

全过程工程咨询服务认证要求

(CTS JCCQB024-2024)

编写

周旭

审查

胡国芳

审批

陈梅

发布日期

2024年3月01日

实施日期

2024年03月15日

发布单位：北京中建协认证中心有限公司

CTS JCCQB024-2024

全过程工程咨询服务认证要求

1. 范围

1.1. 适用范围

1.1.1. 本标准规定了全过程工程咨询服务认证的规范性要求，包括服务要求、管理要求和
服务认证评价等内容。

1.1.2. 本标准适用于北京中建协认证中心有限公司（下称“中建协认证”）事实全过程工程
咨询服务认证活动，也适用于全过程工程咨询组织规范其服务活动。

1.2. 全过程工程咨询服务的服务内容划分

表 1 全过程工程咨询服务的服务内容划分

服务内容 (项目管理)	建设项目全过程					
	投资决策 阶段	工程建设阶段				运营维护 阶段
		施工准备阶段		工程施工 阶段	竣工验收 阶段	
		勘察设计 阶段	招标采购 阶段			
(项目管理)	√	√	√	√	√	√
投资决策 专项咨询	√	√	×	×	×	×
工程勘察	√	√	×	√	√	×
工程设计	×	√	√	√	√	×
招标采购	√	√	√	√	√	√
造价咨询	√	√	√	√	√	√
工程监理	×	×	×	√	√	√
运营维护 专项咨询	×	×	×	×	×	√
BIM 技术 专项咨询	√	√	√	√	√	√
其他

(表中“√”表示有工作涉及，“×”表示无工作涉及)

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（包括所有修改单）适用于本文件。

GB/T 50326 建设工程项目管理规范

GB/T 19001 质量管理体系要求

GB/T 19004-2011 追求组织的持续成功质量管理方法

3. 术语和定义

T/CCIAT 0024-2020 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1. 投资决策综合性咨询

是指咨询人统筹考虑投资项目的市场、技术、经济、生态环境、能源、资源、安全等影响可行性的要素，结合国家、地区、行业发展规划及相关重大专项建设规划、产业政策、技术标准及相关审批要求，进行分析研究和论证，为委托人提供投资决策依据和建议的服务活动。

3.2. 工程建设全过程咨询

是指咨询人对工程建设阶段提供项目管理、招标采购、工程勘察、工程设计、工程监理、造价咨询等一体化的服务活动。

3.3. 项目运营维护咨询

是指咨询人对项目运营维护阶段提供项目管理、项目后评价、设施管理、资产管理等一体化的服务活动。

3.4. 专项咨询

是指咨询人提供相关专项业务的咨询服务活动。包括投资决策专项咨询，工程建设阶段招标采购、工程勘察、工程设计、工程监理、造价咨询，运营维护阶段专项咨询和其它专项咨询（如 BIM 技术咨询等）。

注：此概念与 T/CCIAT 0024-2020 中的专业咨询含义相同，但为区分本标准 3.5 专业咨询的概念，改称专项咨询。

3.5. 专业咨询

是指咨询人提供的涉及相关专业的咨询服务活动。如建筑、结构、给排水、通风空调、电气、智能化、经济等专业咨询服务活动。

3.6. 委托人

是指委托全过程工程咨询服务、与咨询人签订合同协议书、接受咨询服务的一方及其合法的继承人和允许的受让人。

3.7. 咨询人

是指受委托人委托、与委托人签订合同协议书、向委托人提供咨询服务的一方及其合法继承人和允许的受让人。

4. 服务模式

全过程工程咨询有多种服务模式。主要有“一体化”全过程工程咨询服务模式、“1+N”全过程工程咨询服务模式和咨询服务组合模式。

4.1. “一体化”全过程工程咨询服务模式

4.1.1. “一体化”全过程工程咨询服务模式是指咨询人全部承担建设项目全生命周期或相对完整阶段包括项目管理和所有需要的专项咨询服务。包括：建设项目全生命周期全过程工程咨询：投资决策综合性咨询、工程建设全过程咨询、项目运营维护咨询。

4.1.2. 承担“一体化”全过程工程咨询服务的咨询人可以是一家咨询单位，也可以是由多家咨询单位组成的联合体。

4.1.3. 当由一家具有综合能力的咨询人承担“一体化”全过程工程咨询服务时，咨询人应当自行完成咨询服务合同约定的项目管理任务和自有资质证书许可范围内业务的专项咨询任务，在保证整个工程项目完整性的前提下，按照合同约定或经委托人同意，可将自有资质证书许可范围外业务的专项咨询任务依法依规分包（合法分包）给具有相应资质或能力的单位，并对分包单位的委托业务负总责

4.1.4. 当由两家或两家以上咨询单位组成联合体承担“一体化全过程工程咨询服务时，联合体咨询单位应具备与工程规模和服务内容相适应的资质和能力，并在委托合同中明确联合体牵头单位及各单位的权利、义务和责任。联合体牵头单位应自行完成咨询服务合同约定的项目管理任务。

4.2. “1+N”全过程工程咨询服务模式

4.2.1. “1+N”全过程工程咨询服务模式是指委托人把全过程工程咨询服务中的项目管理及部分专项咨询服务委托给全过程工程咨询服务的咨询人，而把其它专项咨询服务独立委托给其它专项咨询人。其中“1”是指项目管理，“N”是指专项咨询服务的一项或多项。

4.2.2. “1+N”全过程工程咨询服务模式必须包括项目管理（“1”），且项目管理应是建设项目全生命周期或至少一个完整阶段的全过程项目管理。

4.2.3. 承担“1+N”全过程工程咨询服务的咨询人宜由一家具备投资咨询、勘察、设计、监理、造价咨询等至少一项服务能力的咨询单位承担。当专项咨询（“N”）较多时，也可由多家咨询单位组成的联合体承担，或由一家咨询单位通过合法分包方式实施。

4.2.4. 实行“1+N”全过程工程咨询服务时，委托人应授权咨询人对委托人另行委托其它专项咨询服务的管理，确保建设项目全过程工程咨询的连续性、系统性、协调性。

4.3. 咨询服务组合模式

4.3.1. 咨询服务组合模式是指咨询人根据市场需求，从投资决策、工程建设、运营维护等项目全生命周期角度，开展跨阶段专项咨询服务组合或同一阶段内不同类型专项咨询服务组合。

- 4.3.2. 开展咨询服务组合模式的咨询人应具备与咨询服务合同内容相应的咨询服务能力及资质条件，能够独立完成组合模式中各专项咨询服务任务。
- 4.3.3. 咨询人承担多个专项咨询组合服务时，应从组织、策划、资源配置、成果协同等方面保证相应专项咨询服务的协调性
- 4.3.4. 咨询服务组合模式下，鼓励但不强制要求咨询人承担所负责专业咨询以外的项目管理。

5. 服务要求

5.1. 一般规定

- 5.1.1. 全过程工程咨询提供的服务包含：项目管理及专项咨询服务。
- 5.1.2. 项目管理的内容确认应根据不同的全过程工程咨询模式进行判断，结合第4章、附表1进行确认。
- 5.1.3. 项目建设管理的范围、制度和责任应符合现行国家标准《建设工程项目管理规范》GB/T 50326 的规定。
- 5.1.4. 项目专项咨询的内容应包括投资决策专项咨询、工程勘察、工程设计、招标采购、造价咨询、工程监理、运行与维护专项咨询和 BIM 技术咨询等。
- 5.1.5. 咨询人提供项目专项咨询服务时，应具有与工程规模及委托内容相适应的资质条件。**
- 5.1.6. 咨询人提供的专项咨询服务除应符合本规程要求外，还应遵守国家、行业和地方现行有关法律法规规定以及国家工程建设强制性标准等规范标准的要求。

5.2. 项目管理

本节规定了 5.1.2 中列举项目管理内容的要求，完整服务项目详见详细内容见附表 1 全过程工程咨询服务内容清单。

5.2.1. 项目策划

- 5.2.1.1. 项目策划应适于具体项目具体情况，并遵循全面、可行和持续改进的原则，对项目目标发挥预控作用。
- 5.2.1.2. 项目策划内容应包括组织策划、管理策划、技术策划投资策划、招标(采购)策划、合同策划、进度策划、质量策划、信息策划和风险策划等，咨询人应根据项目具体情况，编制相应成果文件。
- 5.2.1.3. 项目策划成果文件应经咨询人技术负责人审批后，报送建设单位。
- 5.2.1.4. 项目投资策划应根据项目实际编制，包括融资或贷款方案、建设期年度资金计划、建设期月度资金计划和运维期资金计划等。
- 5.2.1.5. 项目组织策划应包括项目管理的组织结构、任务分工、管理职能分工和 workflow 策划等
- 5.2.1.6. 项目管理策划应包括项目决策、实施和运营阶段的管理方案，重点为实施阶段管理策

划。

5.2.1.7. 项目技术策划应包括对项目技术方案和关键、重难点技术进行的分析和论证，并明确技术标准和规范的应用，必要时还应组织对相应标准、规范进行调整或编制。

5.2.1.8. 项目招标(采购)策划应包括项目特点分析、招标管理、合同划分、采购预算、采购计划和采购方式等。

5.2.1.9. 项目合同策划应包括合同结构设计、合同要素构成(界面、范围、价款、违约责任)、合同评审和合同变更等。

5.2.1.10. 项目进度策划应包括里程碑计划、总进度计划、年进度计划及关键节点和纠偏方案等，进度计划宜采用现代化信息技术编制，并根据合同约定采用 BIM 进行进度模拟。

5.2.1.11. 项目质量策划应包括质量控制关键点、难点及方案、质量管理责任人，并编制质量控制文件。

5.2.1.12. 项目信息策划应包括信息平台、收发管理、档案内容编码体系、归档与安全和移交方案等。

5.2.1.13. 项目风险策划应包括投资风险、技术风险、管理风险和環境风险等，并对风险进行识别、评估、应对和监控

5.2.2. 报批报建报验

5.2.2.1. 报批报建报验工作应及时、准确，满足建设项目的需要。

5.2.2.2. 咨询人应依据合同约定，协助建设单位依法完成建设项目的报批报建报验工作，

5.2.2.3. 咨询人应根据介入项目时间，负责合同同期内报批报建报验工作，并建立工作制度，安排专项负责人负责落实各项工作。

5.2.2.4. 咨询人应根据项目实际情况，制订报批报建报验方案，明确项目所需报批项、办理流程、办理部门、办理周期和所需资料等。

5.2.2.5. 咨询人应统筹负责建设项目报批报建报验成果文件的归档、存储和使用工作。

5.2.2.6. 报批报建报验工作应包括下列内容：

(1) 立项用地规划阶段:立项报批、用地报批和资金申请等，

(2) 建设与施工许可阶段:方案报批、初步设计报批、施工图审查和施工许可报批等:

(3) 中间与竣工验收阶段:基槽验收、中间结构验收、综合验收、竣工备案和城建档案移交等。

5.2.3. 合同管理

5.2.3.1. 合同管理工作应贯彻全面履约的原则。

5.2.3.2. 咨询人应建立健全合同管理体系，并设立专门机构或人员负责合同管理工作。

5.2.3.3. 咨询人应评审合同文件，有效减少或规避合同签订和履行的相关风险。

5.2.3.4. 咨询人应做好合同管理工作，促进建设单位与项目参建单位签订的合同高效履行。

5.2.3.5. 咨询人应协助建设单位进行合同争议的解决、中止和解除等工作，并提供解决方案。

5.2.3.6. 合同管理的工作应包括合同实施计划、合同实施控制合同变更管理和合同索赔管理

等，

5.2.3.7. 合同实施计划应包括合同实施总体安排、分包策划及合同实施保证体系的建立等内容。

5.2.3.8. 合同实施控制应包括合同交底、合同跟踪与分析和索赔管理等工作。

5.2.3.9. 合同实施前，合同管理负责人应进行合同交底。合同交底应包括合同的主要内容、合同实施的主要风险、合同签订过程中的特殊问题、合同实施计划和合同实施责任分配等内容。

5.2.3.10. 合同变更管理应包括变更协商、变更处理程序和结果检查等工作。

5.2.3.11. 合同中止时，咨询人应总结合同签订和执行过程中的经验教训，并提出总结报告。

5.2.4. 工程勘察管理

5.2.4.1. 工程勘察管理工作应真实、准确，满足建设工程规划选址、设计、岩土治理和施工的需要。

5.2.4.2. 工程勘察管理工作应包括审核勘察任务书、监督管理勘察作业和审查勘察成果文件等。

5.2.4.3. 咨询人应对工程勘察实施方案进行审核包括勘察孔类型、数量、布置、试验方法、内容、勘察设备、勘察人员和勘察进程等。

5.2.4.4. 咨询人应在勘察实施过程中进行勘察见证管理工作。

5.2.4.5. 咨询人应跟进勘察成果文件编制情况，对勘察成果文件内容的完整性、真实性和符合性进行审查。

5.2.4.6. 项目实施过程中，咨询人应查看和验证地质条件与勘察成果文件的吻合性，不一致时应负责组织相关单位商讨相应处理方案。

5.2.5. 工程设计管理

5.2.5.1. 工程设计管理工作应符合国家经济规划、社会发展规划城乡规划和产业政策的要求。

5.2.5.2. 工程设计管理应包括设计任务书、审核方案设计、初步设计和施工图设计成果等内容。

5.2.5.3. 咨询人应根据项目总进度计划，确定各设计阶段的设计周期。

5.2.5.4. 咨询人应跟进设计进度，确保设计进度满足报建、招标、采购和施工等要求。

5.2.5.5. 咨询人应根据具体项目提出有关节能环保建筑功能、空间利用、平面布局、造价优化、质量通病防治和项目文化等建议，提升项目品质。

5.2.5.6. 咨询人应编制设计任务书，对建设项目的投资规模、工程内容、经济技术指标、质量要求和建设进度等做出规定。

5.2.5.7. 咨询人应对设计成果文件的质量和深度进行审核，确保设计成果文件满足标准规范、设计意图和施工质量等要求。

5.2.5.8. 咨询人应在工程施工前组织施工图审查工作，确保施工图设计资料对施工的正确指

导，避免或减少后期变更。

5.2.5.9. 咨询人应预先审阅施工图设计资料，并组织调整和优化的工作。

5.2.5.10. 咨询人应对设计变更的必要性、技术性经济性等进行审核，尽可能减少设计变更对项目功能、工期、造价的影响。

5.2.5.11. 咨询人应协助建设单位收集、归档和储存设计相关资料，并组织对竣工图进行审核。

5.2.6. 技术管理

5.2.6.1. 技术管理工作应符合经济性、安全性、适用性和先进性的原则。

5.2.6.2. 咨询人应实施项目技术管理策划，确定项目技术管理措施，进行项目技术应用活动。

项目技术管理措施应包括下列对象：

- (1) 技术规格书；
- (2) 技术管理策划；
- (3) 施工组织设计、施工专项方案、施工措施；
- (4) 采购计划。

5.2.6.3. 技术规格书应包括下列内容：

- (1) 工程实施所依据标准；
- (2) 工程的质量保证措施；
- (3) 工程实施所需要提交的资料；
- (4) 现场抽检复试计划和方式；
- (5) 工程所涉及材料、设备的具体规格、型号与性能要求或特种设备还应补充供货商信息；
- (6) 各工序标准、施工工艺与施工方法
- (7) 分部、分项工程质量检查验收标准，

5.2.6.4. 咨询人在技术管理过程中应符合下列规定，

- (1) 应识别需求，制订相关实施方案；
- (2) 应确保实施方案的有效落实，必要时应组织进行评审和验证；
- (3) 应评估工程变更对实施方案的影响，并采取相关改进措施；
- (4) 应检查实施方案的执行情况，明确相关改进措施。

5.2.6.5. 对新技术、新材料、新工艺和新产品的应用，咨询人应监督对实施方案的落实工作，并根据情况指导相关培训工作。

5.2.6.6. 依据项目技术管理措施，咨询人应组织项目技术应用结果的验收活动，控制各种变更风险，确保施工过程技术管理满足规定要求。

5.2.6.7. 咨询人应按照工程进度收集、整理项目实施过程中的各类技术资料，按类存放，完整归档。

5.2.7. 进度管理

5.2.7.1. 进度管理工作应以安全为前提，质量为基础，明确阶段性的目标。

5.2.7.2. 咨询人应建立项目进度管理制度，制订进度管理目标。

5.2.7.3. 项目进度管理目标应按项目实施过程、专业、阶段或实施周期进行分解。

5.2.7.4. 进度管理应包括下列内容

- (1) 合同文件约定的工期目标的实现;
- (2) 工程质量和安全文明施工;
- (3) 工程进度实施的连续性和均衡性。

5.2.7.5. 进度管理的工作应包括进度计划编制、实施、检查与调整等。

5.2.7.6. 咨询人应按下列程序进行进度管理:

- (1) 制订进度计划;
- (2) 进度计划交底，落实责任;
- (3) 实施进度计划，跟踪检查，对存在的问题分析原因并纠正偏差，必要时对进度计划进行调整;
- (4) 编制进度报告。

5.2.7.7. 进度计划应包括下列内容:

- (1) 编制说明;
- (2) 进度计划表;
- (3) 资源需要量及供应平衡表。

5.2.7.8. 工程进度计划宜包括里程碑计划、总进度计划、年进度计划、季度进度计划、月进度计划和周进度计划。

5.2.7.9. 编制进度计划应按下列程序进行:

- (1) 确定进度计划的目标、性质和任务;
- (2) 进行工作分解;
- (3) 收集编制依据;
- (4) 确定工作的起止时间及节点时间;
- (5) 编制进度表及进度说明书;
- (6) 报有关部门批准。

5.2.7.10. 实施进度计划应按下列程序进行:

- (1) 跟踪调查、收集实际进度数据;
- (2) 将实际数据与进度计划进行对比;
- (3) 分析计划执行的情况，对产生的进度变化，采取措施予以纠正或调整;
- (4) 检查措施的落实情况，将进度计划的变更与相关负责人及时沟通。

5.2.7.11. 进度计划的检查应包括下列内容:

- (1) 工程量的完成情况;

- (2) 工作时间的执行情况;
- (3) 资源使用及与进度的匹配情况;
- (4) 发现问题的整改情况。

5.2.7.12. 进度计划的考核应符合下列规定:

- (1) 对进度计划(月、周计划)的执行情况应逐条进行检查,检查进度完成情况并留存检查记录;
- (2) 现场进度与计划进度(月、周计划)不符合时,应及时检查原因并纠偏;
- (3) 当进度(总进度、月进度、周进度)偏离计划时,应及时分析原因并采取纠偏措施。

5.2.8. 质量管理

5.2.8.1. 质量管理工作应贯穿建设项目全过程。

5.2.8.2. 咨询人应根据项目管理需要,组织建立整个项目的质量管理体系,设立项目质量管理部门,配置质量管理人员。

5.2.8.3. 项目质量管理应按照策划、实施、检查、处置的循环过程原理,持续改进。

5.2.8.4. 项目质量管理应结合项目特点开展质量策划,进行质量控制,实施质量改进,实现项目质量目标。

5.2.8.5. 质量策划应分析质量管理重点,制订质量管理目标,编制质量管理计划。

5.2.8.6. 质量管理计划应包括下列内容

- (1) 质量管理目标及分解、质量要求;
- (2) 质量管理体系和管理职责;
- (3) 质量管理与协调程序;
- (4) 质量控制点的设置与管理;
- (5) 质量管理主要措施;
- (6) 质量文件管理。

5.2.8.7. 质量控制包括对设计质量、招标(采购)质量、施工质量的控制。咨询人应督促施工单位建立完善自身质量管理体系,以事前、事中控制为主,通过对原材料、施工工艺过程等进行管理,保证工程质量。

5.2.8.8. 质量改进包括对事先设置的设计、施工质量控制点进行检查与监测,对质量不符合要求的情况应进行持续跟踪,组织分析原因,研究提出包括方案、工序和工艺等在内的改进措施,督促施工单位予以落实,确保最终质量满足合同要求。

5.2.8.9. 全过程工程咨询项目负责人应根据合同约定及项目质量目标,制订项目创优计划,并组织实施。

5.2.9. 投资管理

5.2.9.1. 投资管理工作应加强提高投资质量、防范投资风险,提升投资效益,保障项目绩效。

5.2.9.2. 咨询人应依照合同约定做好建设项目的投资估算、概算和预算的编制或管理工作。

5.2.9.3. 咨询人应对项目的建设规模、技术方案设备方案、工程方案及项目实施进度等进行研

究，并估算项目投入的总资金，测算建设期内分年资金的需要量。

5.2.9.4. 投资估算应作为制订融资方案、经济评价、编制初步设计概算的依据，

5.2.9.5. 项目投资估算编审应内容全面、费用构成完整、计算合理、能够满足项目决策的不同阶段对经济评价的要求，编审依据和方法应符合现行相关标准的要求，

5.2.9.6. 咨询人应根据已批准的项目投资估算范围、工程内容和工程标准等要求，支付工程款项。

5.2.9.7. 咨询人编制的估算、概算和预算应符合相应的编制要求。

5.2.9.8. 咨询人应根据合同约定实施全过程、全要素、全方位的投资管理。

5.2.9.9. 咨询人宜借助 BIM 技术进行建设项目投资管理。

5.2.10. 安全生产管理

5.2.10.1. 安全生产工作应以人为本，安全发展，坚持安全第一预防为主、综合治理的方针。

5.2.10.2. 咨询人应确定安全生产管理目标，建立项目安全生产责任制度，健全职业健康安全管理体系，改善安全生产条件。

5.2.10.3. 咨询人应建立专门的安全生产管理机构配备合格的项目安全管理责任人和管理人员，进行教育培训并持证上岗。

5.2.10.4. 咨询人应定期对项目安全生产状况进行评价，制定并实施项目安全生产管理计划，落实整改措施。

5.2.10.5. 咨询人应根据合同的有关要求，确定项目安全生产管理范围和对象，制订项目安全生产管理计划，在实施中根据实际情况进行补充和调整。

5.2.10.6. 咨询人应对安全生产管理计划内容进行审核，审核应包括下列内容：

(1) 针对项目危险源和不利环境因素进行辨识与评估，并根据结果确定对策和控制方案：

(2) 对危险性较大的分部分项工程应编制管理方案；

(3) 对施工总承包分包人的项目安全生产管理、教育和培训提出要求；

(4) 对项目安全生产交底、相关施工总承包制订的项目安全生产方案进行控制的措施；

(5) 应急预案。

5.2.10.7. 咨询人应对现场安全生产管理进行检查，检查应符合下列规定：

(1) 应落实各项安全管理制度和操作规程，确定各级安全生产责任人；

(2) 各级管理人员和施工人员应进行相应的安全教育，依法取得必要的岗位资格证书；

(3) 各施工过程应配置齐全劳动防护设施和设备，确保施工场所安全；

(4) 作业活动严禁使用国家及地方政府明令淘汰的技术、工艺、设备、设施和材料；

(5) 作业场所应设置消防通道、消防水源，配备消防设施和灭火器材，并在现场入口处设置明显标志；

(6) 作业现场场容、场貌、环境和生活设施应满足安全文明标准化要求；

- (7) 食堂应取得卫生许可证，并定期检查食品卫生，预防食物中毒；
- (8) 应满足各类人员的职业健康需求，防治可能产生的职业和心理疾病。

5.2.11. 环境管理

5.2.11.1. 环境管理工作应遵循预防为主、防治结合、综合治理的原则。

5.2.11.2. 咨询人应监督施工单位在施工过程中采用绿色设计，优先选用绿色技术、建材、机具和施工方法。

5.2.11.3. 咨询人应监督施工单位在施工管理过程中采取环境保护措施，控制施工现场的环境影响，预防环境污染。

5.2.11.4. 工程施工前，咨询人应对周边环境进行调查，调查应包括下列内容：

- (1) 施工现场和周边环境条件；
- (2) 施工可能对环境带来的影响；
- (3) 制订环境管理计划的其他条件，

5.2.11.5. 施工现场应符合下列规定：

- (1) 工程施工方案和专项措施应保证施工现场及周边环境安全、文明，减少噪声污染、光污染、水污染及大气污染；
- (2) 施工过程中应进行分类，实现固体废弃物的循环利用，有毒有害垃圾应由专人按规定处置；
- (3) 应按照分区划块原则，规范施工污染排放和资源消耗管理，定期进行检查或测量，实现预控和纠偏措施，保证现场良好的作业环境和卫生条件；
- (4) 应针对施工污染源或污染因素，进行环境风险分析，制订环境污染应急预案。

5.2.11.6. 咨询人应在施工过程中及竣工后，进行环境管理绩效评价

5.2.12. 信息管理

5.2.12.1. 信息管理工作应及时、准确和全面。

5.2.12.2. 咨询人应建立信息管理体系，及时准确地获得和使用项目所需的信息。

5.2.12.3. 项目信息管理应遵循下列程序，

- (1) 确定项目信息管理目标；
- (2) 进行项目信息管理策划；
- (3) 项目信息收集；
- (4) 项目信息处理及运用；
- (5) 项目信息管理评价。

5.2.12.4. 信息管理的工作应包括信息管理的计划、实施和信息安全保障等。

5.2.12.5. 咨询人宜利用先进技术实现信息管理的先进性、高效性和协同性，主要技术手段包括下列内容：

- (1) BIM；
- (2) 云计算；

- (3) 大数据;
- (4) 物联网;
- (5) 移动互联网。

5.2.12.6. 信息管理计划应以建设项目实施规划中的有关内容为依据, 计划内容应包括信息需求分析, 信息编码系统, 信息流程信息管理制度以及信息的来源、内容、标准、时间要求和工作程序等内容。

5.2.12.7. 信息过程管理应包括信息的收集、加工、传输、存储检索、输出和反馈等内容, 宜使用计算机进行。

5.2.12.8. 信息计划的实施过程中, 应定期检查信息的有效性并不断改进信息管理工作。

5.2.12.9. 咨询人应做好工程档案的收集、整理、归档、存储和移交工作。

5.2.12.10. 信息管理应符合现行国家标准《建设工程文件归档整理规范》 GB/T 50328 和项目所在地城建档案馆的规定。

5.2.13. 协调管理

5.2.13.1. 协调管理工作应通过制度建设、完善程序来消除相互之间的沟通障碍与冲突, 提高项目运行的效率。

5.2.13.2. 咨询人应根据项目特点制订沟通协调制度, 进行有效的交流与合作。

5.2.13.3. 咨询人应根据项目管理需求, 搭建通用高效、协同的交互平台, 保障沟通的顺畅。

5.2.13.4. 咨询人应动态维护沟通渠道的顺畅性, 做好沟通障碍管理工作。

5.2.13.5. 咨询人应根据沟通内容、层级, 选择合适的沟通方式, 并做好沟通记录。

5.2.14. 风险管理

5.2.14.1. 风险管理工作应遵循适度控制、适时控制和适当控制的原则, 对项目进行事前、事中、事后的风险控制。

5.2.14.2. 咨询人应建立风险管理体系, 制订风险管理制度, 明确风险管理责任, 减少项目实施过程中不确定因素对项目的影响。

5.2.14.3. 风险管理制度中应明确建设项目全过程可能存在的风险种类、影响因素、危害损失及防范措施。

5.2.14.4. 咨询人应根据项目实际情况制订相应风险管理计划, 并随项目推进而持续改进。

5.2.14.5. 风险管理计划应包括下列内容:

- (1) 风险管理内容;
- (2) 风险管理范围;
- (3) 可使用的风险管理方法、措施、工具和数据;
- (4) 风险跟踪的要求;
- (5) 风险管理的责任和权限;
- (6) 必须的资源 and 费用预算。

5.2.14.6. 风险管理制度应包括风险应急预案，明确风险发生后的处理程序和可采取避免或降低风险损失的方案

5.2.14.7. 风险管理工作应包括对项目实施过程的风险识别、风险评估、风险响应和风险控制。

5.2.14.8. 风险识别应遵循下列程序：

- (1) 收集与项目风险有关的信息；
- (2) 确定风险因素；
- (3) 编制项目风险识别报告

5.2.14.9. 咨询人应对下列内容进行风险评估：

- (1) 风险因素发生的概率；
- (2) 风险损失量的估计；
- (3) 风险等级评估。

5.2.14.10. 风险损失量的估计应包括工期损失、费用损失的估计和对工程的质量、功能、使用效果等方面的影响。

5.2.14.11. 咨询人应针对项目风险的对策进行风险响应。

5.2.14.12. 咨询人在风险评估后应出具风险评估报告。

5.2.15. 移交管理

5.2.15.1. 移交管理工作应计划明确、资料齐全，项目质量应符合相关标准的规定。

5.2.15.2. 咨询人应组织参建单位按承包的建设项名称和合同约定的交工方式，向投资人进行项目移交。

5.2.15.3. 咨询人的移交工作内容应包括竣工档案移交和建设项目实体移交等。

5.2.15.4. 咨询人应组织各单位按归档要求对建设工程档案进行收集、整理与汇总。

5.2.15.5. 项目竣工档案移交的资料应包括工程准备阶段文件、监理文件、施工文件和竣工图等竣工验收文件。

5.2.15.6. 咨询人应负责收集建设工程竣工档案，并统一向城建档案管理部门移交。

5.2.15.7. 竣工档案移交工作应符合现行国家标准《建设工程文件归档规范》CB/T 50328和建设项目所在地城建档案馆的规定

5.2.15.8. 建设项目实体移交应符合现行国家标准《建筑工程施工质量验收统一标准》GB 50300 的规定。

5.2.15.9. 咨询人移交工程竣工材料时，应按工程竣工资料清单目录进行逐项交接，办清交验签章手续，

5.2.15.10. 咨询人应向使用单位提交工程移交工作计划表，确定工程移交时间及移交项目

5.3. 投资决策专项咨询

5.3.1. 投资决策专项咨询服务包括项目决策策划、项目建议书、项目可行性研究、投资估算、总投资控制计划编制、总资金使用计划编制及项目建设条件相关专项评价咨询服务等。

5.3.2. 建设项目决策策划专项咨询服务应符合下列要求：

5.3.2.1. 项目决策策划的主要工作内容包括：市场调查、项目产业规划、项目功能策划、项目经济策划、项目技术策划等；

5.3.2.2. 承担项目决策策划专项咨询服务的咨询人应提交《项目决策策划报告》；

5.3.2.3. 咨询人应在项目建议书、项目可行性研究前进行项目决策策划。项目产业规划应符合国民经济和当地产业整体规划，项目功能策划应对项目的建设功能、规模和建设标准进行准确定位；项目经济策划应预估项目的主要经济指标，对项目进行经济效益分析和概括的评价；项目技术策划应符合国家现行的技术标准；

5.3.2.4. 项目决策策划宜包含案例分析，选择的案例应具有较强的参考价值，可不局限于项目所在地。

5.3.2.5. 项目策划宜根据项目需求分级开展。

5.3.3. 项目建议书专项咨询服务应符合下列要求：

5.3.3.1. 项目建议书专项咨询服务的主要工作内容包括：全面掌握宏观信息；重点论证项目建设的必要性；对主要建设内容、拟建地点、拟建规模、投资匡算、资金筹措以及社会效益和经济效益等进行初步分析；全面地勾画项目的整体构架等；

5.3.3.2. 承担项目建议书专项咨询服务的咨询人应提交《项目建议书》；

5.3.3.3. 项目建议书应依据建设项目的相关资料进行编制，编制格式、内容和深度达到规定要求；避免较大建设内容的遗漏；

5.3.3.4. 项目建议书经项目负责人审核、委托人确认后报投资主管部门审批。

5.3.4. 项目可行性研究专项咨询服务应符合下列要求：

5.3.4.1. 项目可行性研究专项咨询服务主要工作内容包括：调查收集资料、制定技术路线、编制方案及评价、撰写研究报告、成果验收报审、评审修改完善等；

5.3.4.2. 承担项目可行性研究专项咨询服务的咨询人应提交《建设项目可行性研究报告》；

5.3.4.3. 咨询人应在对历史和现状的调查研究基础上，按照客观情况进行论证和评价，提出项目建设的必要性及建设方案，并对未来的市场需求、投资效益或效果进行预测和评估，全面分析预测、规避各类风险，提出切实可行、合理有效的风险规避策略及方法；

5.3.4.4. 项目可行性研究应依据国家、地方、行业的相关规划及重大项目建设计划，符合相关法律、法规和产业政策，符合有关技术标准、规范和审批要求等规定；

5.3.4.5. 项目可行性研究应统筹考虑影响项目可行性的各种因素，做好与单独开展的专项评价评估的协调、衔接；

5.3.4.6. 应满足绿色建筑、新型建筑工业化、海绵城市、社会稳定风险分析等的相关政策、标准要求。

5.3.5. 投资估算专项咨询服务应符合下列要求：

5.3.5.1. 投资估算专项咨询服务的主要工作内容包括：收集分析研究相关资料，投资估算书编制、投资估算报审等；

- 5.3.5.2. 承担投资估算专项咨询服务的咨询人应提交《建设项目投资估算书》；
- 5.3.5.3. 投资估算编审应内容全面、费用构成完整、计算合理编制深度满足项目决策的不同阶段对经济评价的要求，编审依据、编审方法、成果文件的格式和质量应符合现行的有关规定和标准要求。
- 5.3.6. 总投资控制计划编制应符合下列要求：
- 5.3.6.1. 总投资控制计划编制的主要服务内容包括：协助委托人确定项目总投资控制目标，按工程费用、工程建设其他费用、预备费、建设期利息分解总投资控制目标，按单项工程、单位工程、分部工程分解工程费用，按土地费、技术咨询费、配套费、建设管理费及各自组成明细分解工程建设其他费用，按建设期内年度产值比例及变更签证控制率分解预备费，按建设期内贷款额度比例分解建设期利息；
- 5.3.6.2. 承担总投资控制计划编制的咨询人应提交《项目总投资控制计划》；
- 5.3.6.3. 总投资控制计划应符合国家及行业相关法律、法规和标准的要求，满足投资控制的使用要求，同时满足项目咨询服务合同的相关要求。
- 5.3.7. 总资金使用计划编制应符合下列要求：
- 5.3.7.1. 总资金使用计划编制主要服务内容包括：收集项目整体进度及整体采购计划，落实项目资金情况和资金来源，合理分配和使用资金，保证总资金使用计划与总投资控制计划、总投资金额一致；
- 5.3.7.2. 承担总投资使用计划编制的咨询人应提交《项目总资金使用计划》；
- 5.3.7.3. 总投资使用计划应符合国家及行业相关法律、法规和标准的要求，满足投资控制的使用要求。
- 5.3.8. 项目建设条件专项评价咨询服务应符合下列要求：
- 5.3.8.1. 投资决策阶段项目建设条件专项评价咨询服务的主要内容有：建设项目选址论证、环境影响、节能、安全、社会稳定风险、水土保持、地质灾害危险性、交通影响评价等；
- 5.3.8.2. 咨询人应对国家行政审批规定的建设项目涉及需要的建设条件专项论证、评价进行咨询；
- 5.3.8.3. 咨询人开展建设条件专项论证、评价相关专项咨询服务应符合国家相关的土地管理、矿产资源、环境保护、节能审查水土保持、水资源、交通规划与管理、文物保护、重大固定资产投资社会稳定风险评估等方面的规定；
- 5.3.8.4. 咨询人提交的有关项目建设条件专项论证、评价的成果的格式、深度、质量应符合国家、行业和地方法律法规和技术标准的规定；
- 5.3.8.5. 咨询人进行项目建设条件专项论证、评价的成果经项目负责人审核、委托人确认后，应报相应的管理部门进行评审，并通过评审。

5.4. 工程勘察

- 5.4.1. 工程勘察专项咨询贯穿投资决策阶段、工程建设阶段。其中投资决策阶段包含不同深度的初步勘察工作，该项工作参考工程建设阶段的初步勘察工作进行。详细内容见附表 1 全

过程工程咨询服务内容清单。

5.4.2. 工程勘察咨询服务应满足下列要求:

5.4.2.1. 工程勘察咨询服务应包括工程测量和岩土工程勘察的咨询服务。

5.4.2.2. 咨询人应按照工程建设各阶段的勘察要求, 组建专业团队或委托专业勘察单位开展相应的工程勘察工作。

5.4.2.3. 咨询人应督促工程勘察专业团队或专业勘察单位按照相关法律、法规的规定, 现行工程勘察相关规范、规程、技术标准的要求, 以及合同的有关约定开展工程勘察工作。

5.4.3. 工程勘察阶段咨询服务应包括下列内容:

5.4.3.1. 组织编制工程勘察任务书, 审定工程勘察工作计划:

5.4.3.2. 组织勘察团队或确定勘察单位;

5.4.3.3. 核查工程勘察工作方案等文件;

5.4.3.4. 监督和管理工程勘察工作:

5.4.3.5. 审查工程勘察成果, 协调处理勘察成果的修改:

5.4.3.6. 签发补勘通知书;

5.4.3.7. 验收工程勘察成果;:

5.4.3.8. 组织勘察单位与建设单位、设计单位、施工单位、监理单位的工作对接

5.4.3.9. 和工程勘察文件的解释说明, 以及各阶段工程勘察的验收工作。9 工程项目完成后, 检查勘察单位技术档案管理情况, 监督原始资料及时归档保存。

5.4.4. 工程勘察单位应编制勘察任务书, 并根据勘察阶段的工作对勘察质量、进度等做出规定。

5.4.5. 勘察任务书应说明项目基本概况、勘察工作进程和勘察技术性要求。

5.4.6. 工程勘察工作应符合现行国家标准《岩土工程勘察规范》GB 50021 的规定, 保证相应成果文件的完整性、准确性和符合性。

5.4.7. 工程勘察作业结束后, 勘察单位应编制勘察成果文件,

5.4.8. 勘察成果文件的编制应符合下列规定:

5.4.8.1. 勘察文件应满足勘察任务书的委托要求及合同约定;

5.4.8.2. 勘察文件应满足编制深度的要求;

5.4.8.3. 工程概述应表述清晰, 确保工程项目、地点、类型、规模、荷载和拟采用的基础形式等资料齐全;

5.4.8.4. 编制完成后, 应对勘察文件进行内部审查, 确保勘察成果的真实性、准确性, 将问题及时反馈至勘察人员, 并跟踪落实修改情况;

5.4.8.5. 检查勘察文件应齐全, 实验资料、测量成果表和勘察工作统计表等无缺少。

5.5. 工程设计

5.5.1. 工程设计咨询只涉及工程建设阶段。详细内容见附表 1 全过程工程咨询服务内容清单。

5.5.2. 工程设计咨询服务应遵守下列要求:

5.5.2.1. 工程设计咨询服务应包括方案设计、初步设计和施工图设计三个阶段的咨询服务;
(市政工程、公路工程、水利工程等其他专业类型项目,应根据对应的标准划分阶段。)

5.5.2.2. 咨询人应组建专业团队或委托专业设计单位开展相应的工程设计工作。

5.5.2.3. 咨询人自行承接工程设计时必须具有相应的工程设计资质,负责设计的工程技术人员必须满足相应的执业资格要求,并对其工程设计质量负责。

5.5.2.4. 咨询人应督促工程设计专业团队或专业设计单位按照相关法律、法规的规定,现行工程设计相关规范、规程、技术标准的要求,以及合同的有关约定开展项目设计工作。

5.5.3. 工程设计咨询服务可包括下列内容:

5.5.3.1. 设计任务书编制咨询;

5.5.3.2. 方案设计、优化及审查咨询;

5.5.3.3. 初步设计、优化及审查咨询;

5.5.3.4. 施工图设计、优化及审查咨询。

5.5.4. 方案设计阶段的咨询服务应注意下列事项:

5.5.4.1. 以满足建设单位的需求为重点,对建筑整体方案提出建议,组织进行评选和优选;

5.5.4.2. 组织专家对设计方案进行分析、优化,在功能、投资等方面提出意见和建议。

5.5.5. 初步设计阶段的咨询服务应注意下列事项:

5.5.5.1. 监督设计深度满足《建筑工程设计文件编制深度规定》《市政公用工程设计文件编制深度规定》等的要求:

5.5.5.2. 将建设规模、建设功能、建设标准、工程投资控制在批复后的可行性研究报告的范围内。

5.5.6. 施工图设计阶段的咨询服务应注意下列事项:

5.5.6.1. 在施工图设计前完成工程勘察文件的审查工作。

5.5.6.2. 组织施工图设计文件的审查工作,保证各专业图纸的统一性。

5.5.6.3. 审查施工图设计文件的合法合规性。

5.6. 招标采购

5.6.1. 招标采购专项咨询贯穿于投资决策阶段、工程建设阶段和运营维护阶段。详细内容见附表1 全过程工程咨询服务内容清单。

5.6.2. 本节对工程建设阶段招标采购专项咨询服务的内容做了详细要求,投资决策阶段和运营维护阶段参考执行。

5.6.3. 工程建设阶段招标采购专项咨询服务的主要内容包括招标采购策划、具体项目招标代理工作等。

5.6.4. 咨询人应进行工程建设阶段招标采购策划,编制招标采购专项咨询服务方案,经过咨询人内部审核、审批报委托人批准后方可实施。

5.6.5. 工程建设阶段招标采购策划应符合下列要求:

5.6.5.1. 招标采购策划的主要内容应包括:招标采购模式及合同模式的选择, 工程建设阶段需要招标采购的项目及标段划分, 总承包与专业分包之间、各专业分包之间、各标段之间的界面划分拟采用的合同范本等;

5.6.5.2. 招标采购策划应考虑项目的类型、规模及复杂程度、进度要求、委托人的参与程度、市场竞争状况、相关风险等因素, 在项目招标采购阶段开始之前完成, 应遵循有利于充分竞争、控制造价、满足项目建设进度要求以及招投标工作顺利有序的原则。

5.6.6. 招标代理应符合下列要求:

5.6.6.1. 招标代理主要工作内容包括:编制资格预审文件, 编制招标文件(含合同条款), 发布招标(资格预审)公告, 组织疑和澄清, 组织开标、评标工作, 协助编制评标报告, 发送中标通知书, 协助委托人进行合同谈判及合同签订等工作;

5.6.6.2. 招标代理的主要成果文件包括:编制的资格预审文件招标文件、审核的工程量清单和控制价、答疑和澄清文件、评标报告、中标通知书、协助委托人签订的合同等;

5.6.6.3. 招标文件的编制应满足国家现行的招标文件示范文本及其他相关国家法律法规的规定;招标文件中工程量清单及招标控制价编制的内容、依据、要求和表格形式等应符合现行的《建设工程工程量清单计价规范》的有关规定及当地工程造价管理机构发布的相关计价依据、标准;项目的招标采购合同应该体现公平公正和双方真实意愿反映的特点, 其合同条款的拟定应符合现行的合同范本及相关法律法规的规定。

5.6.6.4. 咨询人提供的招标采购服务除应符合本规程要求外, 还应遵守《中华人民共和国招标投标法》、《中华人民共和国招标投标法实施条例》、《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国政府采购法实施条例》、《招标代理服务规范》以及国家、行业和地方现行的法律法规。

5.7. 造价咨询

5.7.1. 造价咨询贯穿于投资决策阶段、工程建设阶段和运营维护阶段。详细内容见附表 1 全过程工程咨询服务内容清单。

5.7.2. 本节对工程建设阶段造价咨询服务的内容做了详细要求, 投资决策阶段和运营维护阶段可参考执行。

5.7.3. 投资决策阶段的造价咨询包含投资估算和项目经济评价报告。

5.7.4. 运营维护阶段的造价咨询包含项目维护于更新的造价管控。

5.7.5. 工程建设阶段造价专项咨询服务包括设计阶段造价咨询、招标采购的造价咨询、工程施工阶段造价咨询、竣工验收阶段造价咨询付服务等。

5.7.6. 咨询人在开展工程建设阶段造价专项咨询服务前, 应编制造价专项咨询服务方案, 经咨询人内部审核、审批报委托人批准后方可实施。

5.7.7. 设计阶段造价咨询服务应符合下列要求:

5.7.7.1. 设计阶段造价咨询服务的主要内容包括:设计方案技术经济多方案比选与优化、设计概算的审核、施工图预算的审核以及设计概算、施工图预算偏差分析与建议;

5.7.7.2. 主要成果有:《优化初步设计的方案经济合理性比选报告》、《初步设计概算审核报告》、《施工图预算与初步设计概算差异分析报告》及《施工图预算审核报告》等;

5.7.7.3. 设计方案技术经济多方案比选与优化,应在项目的建设规模、建设功能、建设标准、工程投资等符合批复的项目立项文件或可行性研究报告的相关要求的前提下,按照技术先进、经济合理的要求,对建设项目不同的设计方案进行费用测算及对比分析,提出优化设计方案的建议,协助确定优化后的初步设计方案;4 咨询人应按照初步设计概算、施工图预算的编制要求审核初步设计概算、施工图预算,并应满足初步设计概算不超过项目可研估算、施工图预算不超过初步设计概算;

5.7.7.4. 如果出现概算超估算、预算超概算情况,咨询人应进行偏差分析、提出意见,经委托人同意要求修改初步设计文件、施工图设计文件,修正初步设计概算、施工图预算,并进行审核直到满足规定要求为止。

5.7.8. 招标采购造价咨询服务应符合下列要求:

5.7.8.1. 招标采购造价咨询服务的主要内容包括:工程量清单及招标控制价的编制或审核、参与标底的制定(如有)、参与造价相关条款的合同策划、参与招标答疑和招标文件的澄清等,对需要清标的项目参与对投标报价进行分析,协助委托方签订工程承包合同;

5.7.8.2. 主要成果包括:工程量清单、招标控制价、标底(如有)等:

5.7.8.3. 咨询人应依据建设工程设计文件及相关资料、《建设工程工程量清单计价规范》编制工程量清单;按照国家、行业或地方建设主管部门颁发的计价定额和计价办法和工程造价管理机构发布的工程造价信息、市场价编制招标控制价,招标控制价应客观反映市场真实价格,不得随意提高或降低;对参与制定的标底(如有)必须履行保密责任。

5.7.9. 工程施工阶段造价咨询服务应符合下列要求:

5.7.9.1. 主要内容包括:编制项目资金使用计划,工程款支付审核,审核施工过程的工程变更、签证、索赔,施工合同争议处理参与材料设备的询价、核价,造价控制动态分析与建议等;

5.7.9.2. 咨询人应根据施工合同约定及项目实施计划编制项目资金使用计划,并根据项目实施情况适时进行调整;审核承包人提出的工程计量报告、合同价款支付申请及编制支付工程款的相关文件时,应按照施工进度合格完成量审核,重点审核所涉及的增减工程变更金额和增减索赔金额;及时收集、整理工程变更、签证资料,规范现场工程签证,及时办理现场签证手续,对引起造价变化较大的工程变更应及时与建设单位沟通。

5.7.10. 竣工验收阶段造价咨询服务应符合下列要求:

5.7.10.1. 主要内容包括:竣工结算审核;工程技术经济指标分析;配合竣工结算审计;竣工决算报告编制或审核等;

5.7.10.2. 竣工结算应在项目完成竣工验收且验收合格后进行;询人应收集、整理竣工结算的依据资料,做好送审资料的交接、核实、签收,对资料缺陷向委托人提出书面意见及要求;就竣工结算审核结果与承包人、委托人进行沟通,召开协调会议,处理分歧事项,形成竣工结算

审核成果文件,提交竣工结算审核报告;

5.7.10.3. 咨询人应依据审核的工程竣工结算成果文件,结合承包人的报价及工程实施过程中市场价格变化因素,对工程进行技术经济指标分析,以判断项目造价是否合理,并为后续类似项目提供参考;

5.7.10.4. 对政府投资的项目或需要进行竣工结算审计的项目,咨询人应配合完成竣工结算的审计,并根据审计结果,对工程的最终结算价款进行审定;

5.7.10.5. 竣工决算应综合反映竣工项目从筹建开始至项目竣工交付使用为止的全部建设费用、投资效果以及新增资产价值。咨询人在具备竣工决算条件下,可以进行竣工决算的编制或审核,竣工决算严格遵守编、审分离的原则,咨询人不得同时承担同一项目的竣工决算编制和审核工作。

5.8. 工程监理

5.8.1. 工程监理贯穿于工程建设阶段和运营维护阶段。详细内容见附表 1 全过程工程咨询服务内容清单。

5.8.2. 运营维护阶段的工程监理服务主要为工程质量缺陷管理,其内容参考工程施工阶段中质量控制部分执行。

5.8.3. 工程监理包括对建设工程质量、造价、进度进行控制对合同、信息进行管理,对工程建设相关方的关系进行协调,并履行建设工程安全生产管理法定职责。

5.8.4. 咨询人应设立驻场监理机构,实行总监理工程师负责制。在开展工程监理前应编制工程监理专项咨询服务方案即监理规划,经过咨询人内部审核审批报委托人批准后方可实施。根据工程进展和需要编制相关监理实施细则,用以指导相关专业性较强或危险性较大分部分项工程的监理。

5.8.5. 咨询人按照现行的《建设工程监理规范》,遵循事前控制和主动控制原则,制定和实施相应的监理措施,采用旁站、巡视和平行检验等方式对工程施工实施监理,并及时准确记录监理工作实施情况。

5.8.6. 咨询人应建立完善的监理资料管理制度,明确监理资料管理人员,及时、准确、完整地收集、整理、编制、传递、归档保存监理资料,并通过监理例会、专题会议、工作联系单、情况交流等方法协调建设工程合同相关方的关系。

5.8.7. 工程建设阶段开展全过程工程咨询服务的咨询人,工程监理专项咨询服务,应与施工管理、施工阶段造价咨询等相互融合与协同。

5.9. 运营维护专项咨询

5.9.1. 运营维护专项咨询只涉及运营维护阶段。详细内容见附表 1 全过程工程咨询服务内容清单。

5.9.2. 项目运营维护阶段的咨询服务包括但不限于:运营维护阶段全过程项目管理和项目后评价、设施管理、资产管理等专项咨询服务。

5.9.3. 运营维护阶段的咨询服务应对建设项目全过程的经验教训进行总结，为后续的建设项
目决策提供参考。

5.9.4. 咨询人应组建项目运营维护阶段咨询服务机构，并应对运营维护阶段的咨询服务进行
策划。

5.9.5. 项目后评估

5.9.5.1. 项目后评价是在项目竣工验收正式交付使用并根据后评价的目标需求确定必要的项目
使用或运营时间后进行，项目后评价咨询服务包括项目自评价和第三方项目后评价。

5.9.5.2. 提倡委托人委托提供投资决策、工程建设阶段的咨询人开展项目自评价，编制项目自
评价报告。承担第三方项目后评价服务的咨询人不得从事该项目投资决策、工程建设阶段全
过程工程咨询服务。

5.9.5.3. 咨询人应对项目后评价进行策划，制定项目后评价专项咨询服务方案，包括项目后评
价计划、咨询服务机构与人员、后评价模型和方法、评价指标体系、风险控制和质量保证要
求，规定相关职责和工作程序等，经咨询人内部审核审批后报委托人确认。

5.9.5.4. 项目后评价应根据项目具体情况确定后评价工作内容应当包括项目目标评价、项目过
程评价、项目效益评价和项目可持续性评价等方面，每个方面的具体评价内容可根据需要增
加或简化。

5.9.5.5. 项目后评价工作主要由策划、信息收集、汇总和处理、分析与评价、编制后评价文件
和结果反馈与应用等部分构成，并可视项目规模、利益相关方要求、评价目的等因素删减或
重复开展某些阶段的工作，直至获得合理全面的结论。

5.9.5.6. 项目自评价报告应包括如下内容：

- (1) 对项目概况进行描述；
- (2) 对项目实施过程进行总结；
- (3) 对项目实施效果进行评价；
- (4) 对项目目标进行评价；
- (5) 得出评价结论，总结主要经验教训，提出相关建议。

5.9.5.7. 项目后评价报告应包括如下内容：

- (1) 对项目概况进行描述；
- (2) 对项目全过程进行总结和评价；
- (3) 对项目效果和效益进行评价；
- (4) 对项目目标和可持续性进行评价；
- (5) 给出项目后评价结论，总结主要经验教训；
- (6) 提出相关的对策建议。

5.9.5.8. 咨询人开展项目后评价咨询工作应依据真实、可靠的建设项目工程资料、运营维护阶
段资料和相关文件，采用过程与结果评价相配套、定性分析与定量分析相结合的方法，重视
公众参与，广泛听取各方面的意见，按时、保质编制项目自评价报告或项目后评价报告。

5.9.6. 设施管理

5.9.6.1. 设施管理主要内容包括：空间管理、运维管理、环境与风险管理、家具和设备管理、工作场所管理、物业管理、绿色运行管理、其它系统与运维系统的数据交换管理等。

狭义的设施管理只包含设备设施，鼓励按照广义的设施管理提供咨询服务。

5.9.6.2. 咨询人应综合应用多学科知识，采取人、地点、过程和技术的集成，通过价值管理和全生命周期成本管理以保证项目的价值和实现项目增值的目标。

5.9.6.3. 咨询人应组织制定建设项目设施使用及运行维护规定公共设施设备的操作规程和保养计划等规章制度，明确分工和岗位职责，配备专职人员进行管理，并建立基础设施运行情况监测机制，定期考评。

5.9.6.4. 咨询人应熟悉项目的工程内容和使用功能，参与功能性试验和单位工程验收、项目竣工验收，建立设备台账，督促物业管理单位保持设施正常运行和日常保养。

5.9.6.5. 咨询人应协助委托人选择物业管理单位，并在委托人的授权下履行对物业管理的协调、配合与监督管理。

5.9.6.6. 咨询人定期向委托人提供设施管理咨询报告。就设施管理的专业化、精细化、集约化、智能化、信息化、定制化等提出建议和要求。

5.9.7. 资产管理

5.9.7.1. 资产管理主要内容包括：资产的保值和增值、运营安全分析和策划、项目的运营资产清查和评估、项目的招商策划和租赁管理、资产处置与更新等

5.9.7.2. 咨询人应按不同的资产类型进行资产管理，主要从资产组合和运营方面获得投资收益，把投资风险降到最低限度，使利益相关方满意。

5.9.7.3. 国有资产进行转让、拍卖、置换、对外投资等，应当按照国家有关规定进行资产评估，资产清查结果和涉及资产核实的事项，应当按照国务院财政部门的规定履行审批程序。

5.9.7.4. 资产的配置应符合国家和地方法律法规的规定，其方式包括调剂、购置、建设、租用、接受捐赠等，咨询人应建议委托人合理选择资产配置方式。

5.9.7.5. 咨询人应采用实物管理和价值管理、静态和动态、定期和日常相结合的方法，开展资产管理咨询服务工作。

5.10. BIM 技术咨询

5.10.1. BIM 技术咨询贯穿于投资决策阶段、工程建设阶段和运营维护阶段。详细内容见附表 1 全过程工程咨询服务内容清单。

5.10.2. 咨询人应审核招标文件中有关 BIM 应用相关条款，明确 BIM 咨询实施单位。

5.10.3. 咨询人应根据合同约定在设计准备阶段编制 BIM 总实施方案，并包括下列内容：

- (1) BIM 在项目各阶段的应用内容、模型深度要求、成果文件；
- (2) BIM 在项目各阶段工作管理制度；
- (3) BIM 在项目中应用的软件和硬件要求；
- (4) 项目及 BIM 实施协同管理体系方案；

(5) BIM 在项目实施成果资料交付格式;

(6) BIM 在项目实施中的评价标准。

5.10.4. 咨询人负责指导、审核参建单位编制所承接项目的 BIM 实施方案,保障各参建单位职责界面清晰。

5.10.5. 咨询人应在项目推进中不断完善 BIM 总实施方案,并根据 BIM 应用情况编制 BIM 实施细则。

5.10.6. BIM 成果文件应符合现行国家标准《建筑信息模型应用统一标准》GB/T 51212 以及其他相关标准的规定。

5.10.7. 咨询人应根据项目各阶段 BIM 实施情况编制 BIM 实施经验总结报告,报送建设单位。

5.10.8. 咨询人宜根据参建单位 BIM 实施情况,定期组织 BIM 实施专项培训。

5.10.9. 咨询人应负责项目 BIM 实施成果汇总的相关工作。

5.10.10. 咨询人应指导参建单位搭建 BIM 技术应用环境并进行全方位技术指导,组织并监督各参建单位落实各项 BIM 应用工作,解答并指导 BIM 现场实施中的技术问题。

5.10.11. 咨询人应按合同约定提供 BIM 应用软件和硬件设备,督促各参建单位做好相应接口的衔接工作。

5.10.12. BIM 咨询应符合现行国家标准《建筑信息模型应用统一标准》GB/T 51212、《建筑信息模型设计交付标准》GB/T 51301 和《建筑信息模型施工应用标准》GB/T 51235 的规定。

6. 管理要求

6.1. 一般规定

6.1.1. 组织(咨询人)应建立质量管理体系,确保其实施和保持,并持续改进其有效性。

组织应:

(1) 识别可提供的接触点,确定服务接触面,建立服务蓝图;

(2) 针对可提供的所有专项咨询,建立服务子蓝图;

(3) 确定为确保服务提供所需的准则和方法;

(4) 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

(5) 监视、测量(适用时)和分析;

(6) 实施必要的措施,以实现质量管理体系的持续改进

6.1.2. 针对组织所选择的任何影响服务符合要求的外部供方提供的过程或服务,组织应确保对其实施控制。对此类外部供方提供过程或服务的控制类型和成都应在质量管理体系中加以规定。

注:全过程工程咨询服务的质量管理体系可参照 GB/T 19001 标准要求。

6.2. 特定要求

6.2.1. 组织(咨询人)应建立包含了客户体验特性要求的管理目标,包括但不限于:

- (1) 人员资质证书的充分性
- (2) 上岗人员培训及培训合格率（包含内部培训和外部培训）
- (3) 委托人的满意度调查
- (4) 委托人及其他服务相关方申投诉情况

6.2.2. 组织（咨询人）应制定并实施服务设计、改进和开发控制的规划，包括但不限于：

- (1) 服务设计、改进和开发，充分考虑智能化、数字化的发展趋势；
- (2) 获取委托人及其他服务相关方要求的信息，以申投诉的原因及改进方案，设计、改进和开发的输入之一；
- (3) 服务总蓝图以及各子蓝图，作为设计、改进和开发的输出之一；
- (4) 安排委托人及其他服务相关方参与设计、改进和开发的确认工作，并出具书面确认意见。

6.2.3. 组织（咨询人）应对关键运营岗位和生产岗位建立服务人员管理制度。

6.2.4. 组织（咨询人）应制定并实施工作于服务接触面的工作人员职业化培训规划，包括但不限于：

- (1) 建立以提高工作责任心和热情为核心的激励机制；
- (2) 建立并实施员工信息交流和满意度定期测评制度；
- (3) 制定并实施各运营岗位或生产岗位工作标准，根据标准开展岗前和在岗操作技能培训，有计划地开展职业素质教育、服务知识和技能培训及竞赛，或采取其他措施以满足乘客需求；
- (4) 对参与突发事件应急处置工作的工作人员，组织还应进行特定业务培训和定期演练；
- (5) 定期评价从业人员职业化培育规划的充分性、适宜性和有效性。

6.2.5. 组织（咨询人）应建立并实施包括但不限于下列关键运营、生产等设施设备的管理制度：

- (1) 主要办公设备（例如电脑等）；
- (2) 主要生产设备（例如钎探机械等）；
- (3) 主要检验检测设备；
- (4) 环境与设备监控系统；
- (5) 其他。

6.2.6. 组织（咨询人）应建立并实施风险与应急预案管理机制：

- (1) 自然灾害类；
- (2) 安全生产类；
- (3) 公共卫生类；
- (4) 社会安全类。

组织应配置应急资源，并按照相关规定对上述预案进行备案定期演练和使用，并就上述

应急预案与社会资源建立联动机制。

6.2.7. 组织（咨询人）应建立并实施安全管理制度，包括但不限于：

- （1）设置安全管理机构，保证安全管理条件所必需的资金投入；
- （2）加强从业人员劳动保护,开展职业健康安全管理,改善从业人员劳动条件；
- （3）各项安全保卫制度应完整有效，各经营场所、生产场所治安应状况良好；
- （4）各类设施设备应运行正常，设施安全管理应符合相关的安全标准要求；
- （5）消防通道和安全疏散通道应设置合理，无安全隐患；
- （6）消防、防盗、救护设备应齐全，完好有效。

6.2.8. 组织（咨询人）应建立环境保护责任制度。

注：适用时，参考 GB/T 24001 的相关要求建立环境管理体系。

6.2.9. 组织（咨询人）应建立委托人和其他服务相关方申投诉管理制度，包括但不限于：

- （1）设立申投诉受理机构，制度健全，人员落实；
- （2）设立并公布申投诉电话、网址等；
- （3）投诉受理机构对申投诉的处理应及时、合理、稳妥，记录、档案应保管完整。

6.2.10. 组织（咨询人）应建立、实施和保持服务的补救措施管理程序。程序应包括但不限于下列服务补救技术与策略，包括但不限于：

- （1）服务补救方针；
- （2）道歉和承诺方案；
- （3）服务失误分析和分类；
- （4）服务补救期望甄别；
- （5）紧急行动方案(含补偿)和响应；
- （6）服务补救结果评价等。

7. 服务认证评价

7.1. 认证准则

7.1.1. 服务特性测评准则

7.1.1.1. 第 5 章给出的全过程工程咨询服务内容的要求，在附表 1 中选取申请企业全过程服务认证的服务内容并确认。

7.1.1.2. 每项服务内容进行评测：

（1）设定满分为 100 分，分为符合性得分和体验性得分，符合性得分为 60 分，体验性得分为 40 分：

- （2）测评得分的符合性得分，根据第五章内容判断，判定得分或不得分；
- （3）测评得分的体验性得分基于李克特 5 点式量表的体验系数 α 进行评价，如下：
 - ①远低于预期： $0 \leq \alpha \leq 0.2$ ；
 - ②低于预期： $0.2 < \alpha \leq 0.4$ ；

- ③符合预期： $0.4 < \alpha \leq 0.6$ ；
- ④高于预期： $0.6 < \alpha \leq 0.8$ ；
- ⑤远高于预期： $0.8 < \alpha \leq 1$ 。

(4) 测评得分的符合性得分，主要依据对该项服务交付的成果评价（该评价可以是第三方可信的评价，也可以是审查员的直接评价），其次参考委托人或服务相关人的反馈；

(5) 服务清单中“必选”的服务项目权重为 7，其他服务项目权重为 3。服务项目单项得分加权平均后，为服务特性测评基础分。

(5) 将服务特性测评基础分乘以体验否决系数 E，得出服务特性测评分。

其中，体验否决系数 $E=\{0,1\}$ ，当发生下列任意情况时， $E=0$ ，否则， $E=1$ 。

- ①评价期间相关的服务内容违规或违法，受到行政处罚的；
- ②服务内容为工程监理，涉及安全管理或咨询，服务项目发生重大责任安全事故的；
- ③服务内容与环境保护相关，服务项目发生重大环境污染和生态破坏事件的；
- ④检验检测设备、计量设备未定期校准、检定的；
- ⑤主要生产设备未定期检验保养和维护的；
- ⑥与服务内容相关，涉及安全的设备设施缺损或者失效。

7.1.1.3. 在服务认证中，其总分又计算每人或每次测评分的均值获得。

7.1.2. 管理要求审核准则

7.1.2.1. 第 6 章给出的管理要求，应根据附表 2 给出的审核工具实施。审核应包括 GB/T19001 标准要求的质量管理体系，以及第 6 章规定的内容。

7.1.2.2. 6.1 是实施管理审核的基本条件，应在 6.2 及后续审核前实施评审，做出符合性判断。

7.1.2.3. 获得被认可的认证机构所颁发的且有效的质量管理体系认证证书的组织，中建协认证机构评估风险后决定是否免除其 GB/T 19001 标准要求的质量管理体系的评价。

7.1.2.4. 全过程工程咨询服务认证管理要求审核通常采用管理体系审核的要求和方法。

7.1.2.5. 旅游景区的特定要求的审核工具可参照 GB/T 19004-2011 标准给出的成熟度模型，采用五级定性成熟度水平的评价方法。表 2 给出了管理要求如何与成熟度水平相对应的通用模型示例。

表 2 管理水平成熟度水平通用模型

关键要素	管理成熟度水平				
	一级	二级	三级	四级	五级
特定要求	基本水平				最佳实践

根据附表 3 给出的管理要求审核工具实施第 6 章的管理要求的成熟度评价。

7.2. 认证模式

7.2.1. 适用的服务认证模式

7.2.1.1. RB/T 314-2017 中的 5.2.2 给出了可选的服务认证模式。

7.2.1.2. 针对全过程工程咨询服务认证及其管理的特征,认证机构应选择适用于其服务特性测评和管理要求审核活动的服务认证模式:

- (1) 认证模式 A: 公开的服务特性检验;
- (2) 认证模式 C: 公开的服务特性检测;
- (3) 认证模式 E: 顾客调查 (功能感知);
- (4) 认证模式 F: 既往服务足迹检测 (验证感知);
- (5) 认证模式 G: 服务能力确认;
- (6) 认证模式 H: 服务设计审查;
- (7) 认证模式 I: 服务管理审查。

7.2.2. 全过程工程咨询服务认证方案中应给出适用的服务认证模式。可参考下述的认证模式实施。

- (1) 初次认证模式: 公开的服务特性检验/检测+顾客调查+服务能力确认+服务管理审查;
- (2) 再认证模式: 公开的服务特性检验/检测或顾客调查+服务管理审查;
- (3) 监督 1 认证模式: 公开的服务特性检验/检测+顾客调查;
- (4) 监督 2 认证模式: 服务管理审查。

注: 顾客调查可采取非现场的调查问卷形式进行, 非现场人日不得超过总审查人日的 20%。

7.3. 认证结果

7.3.1. 服务认证结果分为通过、不通过。其中:

(1) 通过是指管理要求的审核达到一级(含)以上成熟度水平, 且服务特性测评达到 70 分(含)以上;

(2) 不通过是指管理要求审核低于一级成熟度水平, 或服务特性测评低于 70 分。

服务认证结果的排序, 通常从低至高, 分为 5 个等级, 如表 3 所示。

表 3 全过程工程咨询服务认证结果对应的认证级别示意图

序号	管理要求审核	服务特性评测	认证级别
1	五级及以上	90 及以上	5 星
2	四级及以上	80~90	4 星
3	三级及以上	70~80	3 星
4	二级及以上	60~70	2 星
5	一级及以上	55~60	1 星

注: 级别表现形式详见证书模版。

附表 1 全过程工程咨询服务内容清单

服务阶段	序号	服务内容（交付成果）		
投资决策阶段	1.A.1	开发管理	项目管理策划	
	1.A.2		专业咨询服务管理	
	1.A.3		项目报批管理	
	1.B.1	投资决策 专项咨询	项目建设条件 专项评价	（项目决策策划）
	1.B.2			（项目建议书）
	1.B.3			（项目可行性研究报告）
	1.B.4			（投资估算）
	1.B.5			（总投资控制计划）
	1.B.6			（总资金使用计划）
	1.B.7.1		选址研究	
	1.B.7.2		环境影响	
	1.B.7.3		节能	
	1.B.7.4		安全	
	1.B.7.5		社会稳定风险	
	1.B.7.6		水土保持	
	1.B.7.7		地质灾害危险性	
	1.B.7.8		交通影响	
	1.B.7.9	其他		
	1.B.8	工程勘察 专项咨询	初步勘察	
	1.B.9.1	招标采购 专项咨询	招标采购策划	
1.B.9.2	招标代理 （资格预审文件、招标文件、审查的工程量清单和控制价、答疑和澄清文件、评标报告、中标通知书、合同）			
1.B.10.1	造价咨询	投资估算		
1.B.10.1	专项咨询	项目经济评价报告		
1.B.11.1	BIM 技术 咨询	/		
工程建设阶段	2.A.1	项目管理 招标采购 管理	（建设项目招标采购管理方案）	
	2.A.2.1	勘察 设计 管理	质量、进度、投资、信息、组织协调管理	
	2.A.2.2		（工程项目策划报告）	
	2.A.2.3		（勘察、设计任务书）	
	2.A.2.4		各阶段（勘察设计文件审查意见）	
	2.A.2.5		（勘察设计进度管理意见书）	
	2.A.2.6		（设计概算、预算审查意见）	
	2.A.2.7		变更管理	
	2.A.2.8		勘察设计报批报复及其他关键信息管理	
	2.A.5.1	工程施工	质量管理	

2.A.5.2	施工管理		进度管理		
2.A.5.3			投资管理		
2.A.5.4			合同管理		
2.A.5.5			组织协调管理		
2.A.5.6			安全生产管理		
2.A.5.7			信息管理		
2.A.5.8			风险管理		
2.A.6.1	竣工验收管理	竣工验收过程管理 (竣工验收阶段工作计划、竣工验收报告、竣工决算报告)			
2.A.6.2			竣工结算管理		
2.A.6.3			竣工资料管理		
2.A.6.4			竣工移交管理		
2.B.1.1	招标采购 专项咨询		招标采购策划		
2.B.1.2			招标代理 (资格预审文件、招标文件、审查的工程量清单和控制价、答疑和澄清文件、评标报告、中标通知书、合同)		
2.B.2.1a	工程勘察 专项咨询	勘察设计阶段	(勘察实施方案)		
2.B.2.1b				初步勘察(野外勘察记录)	
2.B.2.1c				详细勘察(测试实验报告)	
2.B.2.1d			详细勘察(工程勘察报告)		
2.B.2.2a		工程施工阶段		补充勘察	
2.B.2.2b				地基验槽	
2.B.2.2c				地基基础分部工程验收	
2.B.2.3		竣工验收阶段	参与单位、单项工程竣工验收		
2.B.3.1a	工程设计 专项咨询	勘察设计阶段	方案设计		
2.B.3.1b				初步设计	
2.B.3.1c				施工图设计	
2.B.3.1d				施工图设计技术审查	
2.B.3.1e				工程量清单	
2.B.3.1f				概算	
2.B.3.1g				预算	
2.B.3.2			招标采购阶段	技术规格书	
2.B.3.3a		工程施工阶段		专项设计、深化设计	
2.B.3.3b				设计交底和图纸会审	
2.B.3.3c				重大施工方案合理化建议	
2.B.3.3d				设计变更管理	
2.B.3.4a		竣工验收阶段		参与专项验收	
2.B.3.4b				参与单位、单项工程竣工验收	
2.B.4.0	勘察设计 专项咨询		其他 建筑信息模型设计应用		

			绿色建筑、被动房、超低能耗建筑、DEEP 认证、WELL 认证等等	
2.B.5.1	招标采购 专项咨询		招标采购策划	
2.B.5.2			招标代理 (资格预审文件、招标文件、审查的工程量清单和控制价、答疑和澄清文件、评标报告、中标通知书、合同)	
2.B.3.1a	造价咨询 专项咨询	勘察设计阶段	(优化初步设计的方案经济合理性比选报告)	
2.B.3.1b			(初步设计概算审查报告)	
2.B.3.1c			确定项目限额设计指标	
2.B.3.1d			(施工图预算与初步设计概算差异分析报告)	
2.B.3.1e			(施工图预算审查报告)	
2.B.3.1f			风险管控	
2.B.3.2a		招标采购阶段	(工程量清单)	
2.B.3.2b			(招标控制价)	
2.B.3.2c			(项目合约规划)	
2.B.3.2d			拟定和同文本、协助合同谈判	
2.B.3.2e			(标底)	
2.B.3.2f			(项目资金使用计划)	
2.B.3.3a		工程施工阶段	(项目资金使用计划)	
2.B.3.3b			造价风险分析建议	
2.B.3.3c			工程款支付审查	
2.B.3.3d			变更、签证、索赔	
2.B.3.3e			施工合同争议处理	
2.B.3.3f			材料、设备询价及核价	
2.B.3.3g			审查汇总分阶段工程结算	
2.B.3.3h			造价控制动态分析	
2.B.3.4a	竣工验收阶段	竣工结算审查		
2.B.3.4b		工程技术经济指标分析		
2.B.3.4c		配合竣工结算审计		
2.B.3.4d		(竣工决算报告)		
2.B.4.1a	工程监理 专项咨询	工程施工阶段	监理规划及建立实施细则	
2.B.4.1a			质量控制	
2.B.4.1b			进度控制	
2.B.4.1c			投资控制	
2.B.4.1d			安全生产管理	
2.B.4.1e			合同管理	
2.B.4.1f			信息管理	
2.B.4.1g			组织协调管理	
2.B.4.2a			竣工验收阶段	工程验收策划
2.B.4.2b		组织单位工程验收		
2.B.4.2c		参与专项验收		

	2.B.4.2d			参与单位工程验收		
	2.B.4.2e			参与试生产		
	2.B.4.2f			竣工资料管理		
	2.B.5.1a	BIM 技术咨询	勘察设计阶段	(BIM 实施规划)		
	2.B.5.1b			(BIM 模型深度标准)		
	2.B.5.1c			(BIM 协同平台操作手册)		
	2.B.5.1d			(BIM 考核办法)		
	2.B.5.1e			参与 BIM 设计模型审查		
	2.B.5.1f			投资控制		
	2.B.5.2			招标采购阶段	/	
	2.B.5.3a			工程施工阶段	审查 BIM 进度计划和模型	
	2.B.5.3b		参与 BIM 模型复核			
	2.B.5.3c		审查重点方案模拟			
	2.B.5.3d		参与三维技术交底			
	2.B.5.3e		基于 BIM 平台的质量、安全、进度、成本管理			
	2.B.5.3f		BIM 辅助变更管理			
	2.B.5.3g		BIM 模型更新和维护			
	2.B.5.4a		竣工验收阶段	采用 BIM 进行竣工结算审查		
2.B.5.4b	项目 BIM 工作总结					
运营维护阶段	3.A.1	项目管理	管理策划			
	3.A.2		项目后评价组织管理			
	3.A.3		空间管理			
	3.A.4		运行管理			
	3.A.5		采购和合同管理			
	3.A.6		能源管理			
	3.A.7		设施管理			
	3.A.8		资产管理			
	3.A.9		业务持续性管理			
	3.B.1	招标采购专项咨询	招标采购策划			
	2.B.2		招标代理 (资格预审文件、招标文件、审查的工程量清单和控制价、答疑和澄清文件、评标报告、中标通知书、合同)			
	2.B.3	造价咨询	项目维护与更新造价管控			
	2.B.4	工程监理	工程质量缺陷管理			
	2.B.5.1	运营维护专项咨询	项目后评估			
	2.B.5.2		设施管理			
	2.B.5.3		资产管理			
	2.B.5.4	BIM 技术咨询	采用 BIM 进行运营维护信息管理、修改、查询和调用工作			

附表 2.1 全过程工程咨询服务认证管理等级描述

(注：目前阶段尚不能给出准确的分级描述，请审查员根据如下描述进行判断。)

特定的管理要求	成熟度等级划分与描述				
	第一级	第二级	第三级	第四级	第五级
6.2.1 组织（咨询人）应建立包含了客户体验特性要求的管理目标	<p>服务认证管理处于萌芽状态，缺乏系统化和标准化的管理过程。服务质量和客户满意度往往依赖于个别员工的个人技能和经验。</p> <p>组织对于服务认证的需求和重要性缺乏充分的认识，可能仅有基础的服务标准和服务提供，但未形成完整的服务认证管理体系。</p>	<p>组织开始意识到服务认证的重要性，并初步建立了服务认证管理的基本框架。制定了基本的服务标准和操作流程，并开始进行服务的标准化管理。开始注重客户反馈，并进行初步的服务质量监控。但管理过程可能仍存在一定的随意性和不规范性，需要进一步完善和优化。</p>	<p>在这一级，服务认证管理已经相对规范，形成了完整的管理体系和流程。</p> <p>组织制定了详细的服务标准和认证要求，并建立了完善的认证流程，确保服务的一致性和高质量。服务质量监控和评估机制得到加强，能够及时发现和解决问题，提升客户满意度。</p>	<p>服务认证管理达到了较高的成熟度，组织能够持续优化和改进服务流程和质量。</p> <p>引入先进的服务认证技术和工具，提高服务效率和准确性。通过数据分析和客户反馈，精准识别服务中的瓶颈和改进点，并制定针对性的改进措施。</p> <p>组织具备快速响应市场变化和客户需求的能力，能够提供个性化、高附加值的服务。</p>	<p>服务认证管理达到行业领先水平，组织在服务质量和认证管理方面具有显著优势。</p> <p>组织不仅完全遵循服务标准和认证要求，还能够通过创新和引领行业发展趋势，树立行业标杆。具备强大的服务能力和资源，能够为客户提供卓越的服务体验，并在市场竞争中保持领先地位。</p>
6.2.2 组织（咨询人）应制定并实施服务设计、改进和开发控制的规划					
6.2.3 组织（咨询人）应对关键运营岗位和生产岗位建立服务人员管理制度					
6.2.4 组织（咨询人）应制定并实施工作于服务接触面的工作人员职业化培训规划					
6.2.5 组织（咨询人）应建立并实施包括但不限于下列关键运营、生产等设施设备的管理制度					
6.2.7 组织（咨询人）应建立并实施风险与应急预案管理机制					
6.2.8 组织（咨询人）应建立并实施安全管理制度，包括但不限于					
6.2.9.组织（咨询人）应建立委托人和其他服务相关方申投诉管理制度					
6.2.10.组织（咨询人）应建立、实施和保持服务的补救措施管理程序					

附表 2.2 全过程工程咨询认证管理要求的成熟度对应分值

特定管理要求条目	总分值	成熟度分分值				
		一级	二级	三级	四级	五级
6.2.1	10	2	4	6	8	10
6.2.2	5	1	2	3	4	5
6.2.3	10	2	4	6	8	10
6.2.4	5	1	2	3	4	5
6.2.5	15	3	6	9	12	15
6.2.6	15	3	6	9	12	15
6.2.7	15	3	6	9	12	15
6.2.8	10	2	4	6	8	10
6.2.9	10	2	4	6	8	10
6.2.10	5	1	2	3	4	5
合计	100	20	40	40	80	100

说明：

(1) 根据附表 2.1 对 6.2.1~6.2.8 的成熟度水平进行逐一评价，如某一条达不到级成熟度要求，则该条不得分；

(2) 将各条成熟度得分累加后，得出管理成熟度总分；

(3) 管理成熟度总分乘以管理成熟度否决系数 M ，得出管理成熟度最终得分其中，管理成熟度否决系数 $M=\{0,1\}$ ，当全过程工程咨询服务管理发生如下情况时 $M=0$ ，否则 $M=1$ ：

①6.2.1~6.2.8 中任意一项成熟度无法达到一级水平。

(3) 根据管理成熟度总分，管理要求分级规则如下：

①20 分(含)~40 分，一级，单项条款得分应不低于“1”分；

②40 分(含)~60 分，二级，单项条款得分应不低于“2”分；；

③分(含)~80 分，三级，单项条款得分应不低于“3”分；

④分(含)~90 分，四级，单项条款得分应不低于“3”分；

⑤90 分(含)~100 分，五级，单项条款得分应不低于“3”分。