

# 企 业 标 准

Q/ZDRZ

CTS Q/ZDRZ 74-2025

## 建筑工程服务认证技术规范

2025年06月19日发布

2025年06月19日实施

智德认证有限公司 发布

## 目录

前言	2
1 范围	3
2 规范性引用文件	3
3 术语和定义	3
3.1 科技进步效益 (Benefits of technological progress)	3
3.2 施工方效益 (Builder benefits)	3
3.3 评价 (evaluation)	3
3.4 评价体系 (evaluation system)	4
3.5 评价指标 (evaluation index)	4
4 评价原则	4
4.1 公正性	4
4.2 客观性	4
4.3 持续改进	4
5 评价指标	4
5.1 服务主体要求 (145分)	4
5.2 服务提供条件 (230分)	6
5.3 服务过程控制 (215)	11
5.4 服务特性要求 (305分)	16
5.5 服务质量控制与改进 (105分)	19
6 评价方法	20
6.1 基本要求	20
6.2 评分	20

## 前言

CTS Q/ZDRZ 74-2025《建筑工程服务认证技术规范》属于认证技术要求系列之一。

本技术规范按照 GB/T 1.1 给出的规则起草。

本技术规范由智德认证有限公司（ZDRZ）提出并归口。

起草单位：智德认证有限公司

主要起草人：乔振欣、庞良玲

参与起草人：乔振欣、庞良玲、徐增辉、杨慧、王蕊、杨丹丹

## 1 范围

本标准规定了对建筑工程服务认证进行评价时应遵照的原则、指标和方法。

## 2 规范性引用文件

下列文件对于本标准的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件,仅所注日期的版本适用于本标准。凡是不注日期的文件,其最新版本(包括所有的修改单)适用于本文件。

GB/T 1.1 标准化工作导则 第一部分: 标准化文件的结构和起草规则

GB/T 50358 《建设工程项目总承包管理规范》

GB/T 50430 《工程建设施工企业质量管理规范》

GB/T 50640 《建筑工程绿色施工评价标准》

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1 科技进步效益 (Benefits of technological progress)

应用新技术后带来的经济效益与社会效益,从效益发生后受益的范围来讲可以分为施工方效益、合作方效益和社会效益。

### 3.2 施工方效益 (Builder benefits)

施工企业应用新技术能够直接得到的效益,表现为新技术应用获得的可定量评估的收入或利润以及可定量分析的间接效益。

### 3.3 评价 (evaluation)

对事物在性质、数量、优劣、方向等方面做出的判断。

### 3.4 评价体系 (evaluation system)

以对事物进行评价为目的, 依据指标体系、评价方法等要素构成的整体系统。

### 3.5 评价指标 (evaluation index)

具体的、可观察的、可测量的评价内容。

## 4 评价原则

### 4.1 公正性

评价应公平、公正, 遵守GB/T 19011 中相关的要求。

### 4.2 客观性

以客观事实为基础, 严格执行评价标准, 坚持客观的、实事求是的态度。

### 4.3 持续改进

建筑工程服务评价应是持续性的, 得出评价结果后, 应至少按年度进行监督评价 (包括客户、第三方的监督), 至少每三年重新评价一次, 达到保持和改进的目的。

## 5 评价指标

### 5.1 服务主体要求 (145分)

#### 5.1.1 资质要求 (30 分)

注: 本条款作为一票否决项条款, 不得满分即为不符合本标准要求。

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。

#### 5.1.2 企业文化（45分）

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；应使员工能理解并贯彻，使上下游供应商和其他相关方能够获取并理解其含义；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。

#### 5.1.3 商业信誉（40分）

企业应具有良好的商业信誉，应提供以下证明：

-- 近 3 年内未在工商局、人力资源和社会保障局及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。

#### 5.1.4 管理体系（30分）

企业应建立并保持完整的管理体系，建立基于卓越绩效模式、覆盖三体系标准和内部控制规范、全面风险管理、知识产权管理规范以及企业各业务流程和管理层级的一体化全面管理体系，包括但不限于：

- 清晰的组织结构和管理职责；
- 对工程总承包、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，满足 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》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；
- 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改进机制。

## 5.2 服务提供条件 (230分)

### 5.2.1 服务人员 (95 分)

#### 5.2.1.1 通用要求 (20 分)

企业应制定并实施人力资源发展战略；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（岗位根据部门工作职能、业务及管理流程设定，按工作内容、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；

-- 与服务人员能力匹配的岗位作业标准。

企业宜在配置专业人员时考虑：

- 在相应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，并充分考虑未来发展趋势；
- 适当增加研发人员和专业技术人员的比例。

#### 5.2.1.2 特定要求 (15 分)

人员资质满足相应资质要求程度：

- 企业对应工程资质专业注册建造师应不少于对应等级的资质要求；
- 对应工程资质专业中级以上职称人员应不少于对应等级的资质要求；
- 持有岗位证书的施工现场管理人员应不少于对应等级的资质要求，且施工员、质量员、安全员、材料员、造价员、劳务员、资料员等人员齐全；
- 经考核或培训合格的专业技术工人应不少于对应等级的资质要求；
- 技术负责人（或建造师）主持完成过本类别资质对应级别以上标准要求的工程业绩不少于对应项。

#### 5.2.1.3 行为规范 (25分)

##### 5.2.1.3.1 通用要求 (15分)

企业应制定并实施基于核心价值观（见 5.1.2 企业文化）的服务人员基本行为准则和日常行为规范，行为规范应形成文件，被全体服务人员认同和遵守；必要时，与服务活动相应的行为规范可作为服务承诺的一部分为相关方所获取；应依据基本行为准则和日常行为规范建立服务人员行为监督机制，监督、评价、分析、改进服务人员行为及其造成的影响。

##### 5.2.1.3.2 特定要求 (10 分)



服务人员的行为规范应包括：

- a) 与企业资源的使用有关的行为规范；
- b) 与保护环境和职业健康安全有关的行为规范；
- c) 涉及保密的行为规范；
- d) 商务活动中的公关礼仪；
- e) 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。

企业宜对行为规范按重要性和对客户及其他相关方的影响进行分级，并对服务人员行为规范的遵守程度进行测量。

#### 5.2.1.4 培训 (20 分)

##### 5.2.1.4.1 培训体系 (10 分)

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：
  - 1.企业人力资源发展战略；
  - 2.员工职业生涯规划与能力开发的相关策划结果；
  - 3.大学生员工培养相关策划；
  - 4.重点人才队伍建设相关策划；
- b) 职业技能的课程与 5.2.1.1 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、管理人员培训及其他培训；
- c) 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；

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

e) 培训教育过程和结果应保留文件信息。

#### 5.2.1.4.2 培训考核 (10 分)

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。

#### 5.2.1.5 绩效考核 (15 分)

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。

### 5.2.2 服务环境 (65 分)

#### 5.2.2.1 通用要求 (45 分)

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

-- 生活区有关：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。

#### 5.2.2.2 企业识别系统 (20 分)

企业应建立基于企业文化的企业识别系统，并在项目经理部得到系统有效的使用。

#### 5.2.3 服务设施 (40 分)

##### 5.2.3.1 基础设施 (20 分)

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）：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：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。

##### 5.2.3.2 设备 (20 分)

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。

#### 5.2.4 安全与应急 (30 分)

##### 5.2.4.1 作业安全管理 (15 分)

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，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。

##### 5.2.4.2 关键部位安全管理 (15 分)

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；
- 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等）；
- 安全技术要求和作业要求；
- 安全人员配备及教育培训。

#### 5.3 服务过程控制 (215)

##### 5.3.1 服务策划 (45 分)

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，使所提供的产品和服务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。

### 5.3.2 产品和服务的提供 (170 分)

#### 5.3.2.1 策划与控制 (30 分)

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;
- 勘察、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。

#### 5.3.2.2 沟通 (20 分)

在产品实现全过程中,企业应建立并保持与重要利益相关方的沟通渠道,应考虑:

- 市场调研、项目前期开发以及投标报价阶段的投标报价沟通、有关合同法律条款的沟通等;
- 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,收集客户反馈的信息,处理客户投诉。

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）的处理；
- 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。

### 5.3.2.3 外包 (40 分)

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：勘察/测量分包、设计分包、物资采购、施工安装分包、试运投产分包、劳务外包、施工机具租赁等；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、再评价活动，以及由评价所引起的任何必要的措施，均应形成记录并予以保留。

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的信息，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，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）；
- e) 对外部供方质量保证能力的要求；
- 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) 必要时，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。

#### 5.3.2.4 产品和服务提供 (50 分)

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。

#### 5.3.2.5 防护 (30 分)

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，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，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；
- c) 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 and 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）；

d) 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。

#### 5.4 服务特性要求 (305分)

##### 5.4.1 产品和服务的多样性 (50分)

###### 5.4.1.1 总则 (20分)

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。

###### 5.4.1.2 核心施工技术 (30分)

企业应组织并获得以下成果证实：

- 近三年国家级核心施工技术（获国家级行业协会科技奖或相当于）至少1项；
- 省部级技术（省部级行业协会科技奖或相当于）每年不少于30项或2项/千人。

##### 5.4.2 产品和服务的适宜性 (155分)

#### 5.4.2.1 通用要求 (45 分)

企业应制定并实施产品和服务提供过程的管理标准、技术标准和行为规范；明确服务提供的目标指标，制定产品和服务提供的策划并按策划节点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。

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。

#### 5.4.2.2 特定要求 (110 分)

##### 5.4.2.2.1 工期履约 (20 分)

企业应遵守合同约定，保持工期履约率 100%；并利用“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。

##### 5.4.2.2.2 质量履约 (20 分)

企业应保持质量履约率 100%；实现分部分项工程一次交验合格率 100%；每 100 项单位工程中有 3 项及以上超越合同约定的质量目标。

##### 5.4.2.2.3 技术应用 (20 分)

企业在工程项目施工的周期内,应对可持续发展的相关议题进行策划并实施,确保绿色施工推广率达标。

#### 5.4.2.2.4 综合能耗数值 (25 分)

企业应在工程建设周期内履行社会责任,采取适当的措施将综合能耗数值保持在 0.0170 吨标煤 / 万元以下(换算成电的单位为 138.22 度电 / 万元)。

#### 5.4.2.2.5 服务响应效率 (25 分)

企业应设计制定响应的基本准则,基本准则在合同约定或与业主协商的响应规则中体现(注:服务响应主要包括:交货期(完工期)、售后服务组织机构、售后服务人员、响应时间、到位时间、服务质量及内容的承诺、保质期、免费保修期)。

### 5.4.3 产品和服务的创新性 (100 分)

#### 5.4.3.1 通用要求 (60 分)

企业应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)。

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;应识别和使用适宜的改进方法和工具,适当时引入 GB/T 19004《质量管理体系业绩改进指南》、GB/T 19580《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。

#### 5.4.3.2 特定要求 (40 分)

##### 5.4.3.2.1 专利和其他知识产权拥有量 (20 分)

企业应积极将其创新成果转化为知识产权并保持其拥有量持续增长,近三年形成专利至少 30 项以上。

##### 5.4.3.2.2 标准研发 (20 分)

企业应始终积极参与标准研发应用与推广活动,近三年作为主编单位组织编制完成国家标准、行业标准或地方标准并应用推广。

### 5.5 服务质量控制与改进 (105分)

#### 5.5.1 绩效评价体系 (75分)

##### 5.5.1.1 通用要求 (40 分)

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:

- 制定基于绩效评价的客户满意度和客户满意率的测评工具和方法,策划并定期开展客户满意的测评;
- 对过程(涉及勘察、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)的监视。

##### 5.5.1.2 特定要求 (35 分)

##### 5.5.1.2.1 客户满意度/率 (20 分)

企业策划并实施客户满意测评,应:

- 正确使用客户满意度和客户满意率的测评工具和方法;
- 客户满意度近三年保持在所设置的满意度层级的最高级;

-- 近三年保持客户满意率的持续增长。

#### 5.5.12.2 财务结果 (15 分)

企业应证实其实力能够为客户提供多样产品和服务,至少在以下 4 项达到指标水平:

-- 近3年营业收入年均增长趋势;

-- 近3年利润总额年均增长趋势;

-- 每年净资产收益率增长趋势;

-- 近3年产值利润率增长趋势。

#### 5.5.2 监测、分析与改进 (30分)

企业应策划并实施建筑业工程服务指标测评,并根据测评结果制定并实施改进措施,对客户提出的意见(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。

## 6 评价方法

### 6.1 基本要求

6.1.1 根据本标准的规定对建筑工程服务进行评价时,对各项指标采用评分制。

6.1.2 评价采用文件审查和现场审查等方式,包括查阅文件和记录、询问人员、观察现场、访问客户等。

### 6.2 评分

#### 6.2.1 等级划分

建筑工程服务认证评价总分为1000分,等级分为达标、三星、四星、五星级。根据评分值评定建筑工程服务水平,并以不同级别区分优质程度。

评分达到600分（含 600分）为本标准的最低要求，600分以下为评价不合格。

600≤评价得分≤700 分：工程服务达标级；

700<评价得分≤800 分：工程服务五星级；

800<评价得分≤900 分：工程服务五星级；

评价得分> 900分：工程服务五星级。

### 6.2.2 评分要求

评分比例	要点
0%-20%	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 在该评分项要求中水平很差，或没有描述结果，或结果很差；</li> <li>▪ 没有或极少显示趋势的数据，或显示总体不良趋势；</li> <li>▪ 没有或极少相关数据信息，或对比性信息</li> </ul>
20%-40%	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 在该评分项要求中结果很少，或少数方面有改进/处于初期绩效水平；</li> <li>▪ 有少量显示趋势的数据，或处于较低水平；</li> <li>▪ 有少量相关数据信息，或对比性信息</li> </ul>
40%-60%	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 多数方面有改进/良好水平；</li> <li>▪ 多数方面处于良好趋势初期阶段，或处于一般水平；</li> <li>▪ 能够获得相关数据，或对比性信息</li> </ul>
60%-80%	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 大多数方面有改进趋势/良好水平；</li> <li>▪ 部分趋势/当前水平显示良好到优秀；</li> <li>▪ 获得大量相关数据，或对比性信息</li> </ul>

80%–100%

- 重要大多数方面当前结果/水平/绩效达到优良;
- 大多数趋势显示领先和优秀水平;
- 能够获得充分相关数据, 或对比性信息