求.....	4
附录 2 管理要求.....	5
附录 3 输变电工程绿色建造服务管理要求.....	7

1. 范围

1.0.1 本标准规定了输变电工程绿色建造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。

1.0.2 本标准适用于北京中建协认证中心有限公司（下称“中建协认证”）输变电工程绿色建
造服务认证活动，也适用于输变电工程绿色建造服务组织规范其服务活动。

1.0.3 本标准主要覆盖建设工程和市政工程的输变电工程绿色建造服务认证，其他专业工程参
照执行。

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。

T/CEPCA 1002-2024《输变电工程绿色建造评价导则》

3. 术语和定义

（详见 T/CEPCA 1002-2024《输变电工程绿色建造评价导则》）。

4. 服务要求

4.1. 服务要求

4.1.1. 输变电工程绿色建造评价

输变电工程绿色建造评价依据 T/CEPCA 1002-2024《输变电工程绿色建造评价导则》实
施。

4.1.2. 输变电工程绿色建造服务评价

抽样测评的项目，应依据 4.1.1 输变电工程绿色建造评价的内容进行自评。认证机构在服
务特性测评过程中进行检查和验证。

4.1.3. 抽样原则

4.1.3.1. 项目抽样

应至少抽一个项目进行服务特性测评。

4.1.3.2. 评价内容抽样

自评表中基本规定指标、环境保护评价指标、资源节约指标、人力资源节约和保护评价
指标、技术创新评价指标的抽样验证比例应遵循下表。

	基本规定	输变电工程 绿色策划	输变电工程 绿色设计	输变电工程 绿色施工	输变电工程 绿色移交
条款抽样比例	≥10%	≥10%	≥10%	≥10%	≥10%

5. 管理要求

5.0.1 组织应在环境管理体系上建立并运行输变电工程绿色建造服务管理体系，确保其实施和保持，并持续改进其有效性。

组织应：

- (1) 识别可提供的接触点，确定服务接触面，建立服务蓝图；
- (2) 确定为确保服务提供所需的准则和方法；
- (3) 确保可以获得必要的资源和信息，以支持服务提供的运作和监视
- (4) 监视、测量(适用时)和分析；
- (5) 实施必要的措施，以实现环境管理体系的持续改进。

5.0.2 针对组织所选择的任何影响服务符合要求的外部供方提供的过程或服务，组织应确保对其实施控制。对此类外部供方提供过程或服务的控制类型和程度应在质量管理体系中加以规定。

5.0.3 具体管理要求详见附件 3。

6. 服务认证评价

6.1. 认证准则

6.1.1. 服务特性测评

6.1.1.1. 依据第 4 章规定的内容进行测评。

6.1.1.2. 每项服务内容进行评测：

- (1) 用实际得分除以应得分的百分数表示；
- (2) 测评得分的体验性得分基于李克特 5 点式量表的体验系数 α 进行评价，如下：
 - ① 远低于预期： $0 \leq \alpha < 0.2$ ；
 - 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： $0.8 < \alpha \leq 1$ 。

6.1.1.3. 在服务认证中，其总分又计算每人或每次测评分的均值获得。

6.1.2. 管理要求审核

6.1.2.1. 第 5 章给出的管理要求，应根据附录 3 给出的具体要求进行判断。

6.1.2.2. 获得被认可的认证机构所颁发的且有效的环境管理体系认证证书的组织，中建协认证机构评估风险后决定是否部分免除其参考附录 3 进行的服务管理审核。

6.1.2.3. 输变电工程绿色建造服务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. 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 2 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 2 管理水平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

根据附录 2 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

服务认证结果分为通过、不通过。其中：

(1) 通过是指符合性指标满足叁级要求，且管理要求的审核达到三级(含)以上成熟度水平，且服务特性测评达到 60 分(含)以上；

(2) 不通过是指符合性指标不满足叁级要求，或管理要求审核低于三级成熟度水平，或服务特性测评低于 60 分。

服务认证结果的排序，通常从低至高，分为 3 个等级，如表 3 所示。

表 3 输变电工程绿色建造服务服务结果对应的认证级别示意图

序号	服务特性评测	管理要求审核	认证级别
1	60%-80%	三级及以上	三星
2	80%~90%	四级及以上	四星
	90%及以上	五级	五星

注：级别表现形式详见证书模版，符合性指标见附录 1。

附录 1 服务要求

附表 1.1

输变电工程绿色建造服务能力评价评分表

评价内容		单项分值	实际得分
一	基本规定指标	5	
		5	
二	输变电工程 绿色策划	5	
		5	
三	输变电工程 绿色设计	5	
		5	
四	输变电工程 绿色施工	5	
		5	
五	输变电工程 绿色移交	5	
		5	
		5	
		5	
总计			
服务特性测评得分			

附录 2 管理要求

附表 2.1 输变电工程绿色建造服务管理等级描述（详见附录 3）

管理要求		成熟度等级划分与描述				
		第一级	第二级	第三级	第四级	第五级
1 组织所处环境	1.1 理解组织及其所处的环境	<p>服务认证管理处于萌芽状态，缺乏系统化和标准化的管理过程。服务质量和客户满意度往往依赖于个别员工的个人技能和经验。</p> <p>组织对于服务认证的需求和重要性缺乏充分的认识，可能仅有基础的服务标准和服务提供，但未形成完整的服务认证管理体系。</p>	<p>组织开始意识到服务认证的重要性，并初步建立了服务认证管理的基本框架。</p> <p>制定了基本的服务标准和操作流程，并开始进行服务的标准化管理。开始注重客户反馈，并进行初步的服务质量监控。</p> <p>但管理过程可能仍存在一定的随意性和不规范性，需要进一步完善和优化。</p>	<p>在这一级，服务认证管理已经相对规范，形成了完整的管理体系和流程。</p> <p>组织制定了详细的服务标准和认证要求，并建立了完善的认证流程，确保服务的一致性和高质量。</p> <p>服务质量监控和评估机制得到加强，能够及时发现和解决问题，提升客户满意度。</p>	<p>服务认证管理达到了较高的成熟度，组织能够持续优化和改进服务流程和质量。</p> <p>引入先进的服务认证技术和工具，提高服务效率和准确性。通过数据分析和客户反馈，精准识别服务中的瓶颈和改进点，并制定针对性的改进措施。</p> <p>组织具备快速响应市场变化和客户需求的能力，能够提供个性化、高附加值的服务。</p>	<p>服务认证管理达到行业领先水平，组织在服务质量和认证管理方面具有显著优势。</p> <p>组织不仅完全遵循服务标准和认证要求，还能够通过创新和引领行业发展趋势，树立行业标杆。</p> <p>具备强大的服务能力和资源，能够为客户提供卓越的服务体验，并在市场竞争中保持领先地位。</p>
	1.2 理解相关方的需求和期望					
	1.3 确定输变电工程绿色建造服务管理的范围					
	1.4 输变电工程绿色建造服务管理体系					
2 领导作用	2.1 领导的作用和承诺					
	2.2 方针					
	2.3 职责和权限					
3 策划	3.1 风险策划					
	3.2 目标及实现目标的策划					
4 支持	4.1 资源					
	4.2 能力					
	4.3 意识					
	4.4 信息交流					
	4.5 文件化信息					
5 运行	5.1 运行策划和控制					
	5.2 应急准备及响应					
6 绩效评价	6.1 监视、测量、分析和评价					
	6.2 内审					
	6.3 管理评审					
7 改进	7.1 不符合和纠正措施					
	7.2 持续改进					

附表 2.2 输变电工程绿色建造服务管理要求的成熟度对应分值

特定管理要求条目	总分值	成熟度分分值				
		一级	二级	三级	四级	五级
1.1 理解组织及其所处的环境	5	1	2	3	4	5
1.2 理解相关方的需求和期望	5	1	2	3	4	5
1.3 确定输变电工程绿色建造服务管理的范围	5	1	2	3	4	5
1.4 输变电工程绿色建造服务管理体系	5	1	2	3	4	5
2.1 领导的作用和承诺	5	1	2	3	4	5
2.2 方针	5	1	2	3	4	5
2.3 职责和权限	5	1	2	3	4	5
3.1 风险策划	5	1	2	3	4	5
3.2 目标及实现目标的策划	5	1	2	3	4	5
4.1 资源	10	2	4	6	8	10
4.2 能力	10	2	4	6	8	10
4.3 意识	10	2	4	6	8	10
4.4 信息交流	5	1	2	3	4	5
4.5 文件化信息	5	1	2	3	4	5
5.1 运行策划和控制	10	2	4	6	8	10
5.2 应急准备及响应	10	2	4	6	8	10
6.1 监视、测量、分析和评价	10	2	4	6	8	10
6.2 内审	10	2	4	6	8	10
6.3 管理评审	10	2	4	6	8	10
7.1 不符合和纠正措施	5	1	2	3	4	5
7.2 持续改进	5	1	2	3	4	5
合计	145					

说明：

- (1) 根据附件 3 对成熟度水平进行逐一评价；
- (2) 将各条成熟度得分累加后，得出管理成熟度总分；
- (3) 根据管理成熟度总分，管理要求分级规则如下：
 - ①20 分(含)~45 分，一级；
 - ②45 分(含)~70 分，二级；
 - ③70 分(含)~95 分，三级；
 - ④95 分(含)~120 分，四级；
 - ⑤120 分(含)~145 分，五级。

附录3 输变电工程绿色建造服务管理要求

(资料性附录)

1 组织所处的环境

1.1 理解组织及其所处的环境

组织应确定影响输变电工程绿色建造服务管理的内部因素和外部因素。

(外部因素应重点识别工程属地的输变电工程绿色建造评价要求,如属地无要求,应对参考集团输变电工程绿色建造管理手册的情况进行说明。)

1.2 理解相关方的需求和期望

组织应确定:

- (1) 与输变电工程绿色建造服务管理的相关方;
- (2) 识别输变电工程绿色建造管理对相关方的要求。

1.3 确定输变电工程绿色建造服务管理的范围

组织应确定输变电工程绿色建造服务管理的边界和实用性加以说明。

确定范围时组织应考虑:

- (1) 1.1 中提及的内外部因素;
- (2) 组织单元、职能和物理边界;
- (3) 工程种类及名称。

1.4 输变电工程绿色建造服务管理体系

- (1) 应在环境管理体系的基础上建立输变电工程绿色建造服务管理体系;
- (2) 相关手册、程序文件课在环境管理体系手册和程序文件的基础上补充。

2 领导作用

2.1 领导的作用和承诺

最高管理者应通过下述方面证实其在输变电工程绿色建造服务管理体系方面的领导作用和承诺

- (1) 对输变电工程绿色建造服务管理体系的有效性负责;
- (2) 确保建立方针和目标;
- (3) 确保可获得所需的资源;
- (4) 就有效输变电工程绿色建造服务管理的重要性和符合输变电工程绿色建造服务管理体系要求的重要性进行沟通
- (5) 确保实现其预期结果;
- (6) 指导并支持员工对体系的有效性做出贡献;
- (7) 促进持续改进;
- (8) 支持其他相关管理人员在其职责范围内证实其领导作用。

2.2 方针

最高管理者应在界定的输变电工程绿色建造服务管理体系范围内建立、实施并保持方针，方针应：

(1) 适合于组织的宗旨和所处的环境, 包括其活动、产品和服务的性质、规模和环境影
响；

(2) 为制定目标提供框架；

(3) 包括承诺, 包含有关的特定承诺；

(4) 包括持续改进管理体系以提升环境绩效的承诺；

(5) 方针应：

——以文件化信息的形式予以保持；

——在组织内得到沟通；

——可为相关方获取。

2.3 职责和权限

最高管理者应确保在组织内部分配相关角色的职责和权限。

最高管理者应对下列事项分配职责和权限：

(1) 确保输变电工程绿色建造服务管理体系符合本标准的要求；

(2) 向最高管理者报告管理体系的绩效, 包括输变电工程绿色建造服务的绩效。

3 策划

3.1 风险策划

3.1.1 一般要求

组织应建立、实施并保持满足 3.1.1~3.1.4 的要求所需的过程。

策划输变电工程绿色建造服务管理体系时, 组织应考虑：

(1) 1.1 所提及的问题；

(2) 1.2 所提及的要求；

(3) 其输变电工程绿色建造服务管理体系的范围。

3.1.2 输变电工程绿色建造服务因素

组织应确定能够控制和能够施加影响的输变电工程绿色建造服务因素及其相关的影响。

确定服务因素时, 必须考虑：

(1) 变更。

(2) 特殊或紧急情况。

3.1.3 措施的策划

(1) 组织应策划的内容包含但不限于：

①重要的输变电工程绿色建造服务因素；

②3.1.1 识别的风险

(2) 体现方法

①在管理过程中（3.2、第4章、第5章、6.1）等过程中融入并实施；

②评价措施的有效性。

3.2 目标及实现目标的策划

3.2.1 目标

组织应针对其相关职能和层次建立目标，并保持其文件化信息。

- (1) 目标应与方针一致；
- (2) 可评测度量；
- (3) 进行有效的监视；
- (4) 有沟通；
- (5) 更新。

3.2.2 实现目标的策划

组织应确定：

- (1) 工作内容；
- (2) 所需资源；
- (3) 确定负责人；
- (4) 确定完成时间；
- (5) 确定成果的评价方法。

4 支持

4.1 资源

组织应确定建立、实施、保持和持续改进体系所需要的资源。

4.2 能力

组织应：

- (1) 确定人员应具备的能力；
- (2) 确保人员胜任（依据教育、培训或工作经历）；
- (3) 确保人员持续胜任；
- (4) 确定必要的培训。

4.3 意识

组织应确认输变电工程绿色建造服务相关的人员理解：

- (1) 方针；
- (2) 与其相关的输变电工程绿色建造服务因素及其影响；
- (3) 对输变电工程绿色建造服务管理体系的贡献；
- (4) 不符合要求的后果。

4.4 信息交流

4.4.1 组织应建立、实施、保持输变电工程绿色建造服务管理体系有关的信息交流过程：

- (1) 内容；
- (2) 时机；
- (3) 对象；
- (4) 方式方法。

4.4.2 组织应有效控制管理内部信息交流和外部信息交流。

4.5 文件化信息

组织的输变电工程绿色建造管理体系应包括：

- (1) 本文件要求的文件化信息；
- (2) 组织确定的实现体系有效性所必需的文件化信息。

5 运行

5.1 运行策划和控制

(1) 组织应建立、实施、控制并保持满足体系要求以及实施 3.1 和 3.2 所识别的措施所需的过程，通过建立过程的运行准则和按照运行准则实施过程控制来实现。

- (2) 组织应对计划内的变更进行控制，。
- (3) 组织应确保对外包过程实施控制或施加影响。
- (4) 组织应从生命周期观点出发：

①制定控制措施, 确保落实输变电工程绿色建造服务要求；

②与外部供方(包括合同方)沟通组织的相关输变电工程绿色建造服务要求；

- (5) 组织应保持必要程度的文件化信息, 以确信过程已按策划得到实施。

5.2 应急准备和相应

组织应建立、实施并保持对 6.1.1 中识别的潜在紧急情况进行应急准备并做出响应所需的过程。

- (1) 做好应急策划；
- (2) 对实际发生的紧急情况做出响应；
- (3) 采取措施以预防或减轻后果；
- (4) 定期检验、评审和修订应急策划的相应措施；
- (5) 培训。

组织应保持必要程度的文件化信息, 以确信过程已按策划得到实施。

6 绩效评价

6.1 监视、测量、分析和评价

组织应监视、测量、分析和评价输变电工程绿色建造服务的绩效。

- (1) 监视、测量的内容；

- (2) 监视、测量的方法；
- (3) 依据的准则；
- (4) 监视、测量的时机；
- (5) 分析、评价的时机。

6.2 内部审核

组织应定期实施内部审核, 以提供下列关于体系的信息:

- (1) 是否符合
 - ①组织自身环境管理体系的要求;
 - ①本标准的要求。
- (2) 是否得到了有效的实施和保持

6.3 管理评审

最高管理者应定期对体系进行评审, 以确保其持续的适宜性、充分性和有效性。

管理评审应包括但不限于以下内容:

- (1) 以往管理评审所采取措施的状况;
- (2) 以下变化:
 - ①相关的内、外部问题;
 - ②相关方的要求;
 - ③其重要输变电工程绿色建造服务因素;
 - ④风险和机遇;
- (2) 环境目标的实现程度;
- (3) 组织环境绩效方面的信息, 包括以下方面的趋势:
 - ①不符合及纠正措施;
 - ②监视和测量的结果;
 - ③审核结果;
- (4) 资源的充分性;
- (5) 来自相关方的有关信息交流;
- (6) 持续改进的机会。

管理评审的输出应包括:

- 对体系的持续适宜性、充分性和有效性的结论;
- 与持续改进机会相关的决策;
- 与体系变更的任何需求相关的决策, 包括资源;
- 如需要, 目标未实现时采取的措施;
- 如需要, 改进体系与其他业务过程融合的机会;
- 任何与组织战略方向相关的结论。

组织应保留文件化信息，作为管理评审结果的证据

7 改进

组织应确定改进的机会(见 6.1、6.2 和 6.3), 并实施必要的措施, 以实现其体系的预期结果。

7.1 不符合和纠正措施

发生不符合时, 组织应:

(1) 对不符合做出响应, 采取措施控制并纠正不符合;

(2) 通过以下活动评价消除不符合原因的措施需求, 以防止不符合再次发生或在其他地方发生:

① 评审不符合;

②确定不符合的原因;

③确定是否存在或是否可能发生类似的不符合;

(3) 实施任何所需的措施;

(4) 评审所采取的任何纠正措施的有效性;

(5) 必要时, 对体系进行变更

纠正措施应与所发生的不符合造成影响的重要程度相适应。

应保留文件化信息作为组织下列事项的证据:

①不符合的性质和所采取的任何后续措施;

②任何纠正措施的结果。

7.2 持续改进

组织应持续改进体系的适宜性、充分性与有效性, 以提升环境绩效。