



## NF Service - Services associés aux travaux

Dernière mise à jour : le 22 octobre 2014 par AFNOR Certification

### Délivré par :

AFNOR Certification (certification)

accréditation n° 5-0030

Liste des sites accrédités et portées disponibles sur [www.cofrac.fr](http://www.cofrac.fr)

Ce signe ne bénéficie pas de la mention RGE (Reconnu Garant de l'Environnement).

### Domaine d'application :

Qualité des services associés aux prestations de travaux de bâtiment dans les marchés privés

### Domaine d'application détaillé, portée du signe :

Qualité des relations entre les clients et les entreprises réalisant des prestations de travaux de bâtiment (fourniture et pose, fabrication et pose, dépannage et maintenance) dans les marchés privés

### Critères de confiance :

Contrôles de la qualité des travaux	Pas d'audit
Prise en compte de la satisfaction client	oui
Suivi annuel des titulaires de la marque	oui
Contrôle de la qualité des services associés	Audit documentaire des documents d'organisation transmis Audit de dossier par sondage
Suivi annuel de la qualité des services associés	oui
Service associés : prise en compte de la satisfaction client	oui
Vérification des assurances requises par l'activité concernée	oui
Vérification annuelle des assurances	oui

Vérification de l'existence légale du professionnel	oui
Vérification annuelle de l'existence légale du professionnel	oui
Traitements des réclamations ou recours formulés auprès de l'organisme	Existence de procédures relatives aux réclamations

### Caractéristiques détaillées :

Famille de signe	Travaux
Type de maître d'ouvrage	Une entreprise
Cadre de référence	Règles générales de la marque NF Service Règles de certification : NF 327NF P 03-700 ("Qualité des services associés aux prestations de travaux de bâtiment dans les marchés publics")
Dossier	Etude du dossier technique composé :- des documents administratifs- des documents contractuels et commerciaux- documents d'organisation- documents d'informations générales- documents de gestion Etude du dossier "qualité service" de l'entreprise demandeuse. Le dossier "qualité service" doit permettre de comprendre le fonctionnement de l'entreprise : le demandeur décrit et intègre les éléments de l'organisation interne gestion du personnel :- fiches de postes, et organigramme- les engagements de l'entreprise vis-à-vis de ses clients :- l'accueil du client,- l'information sur l'entreprise disponible pour les clients,- le traitement de la demande d'intervention du client,- la réalisation de la prestation de travaux,- le service après-vente,- l'évaluation de la qualité du service et son amélioration
Examen	Etude de la recevabilité , mise en œuvre des contrôles d'admission et instruction du dossier :Entreprise ayant au moins 2 années d'activité effective dans le secteur. Etude de recevabilité afin de vérifier que :- Toutes les pièces demandées dans le "dossier technique" sont jointes et complètes,- Les éléments contenus dans le "dossier qualité service" répondent aux exigences des règles de certification et de la norme.

Audit	Modalités de contrôle : Une fois la recevabilité du dossier effective, AFNOR Certification déclenche un audit de l'entreprise concernée par un auditeur qualifié. Rapport d'audit établi et envoyé à l'entreprise, si non-conformité : actions correctives à entreprendre dans un délai de 1 mois
Modalités de décision d'attribution	La décision d'accorder le droit d'usage de la marque NF Service est prise par AFNOR Certification. Un certificat est émis pour une durée de 3 ans, sous réserve que les audits de suivi ne donnent pas lieu à retrait. Le comité particulier peut être consulté pour avis.
Durée de validité (en mois)	36
Modalités de suivi	Des audits de suivi sont effectués pour :- S'assurer que les dispositions définies et mises en œuvre par le titulaire répondent toujours aux exigences.- Contrôler les caractéristiques du service et sa performance
Périodicité du suivi (en mois)	12

@ Agence Qualité Construction 2019.

[1001signes.qualiteconstruction.com](http://1001signes.qualiteconstruction.com)