

浙江亚厦装饰服务认证标准

Q/YSJ02018—2021

建设工程服务规范

目 次

前 言.....	3
引 言.....	4
1 范围	5
2 规范性引用.....	5
3 术语和定义.....	5
4 服务主体要求.....	5
5 服务提供条件.....	6
6 服务过程控制.....	9
7 服务特性要求.....	12
8 服务质量控制与改进.....	13
附录 A （规范性附录） 建筑业工程服务指标.....	1

前 言

本标准按照GB/T 1.1-2020和“浙江服务”标准编写通则给出的规则起草。

本标准由浙江亚厦装饰股份有限公司技术发展部提出并归口。

本标准起草单位：浙江亚厦装饰股份有限公司

本标准主要起草人：何静姿、王剑锋、吴龙、周斌斌、邹根亮、董方红

引 言

在工程建设施工活动中，作为主要责任主体的工程建设施工企业的服务质量及水平，是决定建筑工程和建筑物服务专业性和规范性的关键因素。借助第三方认证手段对工程建设施工企业进行评价，有助于推动工程建筑施工企业的服务形象，强化工程建筑施工企业的内部管理体系，提升建筑工程和建筑物的服务品质。

本标准从工程总承包项目管理角度，引导企业对服务活动的总体布局和服务能力的深度规划，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。

企业根据本标准实施服务管理的潜在益处是：

- a) 稳定提供满足顾客要求以及适用的法律法规要求的的能力；
- b) 促成增强顾客满意的机会；
- c) 应对与企业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建筑工程和建筑物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筑工程和建筑物服务业态的服务要求及其管理要求，建立建筑工程和建筑物服务先进性要求。

本标准可用于内部和外部各方。

在本标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。

建设工程服务规范

1 范围

本标准用于建筑物室内、室外的装饰、装修等工程与服务的规范管理。

2 规范性引用

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 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
- GB 50210 建筑装饰装修工程质量验收标准
- GB/T 21086 建筑幕墙
- GB/T 39583 既有建筑节能改造智能化技术要求
- GB/T 31592 消防安全工程
- GB/T 19580 卓越绩效评价准则
- GB/T 19004 追求组织的持续成功 质量管理方法

3 术语和定义

规范性引用文件中的术语和定义适用于本标准。

4 服务主体要求

4.1 资质要求

服务主体应为独立法人的建筑业企业。

在住房和城乡建设部颁发的建筑类企业资质范围内开展建筑工程服务活动。

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。

4.2 企业文化

企业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。

企业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。

企业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，强化文化认同；
- 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

企业应具有良好的商业信誉，应提供以下证明：

- 近3年内未在浙江省市场监督管理局、杭州市市场监督管理局、杭州市西湖区市场监督管理局、浙江省人力资源和社会保障局、杭州市人力资源和社会保障局、浙江省质量技术监督局、杭州市质量技术监督局等政府部门出现违法违规和行政处罚记录。
- 依法缴纳税金和社会保障资金的证明；
- 近3年未出现重大质量安全事故；
- 与供应商建立良好稳定的合作伙伴关系。

4.4 服务体系

企业应建立并保持完整的服务体系，包括但不限于：

- 清晰的组织结构和管理职责；
- 对建设工程项目的主要流程形成文件并可获取的管理制度或企业标准，应满足GB/T 50358《建设工程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》等标准的文件要求并在此基础上根据企业实际制定更具体的过程和结果要求；
- 满足服务要求的专业人员和设备设施；
- 在项目管理层建立信息化管理体系，普及信息化应用；
- 建立建筑物交付后服务机制；
- 基于风险的应急机制和改进机制。

5 服务提供条件

5.1 服务人员

5.1.1 能力

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和相应的文件信息，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作业相关的专业能力；

——与服务人员的能力匹配的岗位作业标准。

——明确服务人员应当遵守的各项规章制度。

5.1.1.3 企业宜在配置专业人员时考虑：

——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。

5.1.2 行为规范

企业应制定并实施基于核心价值观（见4.2 企业文化）的服务人员的基本行为准则和日常行为规范，应至少包括：

——与企业资源的使用有关的行为规范；

——与保护环境和职业健康安全有关的行为规范；

——涉及保密的行为规范；

——商务活动中的公关礼仪；

——日常工作中的礼貌礼节；

——与网络安全有关的行为规范；

——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。

企业应对服务人员的行为规范进行监测，纠正不符合行为规范的行为。

5.1.3 培训

5.1.3.1 企业应建立职业技能教育体系，包括但不限于：

a) 培训教育应制定策划方案，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：

——企业人力资源发展战略；

——员工职业生涯规划与能力开发的相关策划与结果；

——大学生员工培养相关策划；

——新员工入职各项能力培养相关策划；

——重点人才队伍建设相关策划。

b) 职业技能的课程与 5.1.1 对应，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、管理人员领导力培训及其他培训；

c) 职工教育经费不低于企业上年利润的3%；

d) 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；

e) 实行继续教育制度，统筹安排自学与集中培训计划并实施。对专业人员和管理者建立教育和诚信档案。

f) 培训教育过程和结果应保留文件信息。

5.1.3.2 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。

5.1.4 绩效考核

企业应建立员工绩效考核体系，制定绩效考核制度。

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。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。

5.2 服务环境

企业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。

企业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、疫情防控等，在项目策划文件中予以明确并进行控制。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、疫情防控与职业病、危险和警示标识等；

——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；

——与心理环境相关，包括疲劳预防与恢复、心理辅导与干预等；

——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 服务设施

5.3.1 基础设施

企业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，基础设施包括：

——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；

——实现产品所需的过程设备，包括硬件和软件如电脑、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 设备

企业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，单机应按国家规范要求进行维保，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 安全与应急

5.4.1 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。

应制定传染病应急防护制度，并且培训员工正确防控，项目应配备完善的医疗防护用品，以保证员工的安全。

5.4.2 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。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；
- 存放易燃易爆品的场所；
- 高空作业、临边作业位置；
- 易燃、易爆、易触电、危化品存放位置；
- 容易发生机械设备伤害位置；
- 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。

6 服务过程控制

6.1 服务策划

企业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，使企业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：

- 企业战略规划对产品和服务的需求导向；
- 企业技术能力与人才储备；
- 其他资源的匹配程度。

策划应包括：

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

对产品和服务改进的策划应考虑：

- 企业发展战略对产品和服务改进与创新的期望；
- 政策导向与市场对产品和服务的需求；
- 相关方对产品和服务的影响；
- 改进与创新带来的风险和机遇；
- 企业技术能力与人才储备对产品和服务改进与创新的作用；
- 资源的匹配程度。

对产品和服务提供所需能力和资源的策划应包括：

- 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；
- 与材料设备有关的成本控制；
- 工程服务的信息化管理；
- 劳务用工的质量控制与安全。

策划结果应形成文件。

对产品和服务过程的策划应包括：

- 制定并实施企业标准，规范公司对分子公司或项目经理部的过程控制要求；
- 制定并实施企业标准，规范项目经理部全生命期的服务要求与服务管理规范；
- 制定并实施覆盖各产品服务提供过程的作业指导书或实施细则。

6.2 产品和服务的提供

6.2.1 策划与控制

企业应对所承担的建设工程项目必要的运行过程，包括由外部供方提供的过程进行策划、实施和控制。在项目实施前，对产品实现过程进行策划，策划应基于前期的跟踪调研结果，包括但不限于：

- 项目投标报价与项目成本控制；
- 所需资源；
- 设计、采购、施工、试运投产的过程控制；
- 外包控制；
- 非预期变更的控制；
- 竣工验收、运行维护、工程咨询服务、记录要求。

6.2.2 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。应考虑：

——在市场调研、项目前期开发以及投标报价阶段的投标报价的沟通、有关合同法律条款的沟通等；

- 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；
- 工程交付后，收集顾客反馈的信息，处理顾客投诉。

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；
- 明确顾客与公司的联系方式，及对顾客问询、合同或订单（包括变更）进行处理；
- 建立并保持服务热线，及时获取对服务的疑虑、抱怨和投诉；
- 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

企业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：测量/检测分包、物资采购、施工安装分包、劳务外包、施工机具租赁等。

企业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。

企业通过招标书、分包合同/协议、采购计划/清单/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) 人员资格的要求，适用时包括对人员资格的验证要求；
- c) 设备/软件的要求，适用时包括对设备/软件的验证要求；
- d) 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）；
- e) 对外部供方质量保证能力要求；
- f) 对外部提供的过程输出、产品和服务的批准放行准则；
- g) 交付方式和交付日期；
- h) 需要时，公司或顾客拟在外部供方现场实施的验证或确认活动安排。

6.2.4 产品和服务提供

企业应制定与产品和服务提供相匹配的管理制度或管理标准，结合项目特点和顾客要求，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，如工程合同、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时间，制定措施在要求的响应时间内对相关方提出的问题和要求做出有效的响应；
- c) 施工过程中对涉及成本与进度的约定和协商；
- d) 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；
- e) 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。

6.2.5 防护

防护实施的时间段覆盖设计、采购、施工安装直至工程验收交付顾客为止。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) 对采购的原材料、零部件、设备设施，施工安装中形成的半成品，以及已验收的、分项、分部和单位工程，防护过程包括标识、搬运、包装、储存和保护，如产品包装上的防护标识，采购物资的出入库登记，物资的分类分区存放，有特殊要求的产品（如可燃、易爆、有毒）需满足法规要求，以及防腐、防水、防火、防盗等；
- c) 对分项、分部工程和未交付的已完工程采取保护措施，工序交接时注意包括保护措施的交接；

企业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 基本要求

企业应确定产品和服务特性，并制定相应的措施，配置适宜的资源保证产品和服务的提供符合其特性。

产品和服务特性及服务提供是否满足的基本评价指标见附录A 建筑业工程服务指标。企业可根据附录A的指标要求适当增加特性指标。

7.2 产品和服务的多样性

企业的产品和服务应满足并超越社会、业主和消费者等重要利益相关方对产品和服务的需求和期望，应考虑：

- 提供具有独特性和创新性的服务模式；
- 提供领先于同类企业的产品和服务；
- 在业务领域内提供尽可能完整的产品和服务。

企业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。

7.3 产品和服务的适宜性

企业应提供产品和服务提供的保障和支持，包括：

- a) 得到充分使用的物资设备；
- b) 充足的人力资源储备；
- c) 高效并广泛应用的信息化管理体系；
- d) 基于绩效的自我监督机制；
- e) 基于技术研发的创新管理体系，创新成果得到应用。

企业应提供满足业主、最终消费者需求和期望的产品，并应：

- a) 采用新技术、新工艺、新材料、新设备，实现实际工期持续小于定额工期；
- b) 保证高质量履约率。适宜时，交付产品超越合同约定的质量目标。

7.4 产品和服务的创新性

- a) 企业将持续改进作为增强满足要求能力的循环活动，改善产品的特性和提高质量管理体系过程的有效性。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、管理模式创新等等。
- b) 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。

- c) 企业识别和使用适宜的改进方法和工具，适当时引入GB/T19004《质量管理体系业绩改进指南》、GB/T19580《卓越绩效评价准则》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。

8 服务质量控制与改进

企业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。验证产品和服务与重要利益相关方需求和适用法律法规要求的多样性、适宜性和先进性。为实现上述目的，企业应策划并实施：

- a) 开展顾客满意度的测评。通过现场服务、工程项目回访、顾客满意度调查、信息收集等形式，对重要利益相关方是否满足其要求的感受的相关信息监测、收集、分析和评价，对提出的意见（包括投诉）及时处理，对顾客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、增强顾客满意的目的。

- b) 对过程（涉及设计、采购、施工、试运投产等过程）和产品（包括阶段产品和最终产品）监测；

- c) 对服务的提供开展基于绩效的成熟度评价，评价内容包括但不限于：

- 1) 产品和服务提供与规定要求的符合性；
- 2) 顾客满意的现状和趋势；
- 3) 各类策划是否得到有效实施；
- 4) 应对风险和机遇所采取措施的有效性；
- 5) 外部供方的绩效。

附录 A
(规范性附录)
建筑业工程服务指标

序号	二级指标	三级指标	权重	评价方法
1.	技术引领 20	服务技术平台	2	拥有国家级技术中心、国家级博士科研工作站得 2 分、省级研究中心和平台得 1 分。
2.		技术水平	2	自主核心技术，每 1 年一项。满足得 1 分，通过省级及以上科技成果鉴定，每项 1 分。
3.		科技示范工程	2	科技示范工程满分得 2 分。国家级每一项得 2 分，每加 1 项加 1 分；省级每一项得 1 分，每加 1 项加 0.5 分。
4.		科技成果项目	5	科技成果满分得 5 分。国家级每一项得 2 分，每加 1 项加 1 分；省级每一项得 1 分，每加 1 项加 0.5 分。
5.		科技研发项目	3	科技研发项目满分得 3 分。国家级每一项得 3 分，每加 1 项加 2 分；省级每一项得 2 分，每加 1 项加 1 分。
6.		增值服务项目	3	至少有 1 个项目得 3 分，每增加 1 个项目加 1 分。高价值专利满分 3 分。每加 1 项加 2 分。
7.		国家级优质工程	3	至少有 1 个项目得 3 分，每增加 1 个项目加 1 分。
8.	创新驱动 10	标准开发	5	主编的标准-三年 1 项、省级及国家级工法-两年 5 项。满足得 5 分，主编的标准每增加 1 个加 1 分，国家级工法每增加 5 个，加 1 分。
9.		专利数量	5	每年授权专利数量、其中发明专利数量。近三年的形成知识产权 50 项以上，得 5 分，每增加 10 项得 1 分。
10.	顾客与市场 15	市场排名	8	在本市同行业或细分行业中排名处于前 3 名。第 1 名得 8 分、第 2 名得 6 分、第三名得 4 分；国内前 10，浙江省前 3 名得 6 分。
11.		顾客满意度/率	4	开展客户满意度评价，满意度保持 90 分及以上+2 保持持续满意率的不断提升+2
12.		省外营业收入占比	3	省外营业收入占比在 5%以上，得 1 分，10%以上得 3 分。
13.	财务结果 6	营业收入	2	近 5 年营业收入年均增速 5%以上。
14.		利润总额	2	近 5 年利润总额年均增速 3%以上。
15.		净资产收益率	2	每年净资产收益率保持在 3%以上。
16.	精益服务 40	管理模式	2	有实际绩效结果验证的具有企业特色的管理模式
17.		企业识别系统	2	有明确并得到应用的企业识别系统+1； 现场体验系统得到系统有效的使用+1
18.		工期履约	5	工期履约率 100%得 5 分，利用“四新”技术和计划管控系统，实现实际工期比定额工期缩短 10%以上+2 分。

19.		人才队伍	10	教授级高工占比、高级工程师占比；教授级高工占比 1%以上得 5 分，每高 0.1%得 2 分；一级注册建造师占比 8%、注册执业资格占比 15%、以上占比达到得 3 分，每高 1%加 1 分；累计 3 人以上加 1 分，每增加 3 人，加 1 分。 鲁班传人、市级以上工匠数量、省部级及以上劳动模范、高层次人才等，享受国务院特殊津贴专家、全国优秀项目经理等。以上人员累计 3 人以上得 5 分。有两院院士或国家级大师类专家 1 人及以上得 5 分；
20.		行为规范	5	有明确并得到有效使用的行为规范+2 分 行为规范得到广泛认同遵守+3 分
21.		服务响应时间	8	有明确的项目管理响应时间的标准化规定+2 分 按合同约定或与业主协商的响应时间并遵守+5 低于约定响应时间+3
22.		质量履约	8	质量履约率 100%得 1 分，通过全面质量管理创建过程精品，实现分部分项工程一次交验合格率 100%得 1 分，鲁班奖 5 项加 1 分，中国装饰奖 10 项加 1 分。
23.	可持续发展 9	技术应用	8	1.绿色施工推广率 100%；满足得 1 分； 2.国家级绿色施工示范工程占比（占全国建筑业绿色施工示范工程所有项目）；在 10%以上得 2 分； 3.国家建设工程项目施工安全生产标准化工地数量。近 3 年总数达到 10 个得 2 分，每增加 5 个加 1 分。
24.		综合能耗数值	1	近 3 年综合能耗数值（多少吨标煤 / 万元）不大于 0.0150 吨标煤 / 万元。
		合计	100	