



## 环境污染防治工程专项设计服务能力评价认证服务资源要求

专项设计服务组织（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）专项设计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环境污染防治服务或水污染治理工程、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设计服务。

（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）。

#### 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，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）服务组织应识别与专项设计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）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专项设计服务的办公场所（房产证、租赁协议等）。



(2) 服务组织应具备开展专项设计服务所须的电脑、制图、打印等设施设备。

(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（在建项目包含质保期）

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、竣工图纸、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。