

# 团 体 标 准

T/STIC 120054-2025

代替 T/STIC 120054-2022

---

## 设备工程监理服务规范

Equipment supervision engineering service specification

2025 - 01 - 23 发布

2025 - 01 - 23 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.....	1
4.1 基本要求.....	1
4.2 企业文化.....	2
4.3 发展战略.....	2
4.4 数字化.....	2
4.5 社会责任.....	3
5 服务能力.....	3
5.1 服务提供能力.....	3
5.2 服务保障能力.....	5
6 服务提供过程.....	6
6.1 服务策划.....	6
6.2 服务提供.....	6
7 服务绩效测评与改进.....	10
7.1 绩效监视和测量.....	9
7.2 服务绩效.....	10
7.3 持续改进.....	10
8 服务认证评价.....	10
8.1 适用的服务认证模式.....	10
8.2 服务认证模式选用及其组合.....	11
8.3 服务认证结果.....	11
附录 A（规范性） 管理成熟度评价方法.....	12
附录 B（规范性） 设备工程监理服务指标.....	14
附录 C（规范性） 服务认证模式.....	18

## 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 120054-2022《设备工程监理服务规范》，与 T/STIC 120054-2022 相比，除结构调整和编辑性修改外，主要技术变化如下：

a) 增加了在“规范性引用文件”中“GB/T 27207 合格评定 服务认证模式选择与应用导则”；（见第2章）

b) 增加了在“术语和定义”中，“GB/T 19000、GB/T 26429 和 DB31/T 644 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。”；（见第3章）

c) 删除了在“术语和定义”中“设备工程”定义；修改了“设备监理”的定义；（见第3章，2022年版3.1）

d) 更改了“人才队伍”中“总人数”为“总人次”。（见5.1.1.1，附录B中第10项；2022年版的5.1.1.1，附录B中第9项）

e) 增加了在“外部管理能力”中的“保密管理能力”；（见5.1.2）

f) 删除了“服务策划”中“6.1.3 策划结果应形成文件”；（见2022年版6.1.3）

g) 更改了“分包方”“分包管理”分别为“外部供方”和“外部供方管理”；（见6.2.1、6.2.3、6.2.3.3，2022年版6.2.1、6.2.3、6.2.3.3）

h) 删除了“合同履行”定义中的“近三年”；（见6.2.3，2022年版6.2.3）

i) 将“6.3 服务绩效”整个段落的内容，调整至“7 服务质量控制与测量”中的第2章节，改为“7.2 服务绩效”；（见第7章，2022年版6.3）

j) 更改了“主编或参编国家标准”为“主编或参编国家或行业标准”；“主编或参编团体标准”为“主编或参编地方或团体标准”；（见7.2.2，2022年版6.3.2）

k) 删除了“管理成熟度”章节内容；

l) 更改了“服务质量控制与改进”为“服务绩效测评与改进”；将序号“7.2”更改为“7.3”；（见第7章，2022年版第7章、7.1、7.2）

m) 更改了“近三年获国家级荣誉奖2项以上”为“近三年获国家级荣誉奖1项以上”，“近三年获省部级荣誉奖10项以上”为“近三年获省部级荣誉奖5项以上”；“近三年获行业协会或省部级及以上团队类奖5项以上”为“近三年获行业协会或省部级及以上团队类奖3项以上”；（见7.2.1、附录B中第11项，2022年版6.3.1、附录B中第10项）

n) 更改了“神秘顾客（暗访）的服务特性检验，简称模式B”为“公开的服务特性检验，简称模式A”；“神秘顾客（暗访）的服务特性检测，简称模式D”为“公开的服务特性检测，简称模式C”；（见8.2.2，2022年版8.2.2）

o) 增加并修改了“服务认证结果”内的内容；（见8.4，2022年版8.4）

p) 对附录A管理成熟度评价方法的内容进行了调整，与卓越绩效评价分值更趋同；（见附录A，2022年附录A）

q) 对附录B中的部分指标、分值和顺序进行了调整。将序号1“技术研发”调整到序号13；将“序号12信息智能化”和“序号15行为规范”，调整到序号2和序号5，对“序号8顾客满意度”，“序号14财务绩效”；“序号17社会信用”中的内容分别进行了修改；（见附录B，2022年附录B）

r) 对附录C的服务认证模式中“再认证”和“保持认证”的内容进行了修改。（见附录C，2022年附录C）

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：上海宝钢工程咨询有限公司、北京中建协认证中心有限公司上海分公司、欧冶工业品股份有限公司、宝武装备智能科技有限公司、上海市设备监理行业协会、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：孟凡东、申连保、顾燕萍、郗殷颖、侯庆忠、丁琴、王冰、曾贞、王云波、李建忠、王红铭、田国兵、卢凯、李杰、朱燕青、王海山、王丽、郭喜宏、任惠静、肖美男、吴高尚。

首批执行本文件的单位：上海宝钢工程咨询有限公司、北京中建协认证中心有限公司上海分公司、欧冶工业品股份有限公司、宝武装备智能科技有限公司、上海市检验检测认证协会、北京中建协认证中心有限公司。

——2022年首次发布为 T/STIC 120054-2022。

——本次为第一次修订。

## 引 言

在设备工程监理服务活动中，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设备工程监理服务企业进行评价，有助于强化企业的内部管理，推动咨询企业的服务创新，持续提升服务品质。

本文件从设备工程全过程监理服务角度，以监理行业内优秀服务主体的管理和绩效为标杆，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法律法规要求的服务能力；
- 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) 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设备工程监理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，确定设备工程监理服务及其管理要求，建立设备工程监理服务的先进性要求。

# 设备工程监理服务规范

## 1 范围

本文件规定了设备工程监理服务主体要求、服务能力、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。

本文件适用于咨询企业的设备工程监理服务活动，也适用于认证机构实施设备工程监理服务认证活动。

## 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（包括所有的修改单元）适用于本文件。

GB/T 19004	质量管理 组织的质量 实现持续成功指南
GB/T 19580	卓越绩效评价准则
GB/T 24421.3	服务业组织标准化工作指南 第3部分：标准编写
GB/T 26429	设备工程监理规范
GB/T 27207	合格评定 服务认证模式选择与应用导则
GB/T 28222	服务标准编写通则
DB31/T 644	设备监理机构能力评价准则
DB31/T 1048	“上海品牌”认证通用要求
DB31/T 1204	标准先进性评价通用要求

## 3 术语和定义

GB/T 19000、GB/T 26429 和 DB31/T 644 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**设备监理** plant project management and supervision

设备工程监理

为保证符合法规、标准、合同等规定或要求,对设备工程项目的设计、采购、制造、安装、调试、检修再制造等过程及其结果进行见证、检验、审核、控制等的监督管理活动。

注 1:设备监理是工程咨询的重要组成部分。在某些领域也习惯称为设备监造。

注 2:设备监理重点关注设备工程的质量、进度、费用和资源等项目制约因素。

[来源: GB/T 26429-2022, 3.10]

## 4 服务主体要求

### 4.1 基本要求

服务主体应为独立法人的咨询类企业，能够承担民事责任的法律实体。

服务主体应具备提供设备工程监理服务的能力。

服务主体应具有良好的社会信用。

## 4.2 企业文化

服务主体应建立具有自身特色的企业文化，规范员工行为方式和对外形象识别系统，并在各类服务场所和环境中得到有效运用，包括但不限于：

- a) 应建立并保持以愿景、使命和核心价值观为核心的企业文化；
- b) 管理体系规划应与企业文化保持一致，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) 应建立企业文化识别系统，并有效实施；
- d) 应建立以核心价值观为基准的道德规范和员工行为准则；
- e) 应在全体员工中宣贯企业文化，使员工获取、理解、贯彻并推广；
- f) 应促进企业制度的创新，完善企业制度，并有效实施；
- g) 通过创新企业文化，增强企业创新意识，实现健康稳定可持续发展；
- h) 企业文化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、企业管理、企业生产相融合；
  - 评估：发现改进点，提供改进和创新方案。

## 4.3 发展战略

服务主体应建立并保持具有适应“数字化、智能化、绿色化”发展战略要求的服务体系，包括但不限于：

- a) 编制并部署包括愿景、使命、目标、战略等内容的中长期发展战略规划；
- b) 明确高层级管理者及其他岗位人员的职责和作用；
- c) 建立健全各层级管理流程，制定相应的管理标准，设计对应的管理表单，实施信息化管理，普及信息化应用；
- d) 提供满足服务要求的组织环境、专业人员和服务设施；
- e) 建立并保持管理体系运行的监测、分析和评价机制；
- f) 建立并完善基于风险的应急准备、响应措施和持续改进机制。

## 4.4 数字化

### 4.4.1 管理水平

服务主体应建立信息化数字技术平台，健全信息化闭环管理机制，定期诊断对标，满足设备工程监理服务持续改进需求，包括但不限于：

- a) 应建立企业一体化的数字信息管理平台，加强设备工程监理动态跟踪和闭环管控，推动设备工程监理信息共享和资源整合；
- b) 应通过移动互联网、软件、云计算、大数据、BIM、AI、智能硬件等新技术，为委托人提供信息化解决方案、为智能建造提供工作协同平台；

c) 应建立业务、财务一体化线上平台，提升项目全过程管控能级。

#### 4.4.2 服务水平

服务主体应对服务资料数字化交付、服务成果管理评审，持续改进，并总结经验，形成标准化管理模块，提升服务水平，包括但不限于：

- a) 应进行设备工程监理服务资料的数字化加工、管理及成果交付，并与委托人数字信息共享，推动档案信息网络化服务，提升服务水平；
- b) 应在管理评审的基础上，确定改进内容，实施具体措施，实现管理技术持续改进；
- c) 应总结设备工程监理服务经验，完善标准作业技术指导书，规范设备工程监理服务行为，实现管理模块化、标准化，提高管理效率和水平；
- d) 近三年应通过并保持高新技术企业。

#### 4.5 社会责任

服务主体应建立社会责任管理制度并有效实施，包括但不限于：

- a) 经营活动中贯彻国家政策；
- b) 支持社会公益事业（如：救灾、扶困、援助、献血等），制订支持社会公益事业计划并实施；
- c) 贯彻落实法律法规政策，建立责任保险制度并实施。

### 5 服务能力

#### 5.1 服务提供能力

##### 5.1.1 内部管理能力

##### 5.1.1.1 人才队伍

###### a) 人力管理体系

服务主体应构建人力资源管理体系，发挥人力资源的协同作用，包括但不限于：

- 建立人力资源管理体系，制定发展规划，推进实施计划，满足人力资源需求；
- 建立岗位责任制，明确职责和权限，根据工作职能、业务范围以及管理流程进行岗位设置，配备专业人员；
- 建立人才培养体系，明确执业发展规划，制定培养目标，编制培训计划，以达到与服务要求相匹配；
- 考虑未来行业发展趋势，配备相应专业人员，满足战略发展人才储备需求。

###### b) 人力资源配置

服务主体应对人员工作技能进行辨识和督促，确保各级岗位员工具备相应的执业资格，包括但不限于：

- 建立企业专家库，具备指导一线人员提供服务业务活动能力；
- 配置中、高级工程师及以上职称人员，且中、高级工程师占企业技术人员总人数不少于 20%；
- 配备设备监理师或其他国家注册类职业资格人员，且国家注册职业资格人员占企业技术人员总人次不少于 20%；



- 配备具有从业资格的专业人员。

c) 人力技能培养

服务主体应根据体系策划开展服务人员培训活动，建立培训评估机制。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：

- 新员工类培训；
- 职业资格类培训；
- 专业技术技能提升类培训；
- 员工综合素质类培训；
- 管理类培训。

5.1.1.2 行为规范

服务主体应制定员工行为规范，形成文件并有效实施，使其服务符合企业核心价值观。

服务主体应依据行为规范建立监督检查机制，并对服务人员的行为进行测量、分析、改进，减少不当行为对服务过程和成果造成的不良影响，近三年未发现严重违规的行为，且符合行为规范要求的人员占比不低于 90%，服务人员的行为规范应包括但不限于：

- a) 国家法律法规、规章制度、行为规范；
- b) 境外服务应遵守外事行为规范及所在国规范；
- c) 与服务主体资源使用有关的行为规范；
- d) 与质量、环境和职业健康安全有关的行为规范；
- e) 涉及保密的行为规范；
- f) 商务活动中的公关礼仪；
- g) 个人从业道德规范。

5.1.2 外部管理能力

服务主体应具备资源集成能力，以满足客户对服务多样性的需求，并持续提升服务能力。

服务主体具有提供合同管理、质量、进度、费用、安全、环境、沟通有关过程服务的能力，包括对人员、设施、环境等管理提供文件、记录、标识等可追溯性监理服务支持过程。

服务主体应满足社会、客户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的，具有独特性和创新性的服务。服务创新和新技术融合，扩大行业供给，提高服务效率，提升服务品质，保证服务能持续适应社会和利益相关方的需求。

a) 经营管理能力。服务主体应掌握市场动态，了解客户需求，获取市场份额，实现全面履约；

b) 合同管理能力。服务主体应制定合同签订、执行流程，明确岗位职责和权限，规范合同执行，防范合同风险；

c) 项目管理能力。服务主体应制定项目管理制度，明确项目管理策划阶段、实施阶段和完工阶段的核心工作内容，加强项目实施过程监督检查，实施有效的纠正与改进，以确保项目顺利进行；

d) 风险管理能力。服务主体应制定风险管理制度并实施，识别设备工程监理服务过程中的风险，评估损失概率，预防控制风险，降低损失；

e) 投资管理能力。服务主体应制定投资管理制度并实施，在前期决策过程中，对设备工程监理服务项目进行投资分析与评估；在项目实施过程中，控制工程成本，合理安排资金

使用计划。

f) 保密管理能力。服务主体和人员应遵守有关保密的约定和规定,对在设备监理活动中获得的监理委托人和被监理单位的技术和商业秘密予以保密,未经书面允许不应擅自泄露和利用(应法律要求除外)。

### 5.1.3 设备服务专业能力

服务主体应具有服务不同专业领域设备工程监理服务的能力,能满足项目设备设计、制造、储运、安装、调试、性能测试、验收、运维等各阶段的服务需求,提供菜单式的特色服务,达到行业领先水平,并具备细分市场的行业引领能力。

## 5.2 服务保障能力

### 5.2.1 技术

服务主体应具有持续改进技术、工艺、质量的能力,建立健全技术研发及标准开发的创新管理体系,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服务,以满足社会和利益相关方的需求,宜包括:

- a) 加大创新经费投入和创新人才培养,提升自主创新能力;
- b) 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;
- c) 积极参与国内外标准制定活动,形成行业领先的科研成果;
- d) 编制总结技术类文件,指导设备工程监理服务过程,提高服务质量;
- e) 与高等院校、科研单位、行业领先的监理单位形成稳定的交流协作关系,签订产学研合作协议,并有成果;
- f) 在设备工程监理实施过程中利用先进科学创新的管理技术并取得显著效果。

### 5.2.2 管理

服务主体应建立高效的综合管理系统,为企业决策和控制提供保障,包括但不限于:

- a) 基于绩效考核模式,建立覆盖质量、环境和职业健康安全管理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;
- b) 应运用科学的考核方式、方法,按一定的周期开展考核评价,建立员工绩效考核体系,制定绩效考核制度,包括关键绩效指标及其测量、分析、评价以及持续改进过程,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;
- c) 应制定技术管理制度,建立技术资料库并定期更新,完善技术创新激励机制;
- d) 应制定安全生产管理制度,从质量、安全、岗位风险等方面,科学、规范管理各个生产环节。

### 5.2.3 设施

服务主体应制定设备设施管理标准,提供服务过程中所应具备的设备设施,应有专人或部门负责服务设备设施的提供、维护、保养。

服务设施包括但不限于:

- a) 办公设施,如各管理层级组织实施设备工程监理服务必需的处所、设备、用具等;
- b) 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、食宿交通、设备、用具等;
- c) 核心设施,如:云监控、AR 智能终端、无人机设备、计算机及网络硬件、网络信号、

复印投影设备、照相器材、安全防护设施、检验测量设备、运输设备及通用软件、专业软件等；

d) 支持性设施，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。

## 6 服务提供过程

### 6.1 服务策划

#### 6.1.1 服务策划要求

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，宜包括：

- a) 目标、范围和方案对服务的导向；
- b) 技术支撑能力的提升与专业人才梯队建设；
- c) 服务中的风险识别、评价。

#### 6.1.2 服务策划内容

服务主体的服务策划应包括对服务过程的策划、对服务提供所需能力和资源的策划、对服务改进与创新的策划。

- a) 服务过程策划，宜包括：
  - 制定并实施服务标准，规范服务主体对项目的过程控制及管理要求；
  - 制定并实施相关服务提供过程的监理计划、监理实施细则等相关文件；
  - 确定服务流程及各环节活动和输出文件；
  - 识别服务过程的重点、难点；
  - 识别危险性较大的分部分项工程；
  - 确定各单体设备工程监理服务时限及项目总的监理服务时限。
- b) 服务提供所需能力和资源的策划，宜包括：
  - 人力资源、检测设备与服务提供的匹配；
  - 财务资源的获取、管理、使用和风险防控，包括成本控制；
  - 技术标准、技术支撑与服务提供的匹配；
  - 监理服务的信息化管理。
- c) 服务持续改进与创新策划，宜包括：
  - 服务主体发展战略对服务持续改进与创新的要求；
  - 外部环境（政策导向、市场等）对服务的影响；
  - 内部环境（企业文化、专业人才、检测设备、技术标准等）对服务的影响；
  - 相关方对产品和服务的期望；
  - 持续改进与创新带来的风险和机遇。

### 6.2 服务提供

#### 6.2.1 过程控制

服务主体应依据服务策划对所承接的设备工程项目各个阶段的监理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，包括但不限于：

- a) 应围绕“质量、工期、费用、安全、环保”等控制目标，结合服务策划方案，科学、合理地选择技术路线和工艺流程，对所涉及的监理服务提供的主要过程予以控制；
- b) 应建立多层次的目标体系，配置相关专业监理人员、办公设施、检测设备及技术资源。下达目标、组织检查，了解目标的执行情况，及时发现问题、查明原因，并找出方法予以解决；
- c) 应采取适当的方式，依据合同规定、委托人的需求及被监理单位质量管理体系文件的要求，检查被监理单位的质量管理体系是否能持续、稳定运行，核查被监理单位生产活动是否履约，视结果及时调整监理的方法、手段、资源配备；
- d) 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 沟通协调

服务主体应建立并保持与服务全过程重要利益相关方的沟通渠道。沟通管理应贯穿设备工程监理服务的全过程，宜包括：

- a) 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) 应做好项目监理机构内部、项目监理机构与委托人以及项目监理机构与被监理单位之间的沟通协调工作；
- c) 应建立各相关方的工作程序和沟通机制以及沟通方式。

### 6.2.3 合同履约

服务主体应在质量履约、进度保证、外部供方管理、费用控制等方面进行全面履行合同，履约率达到 100%。

#### 6.2.3.1 质量履约

服务主体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) 应编制监理服务计划、监理服务实施细则，召开交底会议；
- b) 应审查被监理单位质量保证体系、资质、业绩、生产能力、测量设备、人员资质、施工方案和检验计划等；
- c) 应审查被监理单位项目实施过程中拟采用的重大新技术、新材料、新工艺的鉴定和试验报告等，签署意见，并通知委托人予以确认；
- d) 应对项目实施过程进行监督、抽查和巡回检查，按确定的检查要求、方法、手段，对关键重要的控制点进行全面把控，以达到国家规范及技术要求，确保项目顺利完成。对检查发现的不合格项，应验证不合格处置结果和纠正措施；
- e) 应及时向委托方提供周报、月报、监理服务总结。项目结束后，应整理监理资料，并提交、审核、存档；

#### 6.2.3.2 进度保证

服务主体在项目实施过程中，应对经审核批准的各级、各类项目进度计划的执行情况进行跟踪和检查，提出进度计划调整的建议，审核进度计划的变更，包括但不限于：

- a) 审核项目进度计划的符合性、完整性、可行性、匹配性；

b) 在工程进度跟踪过程中, 预测工程进度及进度控制风险, 并采取有效防范措施, 以实现进度的预测和主动控制;

c) 对项目进度实施动态检查, 并与计划进度的目标值进行比较、分析, 找出偏差及其原因, 采取措施调整纠正。当进度偏差的结果已无法满足合同要求时, 应提出处理建议。如果实际进度出现不可接受的偏差, 应及时提出调整进度计划的要求。

#### 6.2.3.3 外部供方管理

a) 对外部供方的项目管理应符合总包服务主体的分包管理办法规定, 服务主体应对外部供方所提供的过程、产品和服务能力评价和绩效进行监视;

b) 外部供方企业资信、业绩应与承接项目相匹配;

c) 外部供方人员资质、设备、软件配置应与承接项目相匹配;

d) 外部供方质量管理体系持续、稳定运行;

e) 外部供方提供的产品和服务放行准则;

f) 服务主体或委托方可对外部供方现场实施活动进行验证。

#### 6.2.3.4 费用控制

服务主体在项目实施过程中, 应参与概算、预算及资金使用计划, 协助委托人控制支付、变更、索赔等与项目履约有关费用事项, 并督促委托人的费用支付符合合同及相关规定。

#### 6.2.4 环境保护

服务主体应根据合同约定进行与环境有关的监督工作, 尤其是安装、调试、检修、维护现场监督工作, 包括但不限于:

a) 督促、审查被监理单位制定的环境保护实施方案及应急预案, 以及防治环境污染和生态破坏的措施;

b) 应督促被监理单位对项目环境保护管理计划进行监视和测量, 动态识别潜在的环境因素和危险源, 采取措施, 预防和减少对环境产生的影响;

c) 当发现违反环境保护的有关规定时, 应要求被监理单位采取有效措施予以整改; 当发生重大环境污染事故时, 应协助委托人和有关行政主管部门进行事故的调查处理工作。

#### 6.2.5 安全与应急

服务主体应根据合同约定对所承接工程设备项目的设备监理服务, 提供与安全有关的监督工作, 尤其是安装、调试、检修、维护现场的监督工作, 包括但不限于:

a) 应编制安全生产管理监理方案, 对危险性较大的分部分项工程, 单独编制相应的安全生产监理实施细则;

b) 应审查施工单位资质证书、安全生产许可证、特种作业人员资质、施工组织设计中的安全生产措施和专项施工方案, 并对超过一定规模的危险性较大分部分项工程的专项施工方案进行检查、监督;

c) 应对被监理单位执行安全生产的法律、法规、强制性标准以及安全生产措施的情况进行监督、检查, 严禁使用国家明令淘汰的安全技术、工艺、设备、设施和材料;

d) 应对施工现场机械、交叉立体作业、高空作业、吊装作业、脚手架作业、受限空间或密闭空间作业、动火作业、临时用电、施工机具、特殊工种、个人防护等安全控制措施进行巡视检查;

e) 对发现的危险源应要求被监理单位采取有效措施予以整改，对重大安全隐患应及时报告委托人；对安全生产事故应协助委托人和有关行政主管部门进行调查处理工作；

f) 应充分识别重大危险源、事件或紧急情况，建立、实施和保持所需的应急准备和响应，当发生重大意外事故或紧急情况时应采取紧急应急措施防止事态扩大，并组织保护好事故现场。

## 7 服务绩效测评与改进

### 7.1 绩效监视和测量

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，包括但不限于：

a) 制定基于绩效评价的客户满意度和客户满意度测评工具和方法；策划并定期开展客户满意测评；

b) 对服务提供全过程进行监测评价；

c) 对服务过程提供开展管理成熟度评价。

### 7.2 服务绩效

#### 7.2.1 服务成果

服务主体应提高美誉度，将创优争奖作为证实设备工程监理服务质量的重要绩效指标，能提供满足委托人、使用单位需求和期望的服务，应达到以下要求，包括但不限于：

a) 应遵守合同约定，提供所承接工程设备监理服务各个阶段的服务成果，宜利用“四新”技术和计划管控系统，保证质量、工期履约率；b) 应保证高质量履约率，达到交付工程超越合同约定的质量目标；

c) 采用先进科学、创新管理技术，例如，大数据、BIM、AI 等现代化科技，使其得到有效运用，并取得成效；

d) 技术积累，总结、提炼工作经验，编写监理标准作业技术指导书，完成知识成果转化并推广运用，达到服务流程标准化、规范化。

e) 参加全国各工程协会优秀组织及项目评选活动，并获得相关奖项，包括但不限于：

- 近三年获国家级荣誉奖 1 项以上；
- 近三年获省部级荣誉奖 5 项以上；
- 近三年获行业协会或省部级及以上团队类奖 3 项以上。
- 近三年参建项目获省部级及以上或行业协会各类项目评选活动，并获奖 2 项以上。

#### 7.2.2 创新成果

服务主体应以能够为委托人、使用单位提供创新性服务作为设备工程监理服务方向，致力于创新成果的知识产权转化，保持其拥有量持续增长，以证实其创新能力，包括但不限于：

a) 主编或参编国家或行业标准；

b) 主编或参编地方或团体标准；

c) 近三年主持或参与研发项目（或课题）至少有 1 项，形成成果；

d) 近三年取得发明专利 1 项或实用新型专利 20 项；

e) 编制企业内部标准作业指导书, 20 篇, 并有效运用及推广。

### 7.2.3 顾客体验

#### 7.2.3.1 客户满意度

服务主体策划并实施客户满意度测评, 应达到以下要求:

- a) 正确使用客户满意度和客户满意度的测评工具和方法;
- b) 近三年客户满意度保持优良水平, 持续增长, 达到所设置的最高层级;
- c) 满意度综合得分不低于90分。

#### 7.2.3.2 服务响应

服务提供过程中应明确服务支持响应。

监理服务期间应建立服务响应机构, 编制响应服务技术文件, 落实沟通联络响应机制, 提供响应服务手段和设备, 满足合同约定的服务响应要求。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。

### 7.2.4 财务结果

#### 7.2.4.1 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, 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。

服务主体宜将新签合同额增长率、客户固化率以及新客户增长率等作为衡量市场占有率的评定指标, 老客户新签合同额宜占合同总额60%以上。

#### 7.2.4.2 财务绩效

服务主体可用财务绩效指标证实其实力, 能为客户提供设备工程监理全生命周期服务, 至少在营业收入、利润总额和利润率上保持较高水平, 且宜有一定规模的海外业务。

### 7.3 持续改进

服务主体应策划和实施设备工程监理服务指标测评, 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, 适当引用GB/T 19004-2020/ISO 9004:2018《质量管理 组织的质量 实现持续成功指南》、GB/T 19580-2012《卓越绩效评价准则》等标准, 以持续提升服务绩效。

对客户提出的意见(包括有效投诉)应及时处理, 达到有效投诉处理率100%, 对客户不满意的结果或倾向及时纠正, 并防止重复发生, 以增强客户满意度。

## 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 中选择。
- 8.1.2 针对设备工程监理服务及管理的特征，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) 公开的服务特性验测，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 设备工程监理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 应根据设备工程监理服务过程和能力，以及认证周期及不同认证阶段，给出认证模式。
- 8.2.2 应按照附录 C 规则执行。

## 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。

管理体系成熟度评价宜符合附录A的要求。

服务特性指标应符合附录B得要求。

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。

服务主体管理体系成熟度的分值宜不低于900分。

### 8.3.2 服务认证结论

设备工程监理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%	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 完全不符合指标要求。</li> <li>■ 该指标结果显示持续削弱的趋势。</li> <li>■ 在多数方面被证实低于行业一般水平。</li> </ul>
10%~59%	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 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。</li> <li>■ 没有不良趋势和不良结果。</li> <li>■ 在多数方面被证实处于行业一般水平。</li> </ul>
60%~89%	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 在该评分项要求重要的大多数方面，当前结果达到较高的水平。</li> <li>■ 在多数方面被证实处于行业较为领先到优秀的水平。</li> </ul>
90%~100%	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 在该评分项要求重要的大多数方面，当前结果达到高的水平。</li> <li>■ 在多数方面被证实处于行业领导地位和标杆水准。</li> </ul>

### 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 基本要求	40
2	4.2 企业文化	50
3	4.3 发展战略	50
4	4.4 管理水平	70
5	4.5 社会责任	70
6	5.1 服务提供能力	80
7	5.2 服务保障能力	70
8	6.1 服务策划	80
9	6.2 服务提供	100
10	7.1 服务绩效测评与改进	40
11	7.2 服务绩效	300
12	7.3 持续改进	50
	总计	1000

附录 B  
(规范性)  
设备工程监理服务指标

表B.1给出了设备工程监理服务指标的内容。

表 B.1 设备工程监理服务指标

序号	二级指标	三级指标	权重	分值	标准条款	评价方法
1	体验类指标	服务创新能力	0.1	100	4.3 5.1.3 7.3	1. 制订 5 年战略发展规划，并有实施成果和成效，得 30 分； 2. 建立创新机制（含管理创新、技术创新等），并设置创新战略规划和推进的专门机构，得 30 分； 3. 达到行业领先水平且能提供有特色的产品和服务，得 30 分； 4. 具有工程综合资质证书，得 5 分；具有设备监理甲级资质，得 5 分；具有其他类甲级资质，每增加 1 项，得 2 分。  以上累计得分不超过 100 分。
2		信息智能化	0.05	100	4.4	1. 应用业务财务一体化系统线上平台，得 30 分； 2. 推广智慧工地或信息化建造，得 10 分； 3. 新科技、新技术在项目上得以运用，得 20 分； 4. 建立公司管理平台，有智慧办公系统，实现线上一体化办公，得 40 分。  以上累计得分不超过 100 分。
3		标准开发	0.04	100	5.2.1 7.2.2	1. 主编或参编国家或行业标准，每项得 40 分； 2. 主编或参编地方或团体标准，每项得 20 分； 3. 编制企业内部标准作业指导书，并有效运用及推广，不少于 10 项，得 40 分，每增加 1 项，得 5 分。  以上累计得分不超过 100 分。
4		专利数量	0.04	100	7.2.2	1. 发明专利 1 项，得 20 分；每增加 1 项，得 2 分； 2. 实用新型专利 20 项，得 50 分，每增加 1 项，得 2 分； 3. 软件著作权 10 项，得 30 分，每增加 1 项，得 2 分。  以上得分累计不超过 100 分。

表 B.1 设备工程监理服务指标（续）

序号	二级指标	三级指标	权重	分值	标准条款	评价方法
5		行为规范	0.04	100	5.1.1.2	1. 制定行为规范，且满足标准要求，得 20 分； 2. 行为规范得到有效运用，得 50 分； 3. 近三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，得 30 分。
6		质量履约	0.1	100	6.1 6.2 7.2.1 7.1	近三年在监理服务提供过程中取得显著效果： 1. 全面履行合同，履约率 100%，得 50 分； 2. 有大于 3% 的合同，超越合同约定的质量目标，得 20 分；每增加 1 项，得 2 分； 3. 参建项目获国家级荣誉 1 项，得 20 分；每增加 1 项，得 2 分； 4. 参建项目获省部级或行业荣誉奖 5 项，得 10 分；每增加 1 项，得 2 分。  以上得分累计不超过 100 分。
7		服务响应	0.07	100	7.2.3.2	1. 服务主体编制响应服务的技术文件，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，有效投诉处理率 100%，得 60 分； 3. 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。
8		客户满意度	0.1	100	7.2.3.1	1. 建立顾客满意度测评体系，得 50 分； 2. 综合顾客满意度测评不低于 90 分，得 30 分； 3. 近三年顾客满意度持续提升，得 20 分； 4. 采用第三方客户满意度测评体系，加 20 分。  以上得分累计不超过 100 分。

表 B.1 设备工程监理服务指标（续）

序号	二级指标	三级指标	权重	分值	标准条款	评价方法
9	其他类指标	企业文化	0.05	100	4.2	1. 具有使命、愿景和核心价值观的企业文化，得 30 分； 2. 建立企业文化的企业识别系统，得 50 分； 3. 在各类服务场所和环境得到有效运用，得 20 分。
10		人才队伍	0.06	100	5.1.1	1. 教授级高工每 1 名，得 10 分； 2. 中、高级工程师占比企业技术人员总人次超过 20%，得 20 分，每增加 2%，得 2 分； 3. 国家注册资格人员占比企业技术人员总人次超过 20%，得 40 分，每增加 1%，得 2 分；其中，注册设备监理师，每增加 1%，得 2 分； 4. 近三年有获得省部级及以上荣誉人员 3 人，得 20 分；每增加 1 名，得 2 分。  以上得分累计不超过 100 分。
11		美誉度	0.06	100	7.2.1	1. 近三年企业获国家级荣誉奖 1 项，得 40 分；每增加 1 项，得 20 分； 2. 近三年企业获省部级荣誉奖 5 项，得 20 分；每增加 1 项，得 10 分； 3. 近三年获行业协会或省部级及以上团队类奖 3 项，得 40 分；每增加 1 项，得 10 分。  以上得分累计不超过 100 分。
12		管理体系	0.05	100	5.2.2	基于先进管理模式，制定覆盖三标一体化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，得 100 分。
13		技术研发	0.04	100	5.2.1	1. 近三年通过高新技术企业认证，得 50 分； 2. 与高等院校、科研单位签订产学研合作协议，得 30 分，形成成果，每项加 10 分； 3. 近三年主持或参与研发项目（或课题），得 20 分；形成成果，每项加 10 分。  以上累计得分不超过 100 分。
14		财务绩效	0.03	100	7.2.4.2	1. 近三年营业收入稳步增长： 年均增速 8%以上，得 30 分， 年均增速 4%-8%，得 20 分， 年均增速 4%以下，得 10 分， 年均增速为负不得分； 2. 近三年利润总额稳步增长： 年均增速 5%以上，得 30 分， 年均增速 2%-5%，得 20 分， 年均增速 2%以下，得 10 分，

						<p>年均增速为负不得分；</p> <p>3. 近三年主营业务利润率： 保持在 15%以上，得 20 分， 保持在 10-15%，得 15 分， 保持在 5-10%，得 10 分， 保持在 5%以下，得 5 分， 主营业务利润率为负不得分；</p> <p>4. 近三年净资产收益率保持在 10%以上，得 20 分。</p> <p>以上得分累计不超过 100 分。</p>
15		市场占有率	0.06	100	7.2.4.1	<p>1. 近三年，新签合同额年增长达到 10%以上，得 20 分；</p> <p>2. 近三年，老客户新签合同额占比达到 60%以上，得 60 分；</p> <p>3. 近三年，新增客户同比上涨 10%，得 20 分。</p>
16		社会责任	0.07	100	4.5	<p>1. 建立社会责任制度并实施，得 30 分；</p> <p>2. 支持社会公益事业，制订支持社会公益事业计划并实施，得 30 分；</p> <p>3. 贯彻落实法律法规政策，建立责任保险制度并实施，得 40 分。</p>
17		社会信用	0.04	100	4.1	<p>1. 近三年通过上海市在沪建设工程监理企业信用评价： 分数在 100 分，得 50 分； 分数在 100-95 分（含），得 20 分； 分数在 95-90 分（含），得 10 分； 分数在 90 分以下，不得分；</p> <p>2. 近三年获得重合同守信用 AAA 评级，得 50 分。</p>

附录 C  
(规范性)  
服务认证模式

C.1 服务认证模式

设备工程监理服务认证模式，应按照下列规则进行选用和组合

表 C.1 服务认证模式

认证类别	描述服务认证模式组合
初评认证	模式 A+模式 C+模式 E+模式 I
再认证	模式 A+模式 C+模式 I
保持认证 (监督评价)	模式 A+模式 I