

CTS

欧瑞认证有限公司认证技术规范

CTS ORSC010-2021

建设工程服务评价规范

2021-12-15 发布

2021-12-31 实施

欧瑞认证有限公司 发布

目次

前 言	I
引 言	II
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 资质要求	1
4.2 企业文化	1
4.3 商业信誉	2
4.4 管理体系	2
5 服务提供条件	2
5.1 服务人员	2
5.2 服务环境	3
5.3 服务设施	3
5.4 安全与应急	4
6 服务过程控制	4
6.1 服务策划	4
6.2 产品和服务的提供	5
7 服务特性要求	7
7.1 产品和服务的多样性	7
7.2 产品和服务的适宜性	7
7.3 产品和服务的创新性	8
8 服务质量控制与改进	8
8.1 绩效评价体系	8
8.2 监测、分析与改进	8
9 评价方式与方法	8
9.1 评价要求	8
9.2 评分结果	9
附表 1 评价指标评分要求	10

如需获取全文，请通过以下方式联系，经我公司确认后，将提供相关文本信息：

- 通讯地址：浙江省杭州市萧山区盈丰街道左右商务中心 1 幢 2 单元 1201 室

- 联系电话：0571-82751996 82751997

- 官方网址：<http://www.cnesc.com.cn>

- 电子邮箱：cnescrz@163.com