

Q/WJBZ

万佳标准认证（湖北）有限公司企业标准

Q/WJBZ 02-2025

工程建设施工企业服务认证评价规范

2025-09-03 发布

2025-09-03 实施

万佳标准认证（湖北）有限公司 发布

前 言

本文件按照 GB/T1.1-2020《标准化工作导则 第一部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由万佳标准认证（湖北）有限公司提出并归口管理。

本文件主要起草单位：万佳标准认证（湖北）有限公司。

本文件主要起草人：黄儒敬、贾兰兰、郑涛、涂洁、张义奎、肖谷生、陈长生、胡瑛、刘善红、邹莹、李成、王宏亮、张雪伟、高伟红、陈旷、熊梦思、王燕、魏卫、吴翠娥、吴欢、欧阳凯、彭湃、吕永河、兰慧、邱娟。

工程建设施工企业服务认证评价规范

1 范围

本文件规定了工程建设施工企业服务认证的认证模式、评价要求。

本文件适用于工程建设施工企业服务认证实施活动，也适用于指导工程建设施工企业规范其服务、并对服务质量进行自我评价。

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，仅该日期的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 19000 质量管理体系 基础和术语
- 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 24001 环境管理体系 要求及使用指南
- GB/T 45001 职业健康安全管理体系 要求及使用指南
- GB/T 27400 合格评定 服务认证技术通则
- GB/T 27207 合格评定 服务认证模式 选择与应用导则
- GB/T 27205 合格评定 服务认证方案指南和示例

3 术语和定义

GB/T 19000、GB/T 27205界定的以及下列术语和定义适用本文件。

3.1

施工企业

施工企业包括各行业从事工程承包活动的总承包企业 and 专业承包企业。

3.2

服务

至少有一项活动必须在服务提供者和顾客之间进行的服务提供者的输出。

4 认证模式

4.1 服务认证模式宜针对特定的服务及其服务管理的特征，适用于服务特性测评和服务管理能力要求审核的活动，应符合 GB/T 27207、GB/T 27400 的规定。

4.2 可选服务认证模式，包括但不限于：

- a) 公开的服务特性测评, 简称模式 A;
- b) 神秘顾客(暗访) 的服务特性检验, 简称模式 B;
- c) 公开的服务特性检测, 简称模式 C;
- d) 神秘顾客(暗访) 的服务特性检测, 简称模式 D;
- e) 顾客调查, 简称模式 E;
- f) 服务足迹测评, 简称模式 F;
- g) 服务能力确认或验证, 简称模式 G;
- h) 服务设计审核, 简称模式 H;
- i) 服务管理能力要求审核, 简称模式 I。

4.3 工程建设施工企业服务认证模式

采用 模式 A+模式 B+模式 I。

5 服务认证评价要求

5.1 认证依据

公开服务特性测评指标见附录 A, 非公开(暗访) 服务特性测评指标见附录 B, 服务管理要求审核指标见附录 C。

5.2 评定分值分布

总分为 100 分, 其中服务特性测评占 60 分(公开服务特性测评 30 分, 非公开(暗访) 服务特性测评 30 分), 服务管理要求审核占 40 分。

5.3 认证结果

5.3.1 工程建设施工企业服务认证结果分为通过和不通过。其中:

- a) 通过是指服务管理要求审核和服务特性测定达到 70 分(含) 以上;
- b) 不通过是指服务管理要求审核和服务特性测定低于 70 分。

5.3.2 服务认证通过的结果的排序, 从低到高即分为 3 个等级, 如表 1 所示。

表 1 服务认证结果

序号	服务管理要求审核+服务特性测评	认证级别
1	70 (含) ~79 分	AAA
2	80 (含) ~89 分	AAAA
5	90 (含) 以上	AAAAA

附录 A
(规范性附录)

工程建设施工企业公开服务特性测评表

A.1 工程建设施工企业公开服务特性测评表如下：

表 A.1 工程建设施工企业公开服务特性测评表

测评维度	测评内容	评分标准	分值	实际得分	备注
一、工程质量	1. 施工质量控制：是否按设计文件 / 图纸施工，是否落实“三检制”，隐蔽工程验收是否规范；2. 质量目标达成：工程一次交验合格率、优良率是否达标。	1. 未落实“三检制”或隐蔽工程验收不规范扣 1 分，部分落实扣 0.5 分；2. 一次交验合格率未达 100% 扣 1 分，优良率未达约定标准（如 85%）扣 0.5 分；无质量问题得 2.5 分。	2.5		需提供验收记录佐证
二、工程进度	1. 项目计划编制：计划是否含时间节点、任务分解、资源配置，是否科学可行；2. 进度执行：是否按计划推进，进度偏差是否及时调整，是否按期完工。	1. 计划缺关键要素或可行性差扣 0.5 分；2. 进度偏差未及时调整扣 0.5 分，未按期完工扣 1 分；计划合理且按期完工得 2.5 分。	2.5		需提供项目计划及进度报表
三、安全与环保	1. 安全生产：是否落实安全生产责任制，是否开展安全教育培训 / 安全检查，防护用品是否配备齐全；2. 文明施工与环保：现场标牌、材料堆放是否规范，扬尘 / 噪音 / 废水控制是否有效。	1. 未落实安全生产责任制或未开展安全培训 / 检查扣 1 分，防护用品不全扣 0.5 分；2. 现场不规范或环保措施不到位扣 0.5 分；安全环保无问题得 3 分。	3		需提供安全培训记录、现场照片
四、服务态度与沟通	1. 沟通机制：是否建立定期例会 / 专题会议，是否及时通报工程情况、反馈意见；2. 服务意识：施工人员是否文明施工，是否存在损害业主利益行为（如盗卖废旧料）。	1. 无定期沟通机制或反馈不及时扣 0.5 分；2. 存在不文明施工或损害业主利益行为扣 0.5 分；沟通顺畅、服务良好得 2 分。	2		需参考业主 / 监理反馈
五、响应及时率	1. 投诉处理：是否 24 小时内回复一般投诉、48 小时内回复重大投诉，投诉回访率是否达 100%；2. 抢修时效：市里是否 1 小时内、郊区是否 2 小时内抵达抢修现场（特殊情况除外）。	1. 投诉回复超期或回访率未达 100%，每 1 项扣 0.5 分；2. 抢修时效超期 1 次扣 0.5 分；响应及时得 2 分。	2		需提供投诉处理记录、抢修台账

测评维度	测评内容	评分标准	分值	实际得分	备注
六、合同履行	1. 按时完成率：一定时期内按时完成项目数量占总项目数量的比例； 2. 成本控制：实际成本与预算成本偏差率是否在约定范围（如 $\pm 5\%$ ）。	1. 按时完成率 $<90\%$ 扣 1 分， $90\%-95\%$ 扣 0.5 分；2. 成本偏差率超约定范围扣 0.5 分；按时完成率 $\geq 95\%$ 且成本可控得 3 分。	3		需提供合同、成本报表
七、服务创新	1. 是否采用新技术 / 新工艺提升服务效率；2. 是否建立客户服务改进机制，是否根据反馈优化服务。	1. 无新技术 / 新工艺应用扣 0.5 分；2. 无服务改进机制或未优化服务扣 0.5 分；两项均满足得 1 分。	1		需提供创新方案 / 改进记录
八、企业信誉	1. 近 1 年内是否存在行业处罚、业主投诉记录；2. 是否获得行业内服务相关荣誉（如优质服务奖）。	1. 存在 1 次处罚 / 投诉扣 0.5 分；2. 获 1 项相关荣誉加 0.5 分；无处罚投诉且无荣誉得 1 分，最高得 1.5 分。	1.5		需查询信用平台 / 荣誉证书
九、人员素养	1. 施工团队是否具备相应资质，是否定期开展职业技能培训；2. 是否存在职业道德问题（如廉洁问题、责任心缺失）。	1. 团队资质不全或未开展技能培训扣 0.5 分；2. 存在职业道德问题扣 0.5 分；资质齐全、培训到位且无道德问题得 2 分。	2		需提供资质证书、培训记录
十、客户满意度	1. 业主对工程质量、服务态度、履约情况的整体满意度；2. 监理单位对企业配合度、问题整改效率的评价。	1. 业主满意度 $<80\%$ 扣 1 分， $80\%-90\%$ 扣 0.5 分；2. 监理评价差扣 0.5 分；业主满意度 $\geq 90\%$ 且监理评价良好得 3 分。	3		需提供满意度调查问卷、监理评价表
十一、应急管理	1. 是否制定工程突发情况（如安全事故、自然灾害）应急预案；2. 应急预案是否演练，突发情况处理是否及时有效。	1. 无应急预案扣 1 分，预案不完善扣 0.5 分；2. 未演练或突发情况处理不当扣 0.5 分；预案完善、演练到位且处理有效得 2 分。	2		需提供应急预案、演练记录
十二、持续改进	1. 是否定期总结项目服务问题，形成改进报告；2. 改进措施是否落地，是否提升后续项目服务质量。	1. 无改进报告扣 0.5 分；2. 改进措施未落地或无效果扣 0.5 分；改进报告完整且措施有效得 1.5 分。	1.5		需提供改进报告、效果佐证
十三、合同合规	1. 合同条款理解与执行是否准确，是否存在违规违约条款执行情况； 2. 合同变更、补充协议是否规范，是否经双方确认。	1. 存在违规执行条款扣 0.5 分；2. 合同变更 / 补充协议不规范扣 0.5 分；合规执行且变更规范得 1.5 分。	1.5		需提供合同及变更文件

测评维度	测评内容	评分标准	分值	实际得分	备注
十四、资料管理	1. 工程资料（图纸、验收记录、台账等）是否完整、规范归档；2. 资料查询是否便捷，是否满足第三方核查需求。	1. 资料缺失或归档不规范扣 0.5 分；2. 资料查询不便扣 0.5 分；资料完整规范且查询便捷得 1.5 分。	1.5		需现场核查资料归档情况
十五、社会责任	1. 施工过程中是否保障工人权益（如薪资发放、劳动保护）；2. 是否参与公益工程或践行绿色施工理念（如减少建材浪费）。	1. 存在工人权益纠纷扣 0.5 分；2. 未践行绿色施工或公益参与得 0 分，有 1 项践行得 0.5 分；无纠纷且有 1 项践行得 1 分。	1		需提供薪资发放记录、公益证明
总分			30		

测评说明

- 1、本测评表总分 30 分，第三方认证机构需结合企业提供的佐证材料（验收记录、计划报表、投诉台账等）及现场核查情况评分；
- 2、“备注” 栏需注明佐证材料完整性或现场核查特殊情况，无佐证材料的项目按“0 分”计；
- 3、测评结果可参考：27-30 分（优秀）、24-26.9 分（良好）、21-23.9 分（合格）、21 分以下（不合格），具体等级划分可结合认证标准调整。

附录 B
(规范性附录)

工程建设施工企业服务认证评价—非公开（暗访）服务特性测评表

B.1 工程建设施工企业非公开（暗访）服务特性测评表如下：

表 B.1 工程建设施工企业服务认证评价—非公开（暗访）服务特性测评表

测评维度	测评内容	评分标准	分值	实际得分	备注
一、现场安全管理	1. 施工人员是否按规定佩戴安全帽、绝缘鞋等防护用品；2. 现场安全警示标识是否齐全、清晰，危险区域是否隔离；3. 临时用电、消防设施是否符合规范（如灭火器压力正常、线路无乱拉乱接）。	1. 发现 1 人未规范佩戴防护用品扣 0.5 分，累计扣满 1 分止；2. 安全标识缺失 / 不清晰或危险区域未隔离，每项扣 0.5 分；3. 临时用电 / 消防设施不规范，每项扣 0.5 分；无违规得 2.5 分。	2.5		记录违规人员数量、标识位置、设施状态
二、文明施工规范	1. 施工现场材料堆放是否有序（无混放、占用通道），建筑垃圾是否及时清理；2. 施工扬尘、噪音控制是否到位（如无明显粉尘、噪音未超出周边环境标准）；3. 现场卫生状况（如施工区域无散落垃圾、临时卫生间整洁）。	1. 材料堆放混乱或垃圾未清理扣 0.5 分；2. 扬尘明显或噪音超标扣 0.5 分；3. 现场卫生差扣 0.5 分；全部达标得 2 分。	2		拍摄材料堆放、垃圾清理、扬尘噪音现场照片
三、人员服务态度	1. 暗访人员以“业主代表 / 周边居民”身份咨询工程进展，施工人员是否耐心解答、态度友好；2. 施工人员与现场其他方（如监理、分包）沟通时，是否存在推诿、争执等情况；3. 是否存在不文明行为（如随地吐痰、言语粗鲁）。	1. 咨询时不耐烦 / 拒绝解答扣 0.5 分；2. 出现推诿 / 争执扣 0.5 分；3. 存在不文明行为扣 0.5 分；服务友好、沟通顺畅得 1.5 分。	1.5		记录沟通内容、态度表现，必要时录音（合规前提下）
四、进度真实执行	1. 对照公开项目计划（如现场公示版），观察关键工序是否按节点推进（如计划浇筑混凝土时段是否施工）；2. 现场是否存在无合理理由的停工、窝工现象（如工人长时间闲置、设备未启用）。	1. 关键工序未按节点推进扣 1 分，部分滞后扣 0.5 分；2. 存在无理由停工 / 窝工扣 0.5 分；进度符合计划得 2 分。	2		记录观察时段、工序进展，对比公示计划

测评维度	测评内容	评分标准	分值	实际得分	备注
五、质量隐性管控	1. 观察施工人员操作是否规范（如钢筋绑扎间距、混凝土振捣是否符合要求）；2. 现场原材料（如水泥、砂石）是否有合格标识，是否存在疑似不合格材料混用；3. 隐蔽工程施工前，是否按流程准备验收（如提前清理、标注验收部位）。	1. 操作不规范每项扣 0.5 分，累计扣 1 分止；2. 原材料无合格标识或疑似混用扣 0.5 分；3. 隐蔽工程验收准备不充分扣 0.5 分；无问题得 2.5 分。	2.5		拍摄操作细节、原材料标识，记录验收准备情况
六、应急响应能力	1. 暗访模拟小型突发情况（如“水管轻微漏水”“工具掉落”），观察现场人员是否及时响应、采取正确处置措施；2. 现场是否能快速找到应急联系人、应急设备（如急救箱、止水工具）。	1. 未及时响应或处置措施错误扣 1 分，响应不及时扣 0.5 分；2. 找不到应急联系人 / 设备扣 0.5 分；响应及时、处置正确得 2 分。	2		记录响应时间、处置过程，确认应急资源位置
七、合同隐性履约	1. 向现场人员侧面了解（如“是否按约定使用某品牌建材”），核查是否存在未按合同约定执行的隐性行为；2. 观察是否存在违规分包（如现场施工团队与合同约定承包方不符）。	1. 发现 1 项未按合同隐性执行扣 1 分；2. 存在疑似违规分包扣 0.5 分；无问题得 2 分。	2		记录人员反馈内容，核对承包方信息
八、周边关系维护	1. 走访周边居民 / 商户，了解施工对生活的影响（如噪音、扬尘是否扰民，是否及时处理投诉）；2. 观察施工现场与周边区域的协调（如是否妥善处理临时占用道路、排水影响）。	1. 周边反馈扰民且未处理扣 1 分，反馈一般扣 0.5 分；2. 与周边协调不当扣 0.5 分；周边评价良好得 2 分。	2		记录居民 / 商户反馈，拍摄周边协调现场
九、人员资质真实性	1. 随机抽查 2-3 名施工人员，要求出示岗位证书（如焊工证、安全员证），核查证书是否在有效期、与岗位匹配；2. 询问基础专业知识（如“安全交底内容”），判断是否具备相应技能。	1. 1 人证书过期 / 不匹配扣 0.5 分，无证书扣 1 分；2. 1 人专业知识不达标扣 0.5 分；证书齐全且知识达标得 2.5 分。	2.5		记录抽查人员姓名、证书信息，整理问答内容
十、资料现场可查性	1. 要求现场人员提供近期施工日志、质量检查记录，观察是否能快速提供、记录是否完整；2. 核查资料与现场实际是否一致（如日志记录的施工内容与现场进展是否匹配）。	1. 无法提供资料扣 1 分，资料不完整扣 0.5 分；2. 资料与实际不符扣 0.5 分；资料齐全、可查且一致得 2 分。	2		记录资料提供时间、完整性，对比现场与资料差异

测评维度	测评内容	评分标准	分值	实际得分	备注
十一、服务改进落地	1. 若企业曾公开服务改进措施（如“优化现场沟通机制”），观察是否实际落地（如是否按时开现场沟通会）；2. 询问现场人员是否知晓近期服务改进要求，是否按要求执行。	1. 改进措施未落地扣 1 分，部分落地扣 0.5 分；2. 人员不知晓 / 不执行改进要求扣 0.5 分；落地且执行到位得 2 分。	2		记录改进措施落地情况，整理人员反馈
十二、社会责任隐性践行	1. 观察工人作业环境（如高温天气是否有防暑措施、加班是否有合理安排）；2. 现场是否有绿色施工实际行动（如建筑垃圾回收装置、节水节电措施）。	1. 作业环境无保障措施扣 0.5 分；2. 无绿色施工行动扣 0.5 分；保障到位且有绿色行动得 1.5 分。	1.5		拍摄作业环境、绿色施工设施
十三、投诉处理真实情况	1. 向现场人员询问“若有质量投诉，一般怎么处理”，核查是否与公开投诉流程一致；2. 查看现场是否有投诉记录台账（非公开版），记录是否完整、处理是否闭环。	1. 处理流程与公开不符扣 0.5 分；2. 无投诉台账或记录不闭环扣 0.5 分；流程一致且记录完整得 1.5 分。	1.5		记录人员描述的处理流程，核查台账内容
十四、设备维护管理	1. 观察现场施工设备（如起重机、搅拌机）是否有定期维护标识，设备外观是否完好（无明显破损、油污）；2. 询问设备操作人员维护频率、近期是否有故障，核查是否及时维修。	1. 无维护标识或设备破损扣 0.5 分；2. 维护不及时或故障未维修扣 0.5 分；维护到位、设备完好得 1.5 分。	1.5		拍摄设备标识、外观，记录操作人员反馈
十五、夜间 / 特殊时段施工规范	1. 若暗访时段为夜间（或法定节假日），观察是否有夜间施工许可公示，是否按许可时间施工；2. 夜间施工时，降噪、照明措施是否到位（如使用低噪音设备、避免强光直射周边）。	1. 无许可或超时间施工扣 1 分；2. 降噪 / 照明措施不到位扣 0.5 分；合规施工且措施到位得 1.5 分（非特殊时段此项默认得 1 分，仅扣违规项）。	1.5		记录施工时段、许可公示情况，拍摄降噪照明措施
总分			30		

暗测评说明

1. 本测评表总分 30 分，暗访人员需通过实地观察、隐蔽沟通、现场核查等方式获取信息，避免暴露身份影响测评真实性；
2. 暗访记录要点” 需详细记录时间、地点、具体现象及佐证（如照片、录音片段，需符合法律法规），无直接证据的项目按“0 分”计；
3. 测评结果等级划分参考：27-30 分（优秀）、24-26.9 分（良好）、21-23.9 分（合格）、21 分以下（不合格），可结合行业暗访标准调整；
4. 涉及模拟突发情况、侧面询问等环节，需提前制定合规方案，避免干扰正常施工或引发纠纷。

附录 C
(规范性附录)

工程建设施工企业服务认证评价—服务管理审核评价表

C.1 工程建设施工企业服务管理审核评价表如下：

表 C.1 工程建设施工企业服务认证评价—服务管理审核评价表

测评维度	测评内容	评分标准	分值	实际得分	审核佐证要求
一、服务管理体系建设	1. 是否建立覆盖工程全周期的服务管理体系（含质量、进度、安全、客户服务等模块），体系文件是否完整（如手册、程序文件、作业指导书）； 2. 体系是否符合 GB/T 50430、GB/T19001、GB/T24001、GB/T45001 的要求，是否接受第三方认证并定期监督。	1. 未建立体系扣 2 分，体系模块缺失 1 项扣 0.5 分，文件不完整扣 0.5 分；2. 未获得认证扣 1 分，未定期评审更新扣 0.5 分；体系完整有效得 3 分。	3		提供服务管理体系文件、获证记录
二、组织与人员管理	1. 是否明确服务管理相关部门及岗位职责（如质量部、客服部），是否配备专职管理人员；2. 服务管理人员是否具备相应资质（如内审员证、项目管理师证），是否定期开展服务能力培训。	1. 职责不明确扣 0.5 分，无专职人员扣 1 分；2. 1 名管理人员资质缺失扣 0.5 分，未开展培训扣 0.5 分；组织清晰、人员达标得 2.5 分。	2.5		提供岗位职责文件、人员资质证书、培训记录
三、服务策划管理	1. 项目开工前是否编制服务策划方案（含质量目标、进度计划、安全保障、客户沟通计划）；2. 策划方案是否结合项目特点（如复杂工程专项预案），是否经业主 / 监理确认。	1. 未编制策划方案扣 2 分，方案缺 1 项核心内容扣 0.5 分；2. 未结合项目特点扣 0.5 分，未确认扣 0.5 分；策划完整且确认得 2.5 分。	2.5		提供服务策划方案、确认文件
四、质量管控过程	1. 是否建立原材料进场检验、施工过程巡检、竣工验收的全流程质量管控机制；2. 质量问题是否有闭环管理（如问题记录、原因分析、整改措施、验证记录）。	1. 缺 1 项管控机制扣 0.5 分；2. 质量问题未闭环 1 项扣 0.5 分，无问题记录扣 1 分；管控完整、闭环得 3 分。	3		提供检验记录、问题整改台账
五、进度管控过程	1. 是否建立进度监控机制（如周报 / 月报、关键节点预警），是否及时识别进度偏差风险；2. 进度偏差发生后，是否有纠偏措施（如资源调整、工序优化）及验证记录。	1. 无监控机制扣 1 分，未识别风险扣 0.5 分；2. 无纠偏措施扣 1 分，措施未验证扣 0.5 分；管控有效得 2.5 分。	2.5		提供进度报表、风险识别记录、纠偏方案

测评维度	测评内容	评分标准	分值	实际得分	审核佐证要求
六、安全环保管理过程	1. 是否建立安全生产责任制（全员覆盖）、环保管理制度，是否定期开展安全 / 环保检查；2. 安全 / 环保隐患是否有整改闭环，是否有应急演练记录（每年至少 1 次）。	1. 责任制 / 制度缺失扣 1 分，未定期检查扣 0.5 分；2. 隐患未闭环 1 项扣 0.5 分，无演练记录扣 1 分；管理到位得 3 分。	3		提供责任制文件、检查记录、隐患台账、演练报告
七、客户沟通与关系管理	1. 是否建立客户沟通机制（如定期例会、专属对接人），是否有沟通记录（会议纪要、函件）；2. 是否定期收集客户满意度（如中期 / 竣工后调研），是否针对不满项改进。	1. 无沟通机制扣 1 分，记录不完整扣 0.5 分；2. 未收集满意度扣 1 分，不满项未改进扣 0.5 分；沟通顺畅、改进有效得 2.5 分。	2.5		提供沟通记录、满意度问卷、改进记录
八、投诉与争议处理	1. 是否建立投诉处理流程（含受理、调查、处理、反馈时限），是否有投诉台账；2. 投诉处理是否满足客户合理诉求，是否有客户确认反馈，争议是否通过合规方式解决。	1. 无处理流程扣 1 分，无台账扣 0.5 分；2. 未满足合理诉求 1 项扣 0.5 分，无客户确认扣 0.5 分；处理规范得 2.5 分。	2.5		提供投诉流程文件、台账、客户反馈记录
九、合同管理	1. 是否建立合同评审机制（签订前评审风险、条款合规性），是否有评审记录；2. 合同履行过程中是否有变更管理（如变更申请、审批、确认），是否有履约跟踪记录。	1. 无评审机制扣 1 分，无评审记录扣 0.5 分；2. 变更管理不规范 1 项扣 0.5 分，无履约跟踪扣 0.5 分；管理合规得 2.5 分。	2.5		提供合同评审记录、变更文件、履约跟踪表
十、资源保障管理	1. 施工设备是否有台账（含型号、维护记录），是否满足项目需求；2. 人力资源是否按需配置（如关键岗位人员充足），是否有人员调配计划；3. 资金是否按计划保障（如工程款支付、成本控制）。	1. 无设备台账或维护缺失扣 0.5 分；2. 人员配置不足扣 0.5 分，无调配计划扣 0.5 分；3. 资金保障不足扣 0.5 分；资源充足得 2.5 分。	2.5		提供设备台账、人员调配计划、资金报表
十一、服务改进管理	1. 是否建立服务改进机制（如基于客户反馈、内审发现、项目总结识别改进项）；2. 改进项是否有实施计划、责任人、时限，是否验证改进效果，是否形成改进案例库。	1. 无改进机制扣 1 分，未识别改进项扣 0.5 分；2. 改进计划不完整 1 项扣 0.5 分，未验证效果扣 0.5 分；改进有效得 2.5 分。	2.5		提供改进计划、效果验证报告、案例库
十二、内审与管理评审	1. 是否每年至少开展 1 次服务管理体系内审，是否有内审计划、报告（含不符合项整改）；2. 是否每年至少开展 1 次管理评审（评审体系	1. 未开展内审扣 1.5 分，无整改记录扣 0.5 分；2. 未开展管理评审扣 1.5 分，无改进措施扣 0.5 分；内审与评审	3		提供内审计划 / 报告、管理评

测评维度	测评内容	评分标准	分值	实际得分	审核佐证要求
	适宜性、有效性），是否有评审报告及改进措施。	合规得 3 分。			审报告
十三、社会责任管理	1. 是否建立工人权益保障制度（如薪资发放、社保缴纳、劳动保护），是否有相关记录；2. 是否有绿色施工管理措施（如节能、减排、建筑垃圾回收），是否有实施效果记录。	1. 无保障制度扣 1 分，记录缺失扣 0.5 分；2. 无绿色措施扣 1 分，无效果记录扣 0.5 分；责任落实得 2.5 分。	2.5		提供薪资发放记录、社保凭证、绿色施工报告
十四、服务绩效监控	1. 是否建立服务绩效指标（如一次交验合格率、按期完工率、客户满意度）；2. 是否定期监控绩效数据（如每月统计），是否分析偏差原因并改进。	1. 未建立绩效指标扣 1 分，指标不全扣 0.5 分；2. 未监控数据扣 1 分，未分析改进扣 0.5 分；监控有效得 2.5 分。	2.5		提供绩效指标文件、统计报表、分析报告
十五、档案与资料管理	1. 服务管理相关档案（如体系文件、过程记录、验收资料）是否分类归档，是否有档案管理制度；2. 档案是否可追溯（如借阅登记、保管期限明确），是否符合行业归档要求。	1. 无归档或制度缺失扣 1 分，分类混乱扣 0.5 分；2. 不可追溯扣 0.5 分，不符合要求扣 0.5 分；管理规范得 2 分。	2		提供档案管理制度、归档目录、借阅记录
十六、持续合规管理	1. 是否关注行业法规更新（如安全、环保新规），是否及时更新体系文件；2. 是否定期开展合规培训（如法规宣贯），是否有培训记录及合规检查记录。	1. 未更新体系文件扣 1 分，未关注法规更新扣 0.5 分；2. 未开展培训扣 0.5 分，无合规检查扣 0.5 分；合规管理到位得 2 分。	2		提供法规更新记录、培训材料、合规检查报告
总分			40		

审核评价说明

- 1.评价表总分 40 分，第三方认证机构需结合企业提供的佐证材料、现场核查及访谈结果综合评分，无佐证材料的项目按“0 分”计；
- 2.审核过程中需关注“过程有效性”，不仅核查文件完整性，还需验证实际执行情况（如抽查现场操作与文件一致性）；
- 3.测评结果等级划分参考：36-40 分（优秀）、32-35.9 分（良好）、28-31.9 分（合格）、28 分以下（不合格），可结合认证标准调整；
- 4.对审核中发现的不符合项，需记录具体问题及整改要求，作为企业后续改进依据。