

本标准已于2022年08月22日在上海市市场监督管理局登记，登记号T/312844310107F26422022

ICS 号：03.080.20

中国标准文献分类号：A 16

团 体 标 准

T/STIC120054-2022

设备工程监理服务规范

Equipment supervision engineering service specification

2022-01-30 发布

2022-02-10 实施

上海市检验检测认证协会 发布



22072013498921

目 次

前 言.....	II
引 言.....	III
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 基本要求	2
4.2 企业文化	2
4.3 发展战略	2
4.4 数字化	2
4.5 社会责任	3
5 服务能力	3
5.1 服务提供能力	3
5.2 服务保障能力	5
6 服务提供过程	6
6.1 服务策划	6
6.2 服务提供	6
6.3 服务绩效	9
7 服务控制与改进	10
7.1 服务监视和测量	10
7.2 持续改进	10
8 服务认证评价	11
8.1 认证测评	11
8.2 适用的服务认证模式	11
8.3 服务认证模式选用及其组合	11
8.4 服务认证结果	11
附录 A（规范性） 管理成熟度评价方法	12
附录 B（规范性） 设备工程监理服务指标	14
附录 C（规范性） 服务认证模式	17

前 言

本文件按照 GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》和 DB31/T 1048—2020《“上海品牌”认证通用要求》的规定起草。

本文件由上海市检验检测认证协会提出并归口。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件起草单位：上海宝钢工程咨询有限公司、北京中建协认证中心有限公司上海分公司、欧冶工业品股份有限公司、宝武装备智能科技有限公司、上海市设备监理行业协会、上海市检验检测认证协会、北京中建协认证中心有限公司。

本文件主要起草人：孟凡东、申连保、顾燕萍、侯庆忠、丁琴、王冰、曾贞、李建忠、王红铭、田国兵、卢凯、李杰、朱燕青、王海山、王丽、郭喜宏、任惠静、肖美男、吴高尚。

首批执行本文件的单位：上海宝钢工程咨询有限公司、北京中建协认证中心有限公司上海分公司、欧冶工业品股份有限公司、宝武装备智能科技有限公司、上海市检验检测认证协会、北京中建协认证中心有限公司。

本文件 2022 年首次发布。

引 言

在设备工程监理服务活动中，企业作为主要责任主体，其服务质量及水平，是决定服务专业性和规范性的关键因素。借助第三方认证手段对设备工程监理服务企业进行评价，有助于强化企业的内部管理，推动咨询企业的服务创新，持续提升服务品质。

本文件从设备工程全过程监理服务角度，以监理行业内优秀服务主体的管理和绩效为标杆，引导企业对服务活动进行科学策划和有效管控，帮助提高服务绩效，为推动可持续高质量发展奠定良好基础。

企业根据本文件实施服务管理的潜在益处是：

- a) 稳定提供满足客户要求以及适用法律法规要求的服务能力；
- b) 促成增强客户满意的机会；
- c) 应对与企业服务目标相关的风险和机遇；
- d) 证实符合规定的服务管理要求的能力。

通过深入挖掘和分析设备工程监理服务和管理流程中的服务特性，通过服务流程分析，结合政府规范、行业自律、市场反馈的整体情况，确定设备工程监理服务及其管理要求，建立设备工程监理服务的先进性要求。

本文件可用于内部和外部各方。

在本文件中使用如下助动词：

- “须”表示必须；
- “应”表示要求；
- “宜”表示建议；
- “可”表示允许；
- “能”表示可能或能够。



设备工程监理服务规范

1 范围

本文件规定了设备工程监理服务主体要求、服务能力、服务提供过程、服务质量控制与改进，以及服务认证评价涉及的评价方法和服务指标。

本文件适用于咨询企业的设备工程监理服务活动，也适用于认证机构实施设备工程监理服务认证活动。

2 规范性引用文件

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

GB/T 19004	质量管理 组织的质量 实现持续成功指南
GB/T 19580	卓越绩效评价准则
GB/T 24421.3	服务业组织标准化工作指南 第3部分：标准编写
GB/T 26429	设备工程监理规范
GB/T 28222	服务标准编写通则
RB/T 314	合格评定 服务认证模式选择与应用指南
DB31/T 644	设备监理机构能力评价准则
DB31/T 1048	“上海品牌”认证通用要求
DB31/T 1204	标准先进性评价通用要求

3 术语和定义

3.1

设备工程 plant engineering

以设备为主要建设内容的工程，一般包括规划、设计、采购、制造、安装、调试等过程。

[来源：GB/T 26429-2010，3.1]

3.2

设备监理 plant consulting

设备监理是指设备监理机构接受委托人委托，依据国家有关法律法规、标准规范和合同等，在新建、改扩建、技术改造、大修建设项目中，对设备工程的设计、制造、安装、调试等过程的质量、投资、进度等实施专业化监督和管理服务。

[来源：DB31/T 644-2012，3.1]

4 服务主体要求

4.1 基本要求

服务主体应为独立法人的咨询类企业。在国家主管部门及行业相关协会许可范围内开展设备工程监理服务业务。

服务涉及的业务范围扩大时，应取得相关业务的许可。

服务主体应具备提供设备工程监理服务的能力。

服务主体应具有良好的社会信用。

4.2 企业文化

服务主体应建立具有自身特色的企业文化，规范员工行为方式和对外形象识别系统，并在各类服务场所和环境中得到有效运用，包括但不限于：

- a) 服务主体应建立并保持以愿景、使命和核心价值观为核心的企业文化；
- b) 服务主体的管理体系规划应与企业文化保持一致，并制定与企业文化匹配的品牌战略规划，支撑服务主体实现战略目标；
- c) 服务主体应建立企业文化识别系统，并有效实施；
- d) 服务主体应建立以核心价值观为基准的道德规范和员工行为准则；
- e) 服务主体应在全体员工中宣贯企业文化，使员工获取、理解、贯彻并推广； f) 服务主体应促进企业制度的创新，完善企业制度，并有效实施；
- g) 服务主体通过创新企业文化，增强企业创新意识，实现健康稳定可持续发展；
- h) 企业文化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、企业管理、企业生产相融合；
 - 评估：发现改进点，提供改进和创新方案。

4.3 发展战略

服务主体应建立并保持具有适应“数字化、智能化、绿色化”发展战略要求的服务体系，包括但不限于：

- a) 编制并部署包括愿景、使命、目标、战略等内容的中长期发展战略规划；
- b) 明确高层级管理者及其他岗位人员的职责和作用；
- c) 建立健全各层级管理流程，制定相应的管理标准，设计对应的管理表单，实施信息化管理，普及信息化应用；
- d) 提供满足服务要求的组织环境、专业人员和服务设施； e) 建立并保持管理体系运行的监测、分析和评价机制；
- f) 建立并完善基于风险的应急准备、响应措施和持续改进机制。

4.4 数字化

服务主体应建立信息化数字技术平台，健全信息化闭环管理机制，定期诊断对标，满足设备工程监理服务持续改进需求。

4.4.1 管理水平

- a) 服务主体应建立企业一体化的数字信息管理平台，加强设备工程监理动态跟踪和闭

环管控，推动设备工程监理信息共享和资源整合；

b) 服务主体应通过移动互联网、软件、云计算、大数据、BIM、AI、智能硬件等新技术，为委托人提供信息化解决方案、为智能建造提供工作协同平台；

c) 服务主体应建立业务、财务一体化线上平台，提升项目全过程管控能级。

4.4.2 服务水平

a) 服务主体应进行设备工程监理服务资料的数字化加工、管理及成果交付，并与委托人数字共享，推动档案信息化服务，提升服务水平；

b) 服务主体应在管理评审的基础上，确定改进内容，实施具体措施，实现管理技术持续改进；

c) 服务主体应总结设备工程监理服务经验，完善标准作业技术指导书，规范设备工程监理服务行为，实现管理模块化、标准化，提高管理效率和水平。

d) 服务主体近三年通过并保持高新技术企业。

4.5 社会责任

服务主体应建立社会责任管理制度并有效实施，包括但不限于： a) 经营活动中贯彻国家政策；

b) 支持社会公益事业（如：救灾、扶困、援助、献血等），制订支持社会公益事业计划并实施；

c) 贯彻落实法律法规政策，建立责任保险制度并实施。

5 服务能力

5.1 服务提供能力

5.1.1 内部管理能力

5.1.1.1 人才队伍

a) 人力管理体系

服务主体应构建人力资源管理体系，发挥人力资源的协同作用。包括但不限于：

- 建立人力资源管理体系，制定发展规划，推进实施计划，满足人力资源需求；
- 建立岗位责任制，明确职责和权限，根据工作职能、业务范围以及管理流程进行岗位设置，配备专业人员；
- 建立人才培养体系，明确执业发展规划，制定培养目标，编制培训计划，以达到与服务要求相匹配；
- 考虑未来行业发展趋势，配备相应专业人员，满足战略发展人才储备需求。

b) 人力资源配置

服务主体应对人员工作技能进行辨识和督促，确保各级岗位员工具备相应的执业资格。

包括但不限于：

- 建立企业专家库，具备指导一线人员提供服务业务活动能力；
- 配置中、高级工程师及以上职称人员，且中、高级工程师占企业技术人员总人数不少于20%；

- 配备国家注册设备监理工程师或其他国家注册类执业资格人员，且国家注册资格人数占企业技术人员总人数不少于 20%；
- 配备具有从业资格的专业人员。

c) 人力技能培养

服务主体应根据体系策划开展服务人员培训活动，建立培训评估机制。评估结果宜与绩效考核、薪酬和职位晋升相关联。培训类型包括但不限于：

- 新员工类培训；
- 执业资格类培训；
- 专业技术技能提升类培训；
- 员工综合素质类培训；
- 管理类培训。

5.1.1.2 行为规范

服务主体应制定员工行为规范，形成文件并有效实施，使其服务符合企业核心价值观。

服务主体应依据行为规范建立监督检查机制，并对服务人员的行为进行测量、分析、改进，减少不当行为对服务过程和成果造成的不良影响，近三年未发现严重违规的行为，且符合行为规范要求的人员占比不低于 90%。服务人员的行为规范应包括但不限于：

- a) 国家法律法规、规章制度、行为规范；
- b) 境外服务应遵守外事行为规范及所在国规范；
- c) 与服务主体资源使用有关的行为规范；
- d) 与质量、环境和职业健康安全有关的行为规范；
- e) 涉及保密的行为规范；
- f) 商务活动中的公关礼仪；
- g) 个人从业道德规范。

5.1.2 外部管理能力

服务主体应具备资源集成能力，以满足客户对服务多样性的需求，并持续提升服务能力。服务主体具有提供合同管理、质量、进度、费用、安全、环境、沟通有关过程服务的能力，包括对人员、设施、环境等管理提供文件、记录、标识等可追溯性监理服务支持过程。

服务主体应满足社会、客户和消费者等重要利益相关方对服务的需求和期望，在业务领域内提供完整的，具有独特性和创新性的服务。服务创新和新技术融合，扩大行业供给，提高服务效率，提升服务品质，保证服务能持续适应社会和利益相关方的需求。

- a) 经营管理能力。服务主体应掌握市场动态，了解客户需求，获取市场份额，实现全面履约；
- b) 合同管理能力。服务主体应制定合同签订、执行流程，明确岗位职责和权限，规范合同执行，防范合同风险；
- c) 项目管理能力。服务主体应制定项目管理制度，明确项目管理策划阶段、实施阶段和结束阶段的核心工作内容，加强项目实施过程监督检查，实施有效的纠正与改进，以确保项目顺利进行；

风险管理能力。服务主体应制定风险管理制度并实施，识别设备工程监理服务过程中的风险，评估损失概率，预防控制风险，降低损失；

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/166020030053010115>