



# Engagement de service - Ingénierie service - REF 204

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 <https://www.cofrac.fr>

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

## Domaine d'application :

Études et ingénierie générales des aménagements urbains et routiers, des équipements de la route et du trafic, de l'eau et de l'environnement, des systèmes d'information, réalisées par des sociétés d'ingénierie.

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

Concerne les activités d'études et d'ingénierie générale, de maîtrise d'oeuvre, d'assistance à maîtrise d'ouvrage, d'assistance à maîtrise d'oeuvre, le conseil, d'ordonnancement, de pilotage et des systèmes d'information, dans les domaines des aménagements urbain et routier, des équipements de la route et du trafic, de l'eau et de l'environnement, des systèmes d'information et décrit des engagements de service à destination des clients.

## Critères de confiance :

Contrôles de la qualité des études et prestations	Pas de vérification
Prise en compte de la satisfaction client	oui
Suivi annuel des titulaires de la marque	non
Contrôle de la qualité des services associés	Pas de contrôle Audit de dossier par sondage
Suivi annuel de la qualité des services associés	non

Service associé : prise en compte de la satisfaction client	non
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	Etudes & assistance
Type de maître d'ouvrage	Une entreprise
Cadre de référence	Le présent référentiel s'inscrit dans le cadre de la certification de service prévue par les articles L. 115-27 à L. 115-33 et R. 115-1 à R. 115-3 du Code de la consommation. Accréditation selon la norme NF EN 45011.
Dossier	Lettre d'engagement (modèle fourni par AFNOR Certification).
Audit	Audit sur site
Modalités de décision d'attribution	Experts d'AFNOR Certification
Durée de validité (en mois)	36
Modalités de suivi	Audit de surveillance
Périodicité du suivi (en mois)	12

@ Agence Qualité Construction 2020.

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