

T/EJCCCSE

团 体 标 准

T/EJCCCSE XXXX—2025

建设工程造价项目成本咨询服务资质要求

Construction project cost consulting service qualification requirements

（征求意见稿）

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

2025 - XX - XX 发布

2025 - XX - XX 实施

中国商业股份制企业经济联合会 发 布

目 次

前言 II

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 服务要求 1

5 管理要求 7

6 评价要求 8

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》的规定起草。

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。

本文件由××××提出。

本文件由××××归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

建设工程造价项目成本咨询服务资质要求

1 范围

本文件规定了建设工程造价项目成本咨询服务资质的术语和定义、服务要求、管理要求、评价要求相关内容。

本文件适用于建设工程造价项目成本咨询服务。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 19001 质量管理体系 要求

GB 50500 建设工程工程量清单计价规范

GB/T 51095 建设工程造价咨询规范

GB/T 51262 建设工程造价鉴定规范

JCJ/T 16 建材工业建设项目投资估算编审规程

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

建设工程造价项目成本咨询服务 construction project cost consulting service

工程造价咨询企业接受委托方的委托，运用工程造价的专业技能，为建设项目决策、设计、发承包，实施、竣工各个阶段工程计价和工程造价管理提供的服务。

3.2

工程造价鉴定 construction cost verification

工程造价咨询企业接受人民法院、仲裁机关委托，对施工合同纠纷案件中的工程造价争议进行的鉴别和评定，并且提供鉴定意见的活动。

4 服务要求

4.1 业务咨询

4.1.1 应开发多种咨询渠道，包括但不限于以下途径：

- 网站、抖音、小红书、公众号等；
- 地铁广告、小区广告等；
- 官网咨询、公众号等。

4.1.2 应在各种公开渠道向客户提供咨询渠道的联系方式和入口，包括但不限于以下内容：

- 组织门户网站；
- 组织的各种公开宣传材料；
- 社交媒体（如公众号等）在线推送。

4.1.3 客户可通过公共服务平台发出招标邀请，提出服务需求。

4.1.4 根据服务需求，应提供针对性的咨询服务方案，包括但不限于以下内容：

- 企业文化、发展背景；
- 企业自身优势和核心竞争力；
- 业务相关团队成员；

- 业务相关过往成功案例；
- 技术服务方案；
- 咨询服务报价。

4.2 合同签订

- 4.2.1 应明确双方权利和义务，包括约定服务内容、价格、付款方式、成果文件提交期限、违约责任和争议解决方式等。合同的订立、履行、变更和解除，应遵守国家法律和有关的法规、行政规章。
- 4.2.2 在签订合同之前，应认真审核合同的所有条款，如有疑义和委托方沟通、协商解决。

4.3 决策阶段咨询

4.3.1 编制

- 4.3.1.1 开展客户需求调研，应收集并熟悉项目相关资料，踏勘现场。
- 4.3.1.2 结合项目所处行业的特点及相关规定，应充分考虑拟建项目设计的技术参数。编制的工程内容和费用构成齐全（建设投资、建设期利息和流动资金），不重不漏。
- 4.3.1.3 应依据国家、行业和地方有关规定、设计文件（方案）、相关部门发布的价格指数、利率、汇率、税率，结合历史经验数据指标库中的对标项目，通过大数据运用和分析编制投资估算，依据项目情况和特征、投资估算及编制项目前期决策阶段目标成本。
- 4.3.1.4 投资估算的编制方法、编制深度应符合 JCJ/T 16 的规定。
- 4.3.1.5 提交投资估算成果文件应符合 GB/T 51095 的规定。
- 4.3.1.6 对项目主要技术经济指标进行分析，投资估算综合误差率在行业规定范围内，在相同口径下，项目建议书阶段建设项目的投资估算的综合误差率应小于 12%、可行性研究阶段建设项目的投资估算的综合误差率应小于 8%。

4.3.2 审核

投资估算审核应符合 JCJ/T 16 的规定，成果文件文本应符合 GB/T 51095 的规定。

4.3.3 经济评价

- 4.3.3.1 经济评价应包括财务评价和国民经济评价，根据项目性质、目标、投融资主体、投融资人要求以及项目对经济、社会的影响程度等具体情况，选择项目经济评价的内容。若财务评价能满足投资决策需要的，可不进行国民经济评价；对于关系公共利益、国家安全和市场不能有效配置资源的经济和社会发展项目，既要进行财务评价，也要开展国民经济评价。
- 4.3.3.2 经济评价应依据国家有关政策和现行标准，在项目方案设计的基础上，对拟建项目的经济合理性和财务可行性进行分析论证，并进行全面评价。
- 4.3.3.3 提交经济评价报告，内容应包括盈利能力分析、清偿能力分析、财务生存能力分析、不确定性分析、风险分析、国民经济评价：
- 盈利能力分析应通过编制全部现金流量表、自有资金现金流量表和损益表等基本财务报表，计算财务内部收益率、财务净现值、投资回收期、投资收益率等指标进行定量判断；
 - 清偿能力分析应通过编制资金来源与应用表、资产负债表等基本财务报表，计算借款偿还期、资产负债表、流动比率、速动比率等指标进行定量判断；
 - 财务生存能力分析应通过分析辅助报表和利润与利润分配表的基础上编制财务计划现金流量表，通过考察项目计算期内各年的投资、融资和经营活动所产生的各项现金流入和流出，计算净现金流量和累计盈余资金等指标进行定量判断；
 - 不确定性分析应通过盈亏平衡分析、敏感性等方法进行定量判断；
 - 风险分析应通过风险识别、风险设计、风险评估与风险应对等环节，进行定性分析与定量分析；
 - 国民经济评价采用的投入产出物价格体系、分析方法等，参照国家有关规定执行。

4.4 设计阶段咨询

4.4.1 编制

- 4.4.1.1 应收集和熟悉项目相关资料、项目设计概算的行业编制依据。

4.4.1.2 现场踏勘应调研专项设备材料市场。

4.4.1.3 参加初步设计文件会审会议，应提出有关经济合理性的建议。

4.4.1.4 依据建设项目的特征、初步设计文件、相关法律法规和规范、标准、政策文件、工程造价计价依据（概算定额、概算指标）等编制概算所需的基础资料，应对建设项目概算总投资及其构成进行编制；设计概算、修正概算的编制方法、编制深度应符合 GB/T 51095 的规定。

4.4.1.5 对各单项工程和主要单位工程的技术经济指标进行分析，对比设计概算和投资估算费用差异，分析主要原因，根据上述分析进行概算修正，建设项目的初步设计阶段设计概算的综合误差率应小于 5%。

4.4.2 审核

4.4.2.1 审核概算编制依据的合法性、时效性和适用范围，审核概算编制深度应包括编制说明、概算编制的完整性、概算编制范围。

4.4.2.2 审核工程费（项目的建设规模和建设标准、编制方法和计价依据、工程量、定额套用、各项费用取费程序和取费标准、主要材料用量和单价、主要设备规格数量和配置、措施费、工程经济指标等）应具有准确性、全面性和合理性。

4.4.2.3 应审核工程建设其他费、预备费、建设期利息等项目的准确性、全面性和合理性。

4.4.2.4 设计概算的审核应符合 GB/T 51095 的规定。

4.4.2.5 提交设计概算审核成果文件应符合 GB/T 51095 的规定。

4.4.3 设计方案

4.4.3.1 应收集、整理有关经济分析基础资料与参数等资料。

4.4.3.2 应组织设计、技术及经济专业人员确定影响设计方案的各项功能，并进行测算。

4.4.3.3 应运用价值工程计算各方案的功能系数、成本系数、价值系数，选出最优方案。

4.4.3.4 对不同的专项设计方案进行技术方案的可行性、经济合理性，应采用定性和定量相结合的方法进行经济分析，作出对比；根据对比情况，提供分析结论，在技术可行的前提下，推荐经济合理的最优设计方案。

4.4.3.5 提交专项设计方案经济分析报告，应符合 GB/T 51095 的规定。

4.4.4 限额设计造价

4.4.4.1 应分析投资目标（投资估算/设计概算）的合理性及限额设计实现的可能性。

4.4.4.2 应按项目实施内容和标准进行投资分析和投资分解，和设计单位一起进行方案预设计，确定限额。

4.4.4.3 设计分解目标及关键控制点，应向委托单位提供限额设计指标。

4.4.4.4 限额设计造价咨询应在保证建筑使用功能的前提下，以求达到资金及建设规模的最优化配置。

4.4.4.5 方案阶段到初步设计阶段的限额设计投资目标应控制在批准的投资估算及设计任务委托书内，初设阶段到施工图阶段的限额设计投资目标应控制在批准的初步设计概算及设计任务委托书内。

4.4.4.6 应提交限额设计造价咨询建议和意见。

4.4.5 优化设计造价

4.4.5.1 依据设计单位提供的设计文本，应对项目设计文件所采用的标准、技术方案、材料设备选型、工程措施等技术经济指标及合理性，进行全面分析，并提出优化建议。

4.4.5.2 在设计优化和创新的基础上，应进行成本效益分析，评估项目的投资回报率和经济效益，找出最佳的投资方案和经济模型。

4.4.5.3 应对项目的目标和需求进行全面的分析和评估。通过与项目相关方的沟通和交流，了解项目的功能需求和技术要求，明确项目的目标和约束条件，为价值工程分析提供基础。

4.4.5.4 通过价值工程分析、运用，应对项目的功能需求、成本和质量进行综合分析，找出最佳的设计方案，以实现项目的最大化价值。

4.4.5.5 对优化前后的设计文件进行造价计算对比分析，应符合项目特点和功能需求，优化后的施工图比优化前更经济合理，为委托人带来社会或经济效益。

4.4.5.6 根据优化后设计文件，应编制设计阶段的目标成本，相同口径下，设计阶段的目标成本与最终结算差异率小于 5%。

4.4.6 施工图预算的编制

4.4.6.1 依据施工合同、施工图纸、图纸会审纪要、通用图集及标准图、设计文件、工程技术文件、工程的施工方案、现场踏勘情况、预算定额，工程造价管理机构发布的工程造价信息、市场价格信息及相关配套文件编制施工图预算。预算应符合 GB 50500 的规定。

4.4.6.2 提交施工图预算编制成果文件应符合 GB/T 51095 的规定。

4.4.6.3 相同口径下，在同一成果文件中，施工图预算编制的综合误差率应小于 3%。

4.4.7 施工图预算的审核

4.4.7.1 踏勘现场应依据设计文件、工程技术文件、类似工程的施工方案、现场踏勘情况、预算定额，工程造价管理机构发布的工程造价信息、市场价格信息及相关配套文件审核施工图预算。

4.4.7.2 组织编审核对、工作协调会等与审核有关的工作。

4.4.7.3 提交施工图预算审核成果文件应符合 GB/T 51095 的规定。

4.4.7.4 相同口径下，在同一成果文件中，施工图预算审核的综合误差率应小于 3%。

4.5 发承包阶段咨询

4.5.1 合约规划

4.5.1.1 根据项目建设内容和投资估算费用组成，参与委托人应建立项目总体合约体系，合约体系完整，合同界面划分清晰。

4.5.1.2 将投资估算费用（或概算费用）可分解到具体合同，与合约体系形成合理对应。

4.5.1.3 合约规划应包括对项目的合同体系、合同关系、合同类型及金额分解、合同文本、招标计划等进行设计。根据项目总体合约体系，结合项目实际情况及各合同的特点，对每个合同的招采方式、合同计价模式等提供专业意见。

4.5.1.4 提供和参与招标/采购策划，应包括但不限于以下内容：

- 发承包模式的选择；
- 总承包与专业分包之间、各专业分包之间、各标段之间发承包范围的界定；
- 拟采用的合同形式和合同范本；
- 合同采用的计价方式；
- 主要材料和设备供应及采购方式；
- 发包人与各承包人或各承包人之间的合同关系。

4.5.2 资金使用

4.5.2.1 根据项目投资、建设进度计划、合约规划或合同等，编制资金使用计划。

4.5.2.2 提交项目资金使用计划书，应符合项目实际情况，有可控及可操作性。

4.5.3 工程量清单编制

4.5.3.1 依据设计文件、工程技术文件、类似工程的施工方案、现场踏勘情况、委托人招标范围要求及相关配套文件编制工程量清单，清单应符合 GB 50500 的规定。

4.5.3.2 提交工程量清单成果文件应符合 GB/T 51095 的规定。

4.5.3.3 相同口径下，在同一招标项目中，因工程量清单错误造成该招标项目与正确的工程量清单相比编制的最高投标限价的综合误差率应小于 3%。

4.5.4 工程量清单审核

4.5.4.1 踏勘现场，依据施工图设计文件、工程技术文件、类似工程的施工方案、现场踏勘情况、类似工程技术经济指标及相关配套文件审核工程量清单，清单应符合 GB50500 的规定。

4.5.4.2 提交工程量清单审核成果文件应符合 GB/T 51095 的规定。

4.5.4.3 相同口径下，在同一招标项目中，因工程量清单审核错误造成该招标项目与正确的工程量清单相比编制的最高投标限价的综合误差率应小于 3%。

4.5.5 最高投标限价编制

4.5.5.1 依据设计文件、工程技术文件、类似工程的施工方案、现场踏勘情况、工程造价管理机构发布的工程造价信息、市场价格信息及相关配套文件编制招标最高投标限价，应符合 GB50500 的规定。

4.5.5.2 提交最高投标限价成果文件应符合 GB/T 51095 的规定。

4.5.5.3 相同口径下，在同一成果文件中，采用招标人发布的工程量清单单独编制最高投标限价的综合误差率应小于 3%；同时编制工程量清单和最高投标限价的综合误差率应小于 3%。

4.5.6 最高投标限价审核

4.5.6.1 踏勘现场应依据设计文件、工程技术文件、类似工程的施工方案、现场踏勘情况、工程造价管理机构发布的工程造价信息、市场价格信息及相关配套文件审核最高投标限价。

4.5.6.2 提交最高投标限价审核成果文件应符合 GB/T 51095 的规定。

4.5.6.3 相同口径下，在同一成果文件中，最高投标限价审核的综合误差率应小于 3%。

4.5.6.4 最高投标限价成果文件应符合 GB 50500 的规定。

4.5.7 编制投标报价

4.5.7.1 踏勘现场应按招标文件要求复核工程量清单及调查市场价格，对有异议的问题提交疑问，请招标方予以明确。

4.5.7.2 依据招标文件、现场踏勘情况、市场价格信息、委托人自身管理水平及报价策略等，应编制投标报价。

4.5.7.3 充分响应招标文件文件要求，并应按照服务合同要求提交成果文件。

4.6 实施阶段咨询

4.6.1 造价咨询

4.6.1.1 合同价款咨询应包括合同分析、合同交底、合同变更管理；合同价款调整成果文件的编制应遵从承发包双方的合同约定，编制方法、编制深度等应符合 GB 50500 的规定，合同价款调整成果文件，综合误差率应小于 3%。

4.6.1.2 计算及审核工程预付款和进度款金额，工程计量与支付审核报告的编制应遵从承发包双方的合同约定，编制方法、编制深度等应符合 GB 50500 的规定，工程计量与支付审核的综合误差率应小于 4%。

4.6.1.3 变更、签证及索赔管理，应包括变更、签证审核、索赔计算或审核、专项方案测算的审核。

4.6.1.4 材料、设备的询价，应提供核价建议。

4.6.1.5 专项施工方案的造价测算分析，根据现场情况，应对专项施工方案进行多方案造价对比分析；提出合理化建议。

4.6.1.6 及时对合同、设计变更、现场签证洽商变化进行统计，应对项目动态造价分析，分析偏差产生的原因，为偏差的控制与纠正提供可靠依据，并调整动态成本。

4.6.1.7 合同解除或中止结算，应核实及确认合同解除或中止时的施工现场相关情况，根据合同性质固定总价合同、单价合同，编制工程结算。

4.6.1.8 审核及汇总过程工程结算，工程结算审查结果综合误差率应小于 1%。

4.7 竣工阶段咨询

4.7.1 竣工结算编制

4.7.1.1 应复核施工图和竣工图及施工组织设计，核查设计变更、工程洽商等工程资料的合法性、有效性、完整性。依据施工合同、竣工图纸、变更签证等资料，按照合同约定的范围、内容、承担的风险、计价方式等计算工程量及相关费用，受托单位内审后形成初稿。

4.7.1.2 根据委托人意见，应调整相关内容形成成果文件。

4.7.1.3 提交竣工结算编制成果文件应符合 GB/T 51095 的规定。

4.7.1.4 相同口径下，同一成果文件，竣工结算编制的综合误差率应小于 1%。

4.7.2 竣工结算审核

4.7.2.1 审查揭示合同约定的实质内容不应存在违法违规风险，审查结算项目范围、内容、价格形式、变更调整、承担的风险等与合同约定的应一致。

4.7.2.2 审查工程结算价中各项费用应严格执行合同约定或相关费用计取标准及有关规定，审查费用计取依据的时效性、相符性。

4.7.2.3 应采用全面审查法或于委托人协商约定的其他方法审核工程计量及计价。

4.7.2.4 应组织审核核对、会商、受托单位内审，配合委托人对争议问题进行调解，征得合同当事人各方同意后调整形成终稿；填制并组织签署结算审定签署表，出具结算审核报告并送达委托人。

4.7.2.5 提交竣工结算审核成果文件应符合 GB/T 51095 的规定。

4.7.2.6 在出具的结算审核报告中，应说明争议的问题、金额及建议。

4.7.2.7 相同口径下，同一成果文件，竣工结算审核综合误差率应小于 1%。

4.7.3 竣工决算编制

4.7.3.1 应协助委托人做好各项清理工作，现场查勘核实交付使用资产及预留的尾工程。

4.7.3.2 应核实建设项目各项投资支出的账面金额，完成各项账务处理，盘点核实各种财产物资，完成项目实际完成支出与概算的差异分析。

4.7.3.3 依据建设项目工程结算成果文件和财务资料，应编制工程竣工决算编制咨询报告、竣工财务决算报表，撰写竣工财务决算说明书，准备项目决算相关资料。

4.7.3.4 应与建设单位沟通工程竣工决算的所有事项，达成一致意见后，调整形成初稿。

4.7.3.5 分类整理工作底稿，应与成果文件一并形成归档纸质资料及电子档案。

4.7.3.6 交付资产的名称、规格型号、数量、购置金额等内容应与实际相符，尾工程预留的金额和比例合理合规。

4.7.3.7 提交工程竣工决算成果文件，应做到账、账证、账实、账表相符。

4.7.3.8 编制方法、编制深度应符合 GB/T 51095 的规定。

4.7.3.9 工程造价咨询企业代建设单位编制工程竣工决算，不负有会计和审计责任，负代编责任，不应在编制的工程竣工决算报表中签章，应在咨询报告中签章。

4.7.4 竣工决算审核

4.7.4.1 协助委托人做好各项清理工作，应现场查勘核实交付使用资产及预留的尾工程。

4.7.4.2 重点审查工程价款结算准确性，应按照国家有关规定进行，无多算和重复计算工程量、高估冒算建筑材料价格现象，待摊费用支出及其分摊应合理、正确。

4.7.4.3 项目应按照批准的预算内容实施，无超标准、超规模、超预算建设现象。

4.7.4.4 项目资金应全部到位，核算应规范，资金使用应合理，无挤占、挪用现象。

4.7.4.5 项目形成的资产应全面反映，计价应准确，资产接受单位须落实。

4.7.4.6 项目建设过程中历次检查和审计所提的重大问题应整改落实到位。

4.7.4.7 待核销基建支出和转出投资应有依据，且合理。

4.7.4.8 尾工程及预留费用应控制在概算确定的范围内。

4.7.4.9 项目建设应履行基本建设程序，符合国家有关建设管理制度；发现问题与委托人沟通，达成一致意见后，调整形成初稿。

4.7.4.10 应配合委托人完成决算审计工作。

4.7.4.11 提交竣工决算审核成果文件，应内容完整，数字准确，数据关系正确，附表及附件齐全。

4.8 工程造价鉴定

4.8.1 鉴定应当遵循合法、独立、客观、公正的原则。

4.8.2 工程造价司法鉴定机构在甄别和接受委托及安排指定鉴定人时，应坚持回避原则。

4.8.3 鉴定人员应自行收集适用于鉴定项目的法律、法规、规章和规范性文件，工程造价司法鉴定委托人应向工程造价鉴定机构提交经质证的鉴定材料。

4.8.4 鉴定机构出具的造价鉴定意见结论，应符合以下要求：

- 内容完整、事实清楚、依据充分、计算正确、逻辑严谨、意见明确；
- 相同口径下，同一成果文件综合误差率小于 1%。

4.8.5 在鉴定人出庭作证后，委托人增加新的鉴定要求、补充新的鉴定材料，鉴定事项有遗漏、鉴定意见有缺陷等法定情形下可补充鉴定或重新鉴定。

4.8.6 工程造价司法鉴定意见书应满足 GB/T 51262 及咨询合同约定的要求。

5 管理要求

5.1 通用要求

5.1.1 依据 GB/T 19001 建立质量管理体系，持续改进其有效性，应满足以下要求：

- 明确服务流程，识别服务接触点，确定服务接触面，建立服务总蓝图；
- 确定为确保服务供所需的准则和方法；
- 确保可以获得必要的资源和信息，以支持服务提供的运作和监视；
- 监视、测量（适用时）和分析；
- 实施必要的措施，以实现质量管理体系的持续改进。

5.1.2 针对所选择的影响服务符合要求的外部供方提供过程或服务，应对其实施控制，对此类外部供方提供过程或服务的控制类型和程度应在质量管理体系中加以规定。

5.2 特定要求

5.2.1 应建立包涵服务要求的管理目标，包括但不限于以下内容：

- 顾客满意率大于等于 95%；
- 设计阶段目标成本与实际成本进行比较，综合差异率小于 5%；
- 施工图预算编制综合误差率小于 3%；
- 同时编制工程量清单及最高投标限价综合误差率小于 3%；
- 竣工结算审核综合误差率小于 1%；
- 工程造价鉴定综合误差率小于 1%。

5.2.2 应制定并实施人力资源管理规划，包括但不限于以下内容：

- 明确服务人员所需具备的知识、技能、能力并制定相应的规范制度；
- 建立以提高工作责任心和热情为核心的激励机制；
- 有计划开展从业人员的素质教育、服务知识和技能培训，或采取其他措施以满足服务需求；
- 确定并配置满足服务所需的人才队伍。

5.2.3 应建立并实施贯穿于建设工程造价项目成本咨询服务的安全风险与应急管理机制，包括但不限于以下内容：

- 识别、分析各种潜在风险，针对不同风险类型制定相应的解决方案；
- 制定处理工程造价咨询服务服务异常情况的应急预案；
- 发生意外事件时，及时采取应急措施，防止和减少相关的不良后果；
- 对相关人员进行应急预案的培训，定期进行模拟演练。

5.2.4 应制定并实施工程造价咨询服务规划，包括但不限于以下内容：

- 制定并实施咨询服务的规划，并保留相关信息；
- 获取顾客意见和需求作为服务产品设计和体验交付的输入。

5.2.5 应建立并实施档案管理制度，包括但不限于以下内容：

- 明确档案管理责任人；
- 档案的收集、整理工作；
- 档案信息资源，便于工程造价咨询成果的质量检查；
- 成果文件及过程文件保存期不低于 10 年。

5.2.6 应建立并实施信息管理制度，包括但不限于以下内容：

- 集成项目管理、人力资源管理、财务资金管理、招投标平台、数据库等信息系统，实现组织管理与主营业务的信息化，推进组织管理信息系统中项目业务管理和财务管理的深度集成，

完善知识库，实现知识的共享，充分挖掘和利用知识的价值，支撑智慧组织建设，为项目提供优质高效的咨询服务；

——信息化技术应在所有项目的咨询服务过程中得到应用，技术在建设项目全生命周期中得到应用；

——应满足信息管理要求，充分利用企业现有指标数据库，将成果文件主要指标和过往类似工程指标比对，对偏差显著指标重新复核、纠偏。

5.2.7 应建立并实施保密管理制度，包括但不限于以下内容：

——明确保密范围，密级划分；

——注明保密文件保密标识；

——妥善保管保密文件。

5.2.8 应建立并实施客户关系管理制度，包括但不限于以下内容：

——建立客户关系管理系统，持续跟踪和监控客户信息，为不同类型的客户制定差异化的客户关系维护方案；

——制定定期客户关系维护结果评价机制，实施改进；

——建立完善的顾客关系沟通的渠道，加强与顾客沟通，了解顾客需求，协调其出现的问题。开展形式包括，但不限于：深入调研、定期协调、主动拜访等；

——定期统计分析顾客信息，分解至相关部门进行可行性分析；

——根据客户典型意见，能针对不同顾客的需求分别制定个性化的改进措施。

5.2.9 应建立并实施面向客户的投诉处理机制，包括但不限于以下内容：

——投诉管理制度，投诉处理时限及处理要求，并明确责任部门；

——投诉处理进度的查询；

——投诉处理的结果应及时反馈；

——投诉信息汇总、分析等处理制度。

5.2.10 应制定并实施服务改进措施，包括但不限于以下内容：

——通过实施服务监督检查网络，查找服务短板，持续完善服务流程，不断提升顾客体验；

——定期参加顾客服务评审，结合顾客反馈与自我评价结果采取改进措施，持续改进服务与管理水平。

6 评价要求

6.1 服务要求评价

6.1.1 咨询服务企业应具备全面的业务咨询能力，包括提供多种咨询渠道、及时响应客户需求、根据项目特点提供针对性的咨询服务方案等。

6.1.2 咨询方案应涵盖企业文化、发展背景、自身优势、核心竞争力、团队成员、过往成功案例以及咨询服务报价等内容。

6.1.3 咨询服务企业应遵守国家法律和法规，与委托方签订明确的服务合同，合同中应详细约定服务内容、价格、付款方式、成果文件提交期限、违约责任和争议解决方式等。

6.1.4 咨询服务企业应认真履行合同义务，服务质量应符合合同约定。

6.1.5 在各阶段（决策、设计、发承包、实施、竣工），咨询服务企业提供咨询服务质量应有保障。

6.1.6 咨询服务企业应关注项目主要技术经济指标。

6.2 管理要求评价

6.2.1 咨询服务企业应遵循 GB/T 19001 质量管理体系要求，建立完善的质量管理体系。

6.2.2 质量管理体系应涵盖咨询服务的全过程，包括咨询方案的制定、实施、监督和改进等环节。

6.2.3 咨询服务企业应加强对人员的培训和管理，提高专业能力和服务水平。

6.2.4 咨询服务企业应确保专职专业人员具备相应的资格证书和工作经验。

6.2.5 咨询服务企业应建立完善的档案管理制度，项目资料应具有完整性和合规性。

6.2.6 咨询服务企业应妥善保存咨询成果文件和相关记录，可查阅和审计。

6.3 评价标准

- 6.3.1 咨询服务企业应遵循 GB/T 51095 的规定。
 - 6.3.2 咨询服务企业应建立完善的内部管理制度和流程，服务质量应具有可控性。
 - 6.3.3 咨询服务企业应提高服务效率，在规定的时间内应完成咨询任务。
 - 6.3.4 咨询服务企业应加强与委托方的沟通协作，及时解决咨询过程中出现的问题。
 - 6.3.5 咨询服务企业应关注客户满意度，及时收集客户反馈意见并进行改进。
 - 6.3.6 咨询服务企业应建立客户回访机制，定期对客户进行回访和满意度调查。
 - 6.3.7 咨询服务企业应建立持续改进机制，定期对服务质量和效率进行评估和改进。
 - 6.3.8 咨询服务企业应关注行业动态和新技术发展，不断提高自身的专业水平和服务能力。
-