



环境污染治理工程总承包服务能力评价认证服务资源要求

总承包服务组织（以下简称服务组织）应具备开展服务各环节所需的资源，各项资源应符合相关国家规定，具体要求如下：

一、服务资源

1、组织资质

（1）总承包服务单位或者其所在的组织应有明确的法律地位，不具备独立法人资格的应经所在法人单位授权。服务组织经营范围需包含工程管理服务、环保工程施工或水污染治理工程、大气污染治理工程、固体废物处理处置工程、噪声与振动治理工程、环境生态修复工程等相关专业的工程承包服务。

（2）服务组织能够提供服务所需的资金和风险保证资金，确保满足服务项目的正常实施和风险保障，并具备服务相关的许可文件（建筑业企业资质证书、安全生产许可证等）。服务过程中含有外包过程，应建立外包控制程序，并提供外包方的营业执照、资质证书、合作协议等。

2、组织管理

（1）服务组织应建立与其服务业务相对应的组织架构，明确各部门及岗位的工作职责和权限。

（2）服务组织应建立服务流程和规范（服务蓝图），并对影响服务质量的关键点进行识别，确保服务各个环节的专业、及时、高效。

（3）服务组织应建立质量管理体系，应包括但不限于人员管理、财务管理、客户管理、文件管理、档案管理、投诉处理、风险防控及安全管理、服务质量及评价管理、分包管理、商业秘密管理、服务质量水平自我评价及持续改进、内部审核、管理评审等制度，并保存相应记录。

（4）服务组织应识别与总承包服务有关的法律法规、政策、标准和技术要求等文件，采用其有效版本，服务过程符合相关规定。

（5）服务组织应有明确的服务理念作为服务工作的指导思想，以多种形式（如网站、公众号、宣传册和广告等）向社会公众做服务文化宣传，形成有效的顾客认知度。

3、服务人员

（1）服务组织应配备与其服务领域相适应的人员，建立技术负责人、项目负责人和服务人员的选聘、岗位培训、考核和评价等制度及文件；确定人员的内外部培训目标，明确培训需求，实施人员培训，并保存相应记录。

（2）技术负责人的教育经历、工作经历、专业能力以及经验等应能覆盖服务组织的技术管理和技术改进，负责服务组织的技术审核把关、技术培训和指导、现场技术指导/协调工作。

（3）项目负责人的工作经历、专业能力以及经验等应能覆盖服务组织的工程项目现场组织协调和工程质量管理需要。



（4）服务人员数量及资质见认证实施规则要求（职称证书/施工类职业资格原件或政务网可查验的电子证书均可）。

4、服务场所

（1）服务组织应具备开展总承包服务的办公场所（房产证、租赁协议等）。

（2）服务组织应具备开展总承包服务所须的电脑、制图、打印等设计设施设备及施工所需的施工机械、质量检测设备等。

（3）服务组织应具备自有或合作的实验室分析场所保证服务项目的实施。

二、服务过程

1、服务组织应与每个客户（供应商）针对每次服务都签订服务合同（总承包/分包/设备采购合同等）。服务合同格式规范、内容完整详实、权责清晰明确，并由相关部门存档。

2、服务组织应按照方案、委托合同的要求，结合服务对象的具体情况，及时提供相应的服务，按承诺保质保量完成服务，并做好服务过程记录。

3、服务组织须提供与服务进度相关的各阶段的资料，包括但不限于中标通知书、外包合同、初步设计方案、设计评审、工艺流程/施工图纸、施工组织设计方案、施工组织设计会签、详细技术方案（如：绿化移植、地下管线保护性开挖、雨季施工、深基坑开挖专项施工、土石方专项施工）、技术/安全交底文件；工料机安排布置、工期计划、安全/环保等保障措施、项目风险点及管控措施、施工及特殊作业人员资质、施工机械和质量检测设备、开工报告、施工日志、各工序工程施工完毕后检验、调试/运行/竣工验收资料、能耗物耗等经济性评价、第三方检测机构结果出具的检测报告、竣工技术文件、满意度调查表、售后跟踪/投诉记录等。

三、服务结果

1、服务组织应建立客户满意度调查制度，不断对服务进行改进和提升，执行并保存相关记录（顾客满意度调查表、满意度调查统计分析报告等）。

2、服务组织应设立客户投诉渠道，建立投诉处理办法及流程，执行并保存相关记录。

3、服务组织应建立并保持内审及管理评审制度，定期对影响服务质量的各个环节进行评审，确保质量体系的有效性，并保持内审和管理评审记录。对内审中发现的问题，应采取纠正和预防措施，并进行记录。

4、服务组织须提供多场所项目清单中完工项目的完整存档资料（可参照服务过程3中资料）。

四、附加项

1、服务组织获得国家、行业和（或）地方奖励、表彰情况。

2、服务组织主导或参与国家标准、行业标准、地方标准及团体标准编制；专利获得情况。

3、服务组织是否有不符合国家法律、法规的要求；不符合行业专业性的特殊要求；对服务运行有重要影响的情况。