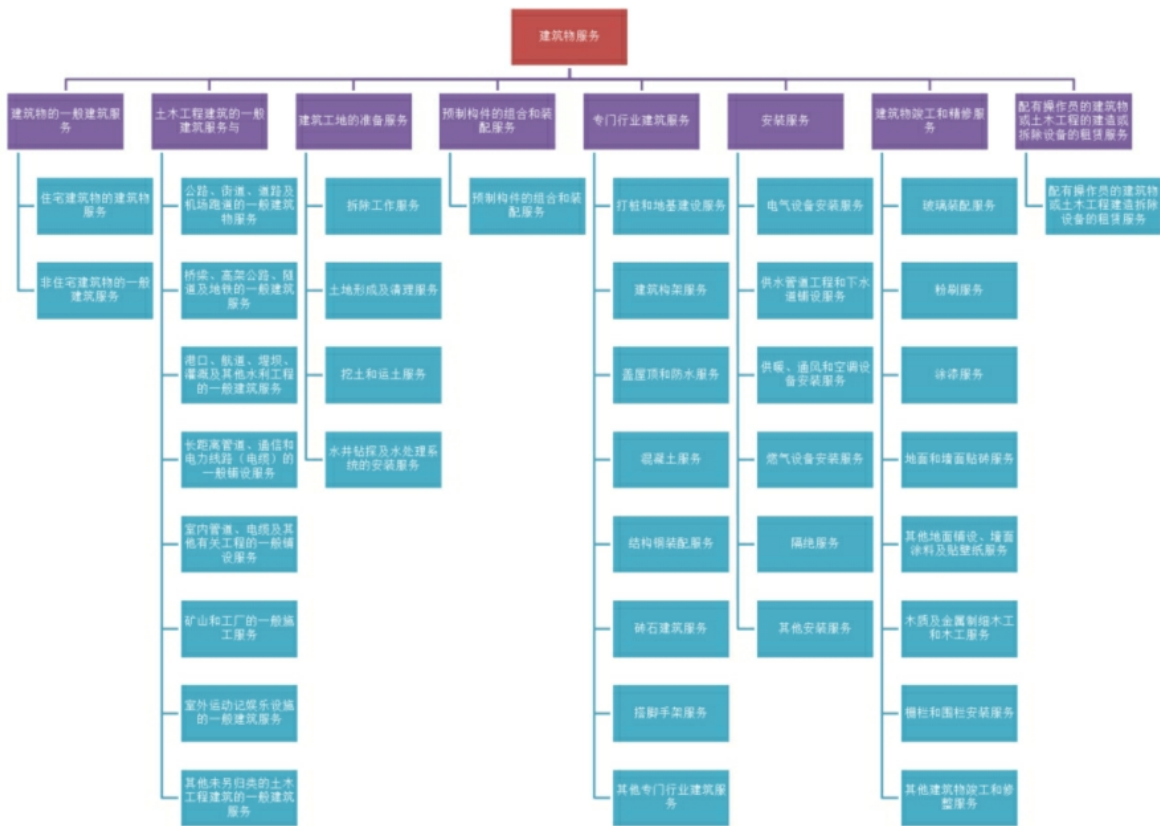
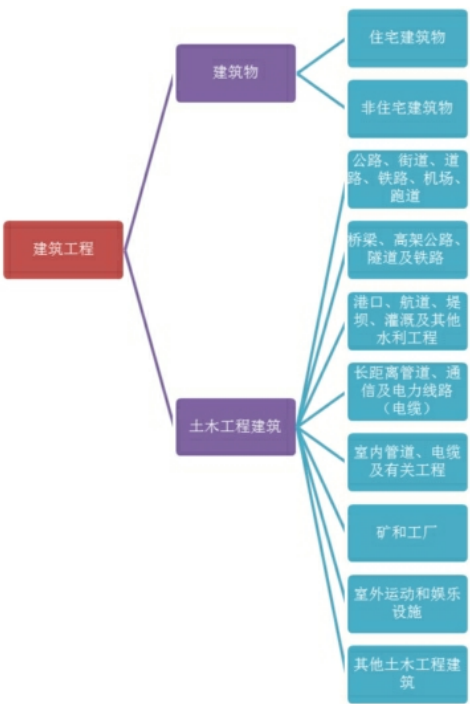


建筑工程和建筑物服务认证详解

服务认证，是市场经济条件下为适应宏观管理需要专为服务行业设立的一项新的认证制度，是继产品、体系认证之后开展的一种认证形式。其本质是通过具有独立性、专业性、公正性的第三方机构对服务组织的服务体系进行审查，对服务水平做出评价和公示性的证明活动。中国国家认证认可监督管理委员会将服务认证分为22大领域，分别为：

- 01无形资产和土地服务
- 02建筑工程和建筑物服务
- 03批发业和零售业服务
- 04住宿服务；食品和饮料服务
- 05运输服务（陆路运输服务、水运服务、空运服务、支持性和辅助运输服务）
- 06邮政和速递服务
- 07电力分配服务；通过主要管道的燃气和水分分配服务
- 08金融中介、保险和辅助服务
- 09不动产服务
- 10不配备操作员的租赁或出租服务
- 11科学研究服务（研究和开发服务；专业、科学和技术服务；其他专业、科学和技术服务）
- 12电信服务；信息检索和提供服务
- 13支持性服务
- 14在收费或合同基础上的生产服务
- 15保养和修理服务
- 16公共管理和整个社区有关的其他服务；强制性社会保障服务
- 17教育服务
- 18卫生保健和社会福利服务
- 19污水和垃圾处置、公共卫生及其他环境保护服务
- 20成员组织的服务；国外组织和机构的服务
- 21娱乐、文化和体育服务
- 22家庭服务

其中，国家标准GB/T 7635.2-2002 《全国主要产品分类与代码 第2部分：不可运输产品》对建筑工程和建筑物服务进行了详细分类（详细可参见标准）：如右图及下图所示



建筑工程和建筑物服务认证，便是针对提供以上范围服务的企业，分别从服务管理、服务特性两方面进行评价，最终做出企业所提供的服务是否符合认证标准、企业自身管理要求及相关法律法规的认证决定并颁发相应证书。中建协认证中心立足建筑行业，为建筑行业质量发展耕耘二十余年，为中建、中铁、中交、省建工、市建工等众多大中型建筑企业提供认证以及管理提升服务，并承担住建部、认监委、中国建筑业协会等上级单位委托的建筑业发展研究类课题，帮助大中小各类建筑企业质量升级，并在“上海品牌”服务认证、数字工程服务认证等建筑工程和建筑物服务领域取得丰硕的成绩。

案例简介

2018年，中建协认证中心成为第一批“上海品牌”服务认证机构，联合上海多家建筑工程和建筑物服务杰出代表企业共同编制多部建筑工程和建筑物服务标准，包括建设工程服务规范、市政工程设计服务规范、核工业工程设计服务规范、核电工程项目管理服务规范、隧道运营维护服务规范、海上风力发电工程施工服务规范等。标准共分为服务管理、服务特性指标两大部分，其中服务管理部分分别对服务企业在服务主体要求、服务提供条件、服务提供过程、服务质量控制与改进四方面提出要求，而服务特性指标则分别从客户满意率、行为规范、服务响应效率、质量履约、优质工程、人才队伍、企业质

别系统、关键设备、标准开发、专利数量、核心技术、科技进步、服务技术平台、管理体系等方面进行量化。依据标准两大部分内容对企业所提供的建筑工程和建筑物服务进行从上至下全方位诊断、评价，促进企业服务质量的不断提升与改进，不断提高顾客满意度，提升企业市场竞争力。（下图：“上海品牌”认证信息发布会暨世界认可日宣传活动启动仪式）



为深入贯彻落实中共中央、国务院《关于开展质量提升行动的指导意见》和国务院常务会议关于推进质量认证体系建设的精神，根据《质检总局等关于开展全国“质量月”活动的通知》（国质检质联〔2017〕374号）总体安排，国家认监委在每年组织开展“服务认证体验周”活动。国家市场监督管理总局第三届服务认证体验周北京站活动于9月27日举行，中建协认证中心数字工程服务认证项目作为建筑工程和建筑物服务杰出认证项目，促进建筑工程和建筑物服务质量提升、助推服务业供给侧结构性改革具有重要意义，成功入选国家市场监督管理总局第三届服务认证体验周，服务体验周北京站活动于2019年9月27日顺利召开，国家市场监督管理总局认证监管司潘丽芬副司长，住房和城乡建设部标准定额司韩爱兴副司长等领导出席，50余名知名媒体与社会志愿者代表参加活动。（下图：数字工程认证服务贸易大会现场盛况）

