

T/GZX

广东省企业管理咨询协会团体标准

T/GZX XXXX—2025

财务咨询及服务规范

Financial consulting and service specifications

（征求意见稿）

2025 - XX - XX 发布

2025 - XX - XX 实施

广东省企业管理咨询协会 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 服务原则 1

 4.1 客观公正 1

 4.2 诚实守信 1

 4.3 技术保障 1

 4.4 隐私保密 1

5 总体要求 2

 5.1 服务提供方 2

 5.2 从业人员 2

 5.3 服务场所及设施 2

6 服务要求 2

 6.1 财务咨询 2

 6.2 财务管理 2

 6.3 会计服务 2

 6.4 税务服务 3

7 服务流程 3

 7.1 服务流程图 3

 7.2 财务咨询程序 3

 7.3 财务管理服务流程 4

 7.4 会计服务流程 4

 7.5 税务服务流程 4

8 投诉处理 4

 8.1 受理 4

 8.2 调查 4

 8.3 处理 4

 8.4 记录与分析 4

9 评价与改进 5

 9.1 质量评价 5

 9.2 质量改进 5

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。

本文件由广东非凡财税科技有限公司提出。

本文件由广东省企业管理咨询协会归口。

本文件起草单位：广东非凡财税科技有限公司……

本文件主要起草人：梁醒飞……

财务咨询及服务规范

1 范围

本文件规定了财务咨询服务的服务原则、总体要求、服务要求、服务流程、投诉处理及评价与改进。
本文件适用于向第三方企事业单位及各类组织提供财务咨询、财务管理、会计及相关财务服务的专业服务机构及其从业人员。

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/T 19038 顾客满意测评模型和方法指南
GB/T 19039 顾客满意测评通则
GB/T 27921 风险管理 风险评估技术

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

财务咨询服务 financial advisory service

向客户提供财务分析、规划建议及解决方案的专业行为，不包含审计、鉴证等法定业务。

3.2

服务提供方 service provider

依法设立并具备相应资质的财务咨询机构或执业人员。

3.3

作业成本法 activity-based costing (ABC)

通过资源动因和作业动因分析，将成本精确分配至产品或服务的成本管理方法。

4 服务原则

4.1 客观公正

基于事实和专业分析，提供客观、公正的财务咨询服务，不因个人偏见或利益关系影响服务的独立性和客观性。

4.2 诚实守信

遵守诚信原则，如实向客户披露相关信息，不隐瞒、不误导，确保服务过程和结果真实可靠。

4.3 技术保障

具备相应的专业知识和技能，能够胜任财务咨询服务项目，服务质量符合行业标准和客户需求。

4.4 隐私保密

对客户提供的信息严格保密，未经客户书面同意，不得向第三方披露任何涉及客户隐私或商业秘密的信息。

5 总体要求

5.1 服务提供方

服务提供方应符合以下要求：

- 是持有市场监管部门核发的营业执照的财务咨询公司；
- 近3年内无重大违法违规记录；
- 具备咨询服务规程和要求，定期察验咨询服务质量；
- 拥有咨询服务反馈和投诉渠道。

5.2 从业人员

财务咨询服务从业人员应符合以下要求：

- 具有良好的职业道德、心理素质和相应的语言表达、沟通、应变能力；
- 具备财务咨询服务基础理论知识；
- 熟悉财务咨询服务规程；
- 熟悉财务咨询服务线上管理系统及相关设备。

5.3 服务场所及设施

服务场所及设施应符合以下要求：

- 选址合理，方便需求者访问；
- 干净整洁、环境舒适；
- 设备齐全、先进，使用正常；
- 提供等候、休憩等服务设施。

6 服务要求

6.1 财务咨询

服务提供方应根据客户的需求，提供以下财务咨询服务。

- a) 财务状况分析：
 - 1) 对客户财务报表进行结构化分析，形成《财务情况分析报告》；
 - 2) 评估客户偿债能力、盈利能力及运营效率，出具《财务诊断报告》。
- b) 财务规划建议：
 - 1) 根据客户的财务目标和发展战略，制定财务规划方案；
 - 2) 构建投资项目评估模型，输出净现值及内部收益率的测算报告。
- c) 财务解决方案：
 - 1) 针对客户面临的财务问题提供切实可行的解决方案，协助客户解决实际问题；
 - 2) 应用作业成本法识别无效作业，以30日为关键时间结点，输出降本实施路线图。

6.2 财务管理

服务提供方应协助客户建立健全财务管理体系，包括但不限于：

- a) 根据客户的行业特点和企业规模，制定完善的财务管理制度；
- b) 协助客户制定年度预算计划，并对预算执行情况进行跟踪和分析，及时调整预算方案；
- c) 通过成本分析和成本核算，找出成本控制的关键点，提出降低成本的措施和建议；
- d) 协助客户制定资金管理策略，合理安排资金的筹集、使用和分配。

6.3 会计服务

服务提供方应按照会计制度，为客户提供以下会计服务：

- a) 根据客户的经济业务事项，进行会计确认、计量、记录和报告，编制财务报表；
- b) 对客户的日常经济业务进行账务处理；
- c) 根据税收政策和客户的经营情况，制定合理的税务筹划方案；

d) 协助客户配合外部审计机构的审计工作。

6.4 税务服务

服务提供方应为客户提供以下税务服务：

- a) 解答客户在税务方面的疑问，帮助客户了解及掌握税务知识；
- b) 协助客户办理税务登记、纳税申报、税款缴纳等税务手续；
- c) 对客户的税务风险进行评估和分析，提出风险防范措施和建议，建立健全税务风险管理制度。

7 服务流程

7.1 服务流程图

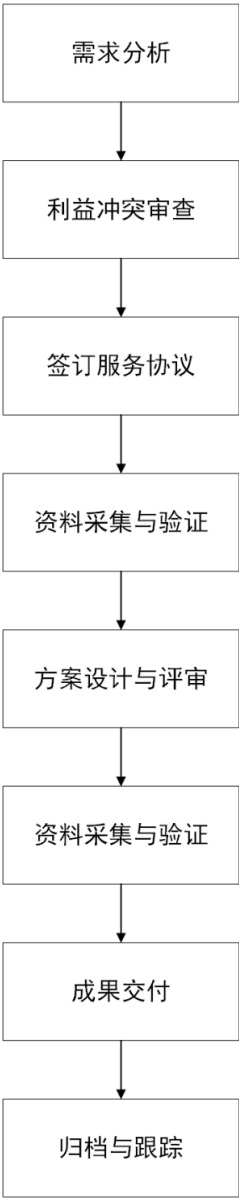


图1 服务流程图

7.2 财务咨询程序

7.2.1 服务启动阶段，服务提供方应与客户签订财务咨询专项协议。

7.2.2 数据采集与验证环节，服务提供方应收集客户提供的原始财务资料，验证数据真实性，凭证抽样比例不低于 30%。

7.2.3 解决方案交付阶段，服务提供方应保障方案的执行节点不超过 30 日，并向客户交付实施路线图，并与客户签收确认。

7.3 财务管理服务流程

7.3.1 体制诊断阶段，服务提供方应对现有财务管理制度的完整性进行评估，覆盖资金管理流程、预算管理流程和成本控制流程。

7.3.2 制度构建阶段，服务提供方应制定财务管理制度，资金管理流程应确保资金的安全性，并建立预算偏差预警机制，每月进行预算执行情况分析。

7.3.3 成本控制实施时，服务提供方应采用作业成本法，输出成本优化验收单，量化成本节约率。

7.3.4 服务提供方应保障资金周转效率 $\geq 15\%$ ，并于每季度编制资金周转效率报告。

7.4 会计服务流程

7.4.1 凭证接收时，服务提供方应登记原始凭证交接清单，并由双方签字确认。

7.4.2 账务处理阶段，服务提供方应执行单证、账证、账实相符审核，并在每月最后工作日完成当月账务处理、结账及报表编制。

7.4.3 税务筹划方案需附有税收政策依据目录，列明相关政策的发文机关及文号。

7.4.4 服务提供方应在收到外部审计机构的询证函后，10 个工作日内完成响应。

7.5 税务服务流程

7.5.1 税务咨询时，服务提供方应提供税务咨询答复书，并加盖执业印章。

7.5.2 手续办理过程中，纳税申报数据需经过双人复核，误差率控制在 0.5%以内。

7.5.3 风险管理方面，服务提供方应每季度更新税务风险控制手册，对于高风险税务事项，应出具专项报告。

8 投诉处理

8.1 受理

8.1.1 服务提供方应设立专门的投诉受理渠道。

8.1.2 在接到投诉后，应及时记录表 1 规定的投诉信息：

表1 投诉记录表

投诉编号	客户名称	联系方式	投诉时间	投诉内容

8.1.3 在规定时间内给予客户反馈，告知投诉受理情况。

8.2 调查

8.2.1 服务提供方应组织专门的调查小组，对投诉事项进行调查核实。

8.2.2 调查过程应保持客观、公正。

8.3 处理

8.3.1 根据调查结果，服务提供方应制定合理的投诉处理方案，及时向客户反馈处理结果，并采取相应的补救措施。

8.3.2 对因服务提供方原因导致的投诉，应采取相应的整改措施，防止类似事件再次发生。

8.4 记录与分析

服务提供方应对投诉情况进行详细记录，包括投诉时间、投诉事项、调查结果、处理措施，并定期对投诉数据进行分析。

9 评价与改进

9.1 质量评价

- 9.1.1 服务提供方应建立完善的服务质量评价体系，定期对财务咨询服务的质量进行评价，评价主体包括服务对象评价、上级评价、第三方专业机构评价。
- 9.1.2 应采取定期和不定期评价相结合的方式，评价内容包括服务相应速度、服务人员专业度、服务态度、问题解决效果及服务收费。
- 9.1.3 对服务的满意测评应按照表 2 的规定进行。

表2 客户满意度评价表

评价结果	评价项目					
	服务相应速度	服务人员专业度	服务态度	问题解决效果	服务收费	总体满意度
非常满意						
满意						
一般						
不满意						
非常不满意						
注：请在相应选项下打√，每个项目仅限选择一项。						

9.2 质量改进

- 9.2.1 对监督和测评中暴露的问题应制定改进措施，并开展对应业务能力和服务质量培训。
- 9.2.2 建立定期服务质量分析制度，对咨询服务过程进行分析研究，提出改进措施，形成分析报告。
- 9.2.3 建立咨询问题汇总分类信息库，对热点问题、敏感问题、关键问题进行归纳总结，研究政策，辅助决策。