

# 浙江省全过程工程咨询与监理管理协会文件

浙咨监协[2019]16号

## 关于印发《建设项目全过程工程咨询企业服务能力 评价办法（试行）》的通知

各会员单位：

为引导工程咨询类企业转型升级、提高全过程工程咨询企业的服务能力，促进全过程工程咨询健康发展，我会研究制定了《建设项目全过程工程咨询企业服务能力评价办法（试行）》。现印发给你们，供有意愿开展全过程工程咨询的相关企业参考使用。

附 1：建设项目全过程工程咨询企业服务能力评价办法（试行）

附 2：全过程工程咨询企业服务能力评价指标和评分标准表（2018 版）

附 3：全过程工程咨询企业服务能力评价所需依据资料表（2018 版）

浙江省全过程工程咨询与监理管理协会

2019 年 5 月 14 日

附 1:

## 建设项目全过程工程咨询企业服务 能力评价办法(试行)

**第一条** 为有效引导建设项目全过程工程咨询企业（以下简称“咨询类企业”）提供优质服务，培育并逐步提高服务能力，促进降低全过程工程咨询市场交易成本，制定本办法。

**第二条** 建设项目全过程工程咨询服务是指咨询企业受建设单位委托，运用现代项目管理的方法，对建设项目从前期决策、方案设计、项目发包、施工实施、竣工验收、项目后评价等全过程进行建设目标规划、预测、确定与控制。开展包括但不限于建设管理、项目策划、投资咨询、报批报建、招标采购、规划与设计管理、技术咨询、BIM 咨询、合约管理、工程监理、投资控制、质量安全、进度控制、竣工验收及移交、配合工程试运营等项目建设管理采用全过程、综合性、跨阶段、一体化的咨询服务方式一并委托全过程工程咨询服务，使项目建设目标始终处于受控状态的工程管理咨询活动。

**第三条** 本办法可用于咨询类企业自行评价，也可用于社会评价机构对咨询企业的全过程工程咨询服务能力所进

行的全面衡量和评估。

**第四条** 评价咨询类企业服务能力的指标包括咨询服务的基础条件、交互能力和结果质量。

**第五条** 衡量咨询类企业基础条件的指标包括企业资信、人员设备和（咨询）服务流程。企业资信由企业类型、企业规模、业务领域覆盖面、组织机构、市场占有率、市场信用、注册资金、营业收入、销售（营业）利润增长率、企业荣誉、需求方评价等指标构成；人员设备由经营管理人才、员工数量、人才结构、咨询人员资历、仪器设备、信息设备等指标构成；服务流程由业务运行组织结构、业务流程、管理制度等指标构成。

**第六条** 衡量咨询类企业交互能力的指标包括职业道德、服务态度、专业匹配和解决问题（能力）。职业道德由守法经营、公正客观、诚信勤勉等指标构成；服务态度由尽心所托、关注委托人价值目标、委托人评价等指标构成；专业匹配由资质资信、职业资格、职业业绩、项目负责人、继续教育等指标构成；解决问题由专业能力、咨询成果、专家顾问、研发费用、研发机构等指标构成。

**第七条** 衡量咨询类企业结果质量的指标包括（服务）准时性、有形性和（委托人）好感性。准时性由进度计划、响应时间、成果时效等指标构成；有形性由成果规范、成果契合性、延伸服务等指标构成；好感性由尽职尽责、客户满

意、回头率等指标构成。

**第八条** 评价采用按标准赋分方式进行评分，各指标的得分之和即为该企业服务能力得分。

**第九条** 评价指标标准总分为 1000 分，企业服务能力按得分高低确定等级：

（一）A 类咨询企业：

950 分（含）以上，为 AAA 级；

900 分（含）以上，950 分以下为 AA 级；

850 分（含）以上，900 分以下为 A 级。

（二）B 类咨询企业：

800 分（含）以上，850 分以下为 BBB 级；

750 分（含）以上，800 分以下为 BB 级；

700 分（含）以上，750 分以下为 B 级。

（三）C 类咨询企业：

650 分（含）以上，700 分以下为 CCC 级；

600 分（含）以上，650 分以下为 CC 级；

550 分（含）以上，600 分以下为 C 级。

（四）D 类咨询企业

500 分（含）以上，550 分以下为 D 级。

**第十条** 咨询类企业服务能力等级只表示咨询类企业提供的全过程工程咨询服务与本办法所列评价标准的符合程度。

**第十一条** 服务能力等级可作为委托人（建设单位）选择咨询类企业的参考依据。

**第十二条** 企业服务能力评价以三年为一个周期。超过三年需重新评价。

附 2:

全过程工程咨询企业服务能力和评分标准表（2018 版）

评价指标		指标赋分	评价内容和得分标准		
基础条件 530	企业资质 100	企业类型	10	有限责任公司(1分)；股份有限公司(2分)；非上市公众公司(5分)；上市公司(10分)	
		企业规模	5	根据《统计上大中小微企业划分办法》（国统字〔2011〕75号）中的建筑业企业划分的大、中、小型企业，大型计5分，中型计3分，小型计1分。	
		业务领域 覆盖面	15	5	(1) 上年设计、代建、监理、工程咨询、招标代理、造价咨询等各类业务营业收入分别超过1000万的至少有3个(2分)，每增加一个增加1分；或 (2) 上年单一合同包括三类以上业务的委托合同价累计500万元以上的(3分)，每增加200万元加0.5分。 上述(1)、(2)仅可选其一，本项得分上限5分。
				5	上年省外业务占营业收入占比 $\geq 50\%$ ，得5分，其余：实际值/50% $\times 5$
				5	国外业务占营业收入占比 $\geq 5\%$ ，得5分，其余：实际值/10% $\times 5$
		组织机构	20	10	企业应设置总工程师、总经济师、总会计师、总建筑师、总规划师(10分，少1项扣2分)
				10	企业除设置有常规工程咨询技术和管理部门外，还设有包括但不限于法务部门、融资部门、信息化部门、商务部门等部门且结构配置合理(10分，少1项扣2分)
		市场占有率	10	上年企业全过程工程咨询产值/全省行业总产值 $\geq 5\%$ ，得10分，其余：实际值/5% $\times 10$ ；或 上年企业全过程工程咨询产值/全国行业总产值 $\geq 0.5\%$ ，得10分，其余：实际值/0.5% $\times 10$ ；	
		市场信用	10	获得国家级重合同守信用得10分，省级得6分，市级得3分；或：获得信用AAA得10分，信用AA得6分，信用A得3分。	
		注册资金	5	注册资金 $\geq 1$ 亿元，得5分，其余：实际值/1亿元 $\times 5$ (应以实收资本为准)	
		营业收入	5	近3年年均各类营业收入总额 $\geq 2$ 亿元，得5分，其余：实际值/2亿元 $\times 5$	
		销售(营业)利润增长率	5	(上年主营业务利润总额-大前年主营业务利润总额)/大前年主营业务利润总额 $\geq 15\%$ ，5分； $\leq 5\%$ ，0分； 其余：(实际值-5%)/(15%-5%) $\times 5$	
企业荣誉	5	近三年咨询企业获得各类奖项情况，地市级每项计0.5分，省级每项计1分，国家级每项计2分，累计不超过5分。			

人员设备 370	需求方评价	10	调查访谈：从曾有过合作或对该企业有所了解的潜在委托人中选择5家以上开展调查，优，得10分，良（被指出存在影响咨询效果的缺陷三个以下），得8分，中（被指出存在影响咨询效果的缺陷三个以上），得4分，差（不能提供合乎要求的咨询成果或成果对委托人无帮助），得0分。	
	经营管理人才	70	10	企业高层（包括副职、技术负责人）应有2人以上正高级职称（10分，少1人扣5分）
			10	企业高层（包括副职、技术负责人）应全部具有工程建设行业10年工作经历（10分，1人得1分）
			10	企业中层以上人员（包括部门副职）应全部达到本科级以上学历（10分，不达到人数每减少10%以内扣1分，扣完为止）
			10	企业中层以上人员（包括部门副职）应有50%以上达到硕士学历（10分，不达到人数每减少5%以内扣1分，扣完为止）
			10	企业中层以上人员（包括部门副职）应全部达到中级职称以上（10分，不达到人数每减少10%以内扣1分，扣完为止）
			10	企业中层以上人员（包括部门副职）应有50%以上达到高级职称（10分，不达到人数每减少5%以内扣1分，扣完为止）
			10	企业中层以上人员（包括部门副职）应全部具有工程建设行业5年以上工作经历（10分，不达到人数每减少10%以内扣1分，扣完为止）
	员工数量	20	企业员工总数应达到1000人以上（以前6个月内社保为准），（20分，每少50人以内扣2分）	
	人才结构	225	20	企业员工硕士以上学历应达到10%以上（20分，每少1%以内，扣2分）；
			20	企业员工本科以上学历应达到50%以上（20分，每少5%以内，扣2分）；
			20	企业高级职称人员应达到20%以上（20分，每少1%以内扣1分）；
			20	企业中级职称人员应达到50%以上（20分，每少5%以内扣1分）；
			20	企业注册人员应达到总员工数的50%以上（20分，每少5%以内扣2分）；
			40	企业具备注册监理工程师、注册设备监理师、注册一级建筑师、注册一级结构工程师、注册土木（含岩土、港口与航道工程和水利水电工程专业方向）工程师、注册电气工程师、注册公用设备工程师、注册化工工程师、注册环保工程师、注册一级消防工程师、招标师、注册城乡规划师、注册造价工程师、一级注册建造师、注册咨询工程师（投资）、一级翻译专业资格人才、注册会计师、律师（法务人才）等各类专业执业资格人才，以及具备国际贸易人才、IT人才等20类人员（40分，每少一类人才扣2分）；
			15	20类人员总数应达到总员工数的60%以上（15分，每少1%以内扣1分）；
			10	20类人员中，非建筑工程类注册人员应达到20类总员工人数的10%以上（10分，每少1%以内扣1分）；
	10	注册监理工程师、注册设备监理师应少于20类人员总数的50%（10分，每多1%扣1分）；		

			20	注册一级建筑师、注册一级结构工程师、注册土木工程师、注册电气工程师、注册公用设备工程师、注册城乡规划师应不少于 50 人（20 分，每少 1 人扣 1 分）；	
			10	注册咨询工程师（投资）、注册造价工程师应不少于 30 人（10 分，每少 1 人扣 1 分）；	
			20	注册化工工程师、注册环保工程师、注册一级消防工程师、注册一级建造师、招标师、注册会计师、国际贸易人才、一级翻译专业资格人才、律师（法务人才）、IT 人才应不少于 50 人（20 分，每少 1 人扣 1 分）	
		咨询人员 资历	30	10	担任过三个以上咨询项目负责人的注册专业人员数/注册人员总数 $\geq 30\%$ ，得 10 分，其余： $(\text{实际值}/30\%) \times 10$ ；
				10	参与过三个以上咨询项目的专业人员数/咨询专业人员总数 $\geq 60\%$ ，得 10 分，其余： $(\text{实际值}/60\%) \times 10$ ；
				10	咨询成果报告（第一作者）获奖，每人次得 1 分，最高 10 分。
		仪器设备	10	检测设备、仪器配备齐全且检测设备和仪器的计量检定书有效，相关资产净值 50 万以上，得 10 分，其余： $(\text{实际值}/50) \times 10$	
	信息设备	20	企业管理信息化系统完善，且运行高效，得 8 分；相关设备资产投入 200 万元人民币以上，得 12 分，其余： $(\text{实际值}/200) \times 12$		
	服务流程 60	业务运行 组织结构	20	专家评审：可行性、合理性和先进性。可行得 6 分，可行且合理得 16 分，先进得 20 分	
		业务流程	20	专家评审：可行性、合理性和先进性。可行得 6 分，可行且合理得 16 分，先进得 20 分。评价内容包括但不限于下列业务流程：（1）全过程工程咨询；（2）全过程所含的如工程监理等各类业务咨询；（3）企业各类技术与管理支持	
管理制度		20	专家评审：适应可行、健全合理和先进性。适应可行得 6 分，健全合理得 16 分，先进得 20 分。		
交互能力 280	职业道德 45	守法经营	10	被县级以上检察机关列入行贿或其他商业犯罪记录档案，每起扣 10 分，总分 10 分，扣完为止。	
		公正客观	15	专家评审：对企业提供不少于 5 份的代表性咨询报告或其他咨询成果进行评审，优，得 15 分，良（因对委托人部分隐瞒有利因素和不利因素，使得咨询结论存在一定偏离），得 9 分，中（因对委托人回避有利因素和不利因素，使得咨询结论发生较大偏离），得 4 分，差（因对委托人回避或隐瞒有利因素和不利因素，使得咨询结论错误），得 0 分。	
		诚信勤勉	15	专家评审：对企业提供不少于 5 份的代表性咨询合同及其咨询方案进行评审，优，得 15 分，良（对委托人部分夸大服务能力），得 9 分，中（因对委托人夸大服务能力，将可能影响服务质量），得 4 分，差（因对委托人夸大服务能力，将无法实现咨询目标），得 0 分。	



服务态度 40	尽心所托	10	专家评审：对企业提供不少于5份的不同规模项目（企业近三年承接的最小与最大合同额之间等额分5档各选一个项目）咨询合同、咨询报告或其他咨询成果进行评审，优，得10分，良（各项目基本服务有保障，但优待大项目），得6分，中（基本服务有缺陷，部分咨询目标无法实现），得3分，差（未能提供基本服务），得0分。注：基本服务是指按专业规范、委托合同约定中业界公认的专业咨询服务。
	关注委托人价值目标	10	专家评审：对企业提供一个代表项目的咨询合同、咨询方案、咨询报告或其他咨询成果和工作底稿或台账等进行评审，优，得10分，良（不关注，但能严格履约），得6分，中（履约不充分），得3分，差（未开展针对性工作，进而提供无价值的咨询成果），得0分。
	委托人评价	20	问卷调查：向企业提供的不少于5个代表性咨询项目委托人调查，取算术平均值。
专业匹配 100	资质资信	20	企业具有投资咨询、勘察、设计、工程监理、招标代理、造价咨询资质或资信中的一项，得2分，最高12分；前述资质中具有国家级最高资质每项加1分，次级资质每项加1分，累计加分不超过8分。
	职业资格	20	个人同时注册3项以上工程类专业执业资格的数量占专业咨询人员总数 $\geq 20\%$ ，得20分，其余： $(\text{实际值}/20\%) \times 20$ ；或：个人同时注册2项工程类专业执业资格的数量占专业咨询人员总数 $\geq 40\%$ ，得20分，其余： $(\text{实际值}/40\%) \times 20$
	职业业绩	20	同一人曾以3个以上不同专业身份在不同建设项目提供咨询服务的数量占专业咨询人员总数 $\geq 20\%$ ，得20分，其余： $(\text{实际值}/20\%) \times 20$ ；或：同一人曾以2个以上不同专业身份在不同建设项目提供咨询服务的数量占专业咨询人员总数 $\geq 40\%$ ，得20分，其余： $(\text{实际值}/40\%) \times 20$ 。
	项目负责人	20	企业提供10个有业绩的项目负责人资料，同时注册3项以上工程类专业执业资格的每人计2分，同时注册2项工程类专业执业资格的每人计1.2分，注册1项工程类专业执业资格的每人计0.4分，无注册资格的计0分，总分为不超过20分。
	继续教育	20	近三年咨询人员年均受训学时 $\geq 32$ ，得20分； $\geq 24$ ，得16分， $\geq 16$ ，得10分，不足16学时，得0分。
解决问题 95	专业能力	20	在传统施工监理、造价咨询、招标代理等业务基础上，紧贴市场需求，进行产品和服务创新，最大程度满足客户需求。传统单项业务以外的创新产品合同总额和比例 $\geq 30\%$ ，得12分，其余： $\text{实际值}/30\% \times 12$ ；企业参编各类标准，参与国家级标准得8分，每份省级标准得4分，每份企业标准得2分，最高得8分。
	咨询成果	15	专家评审：对企业提供不少于5份的代表性咨询报告或其他咨询成果和委托人藉此获得的成效文件（如可研批复文件、项目获奖、造价控制成效证明文件等）进行评审，优（咨询成果与咨询成效之间存在较强的因果关系），得15分，良（咨询成果与咨询成效之间存在部分因果关系），得9分，中（咨询成果与咨询成效之间无因果关系，但咨询成果无错误），得4分，差（咨询成果与咨询成效之间无因果关系，且咨询成果有错误），得0分。

		专家顾问	20	具有与企业所从事全过程工程咨询业务相适应的外援专家顾问服务团队，得 20 分
		研发费用	20	近三年内研发费用投入占营业收入比例 $\geq 10\%$ ，得 20 分，其余： $(\text{实际值}/10\%) \times 20$
		研发机构	20	成立独立的研究中心或研究部门，获得市级研究中心得 4 分，省级研究中心得 12 分，国家级研究中心得 20 分。
结果质量 190	准时性 45	进度计划	15	专家评审：对企业提供的 5 份以上全过程工程咨询合同和方案进行评审，优，得 15 分，良（能完成咨询任务，但时间弹性小，应对意外有困难），得 10 分，中（完成任务有难度，时间无弹性），得 5 分，差（时间紧张以致无法完成任务），得 0 分。
		响应时间	15	向委托人调查：优，得 15 分，良（按时提供合同约定的咨询成果，新增咨询内容延时提供），得 10 分，中（延时提供合同约定的咨询成果，新增咨询内容提供成果延时过长，以致于委托人无法接受）5 分，差（提供合同约定的咨询成果延时过长，甚至咨询成果失去价值），得 0 分。
		成果时效	15	专家评审：对企业提供的 5 份以上咨询成果及相应的成果应用文件进行评审，及时有效，得 15 分；不及时但有效，得 9 分；及时但效用有限，得 4 分；不及时且效用有限，得 0 分。
	有形性 65	成果规范	20	专家评审：对企业提供不少于 5 份的代表性咨询报告或其他咨询成果进行评审，优（内容完整规范，咨询结论论证充分），得 20 分，良（内容完整，但咨询结论论证不充分），得 12 分，中（内容有欠缺，且咨询结论鲜有论证），得 6 分，差（内容有重大缺陷，咨询结论武断），得 0 分。
		成果契合性	30	专家评审：对企业提供不少于 5 份的咨询合同及其咨询报告或其他咨询成果进行评审，优（咨询成果完全符合咨询目标要求），得 30 分，良（咨询成果有效用，但稍有偏离咨询目标），得 20 分，中（咨询成果成效不明显，且与咨询目标有较大偏离），得 10 分，差（咨询成果几乎无效，且咨询目标未得到关注），得 0 分。
		延伸服务	15	专家评审：对企业提供不少于 5 份的咨询合同及其咨询报告或其他咨询成果进行评审，优（延伸的增值服务使委托人利益最大化），得 15 分，良（延伸的增值服务改善了咨询目标），得 9 分，中（应委托人要求的延伸服务咨询成果成效不明显），得 4 分，差（无延伸、增值服务），得 0 分。
	好感性 80	尽职尽责	10	专家评审：对企业提供不少于 5 份的咨询合同及其咨询报告或其他咨询成果进行评审，优，得 10 分，良，得 6 分，中，得 2 分，差，得 0 分；
		客户满意	30	向委托人调查：优（服务高效优质，受托人值得信赖），得 30 分，良（服务满足要求，企业可列入委托备选名录），得 20 分，中（服务差强人意，今后不希望合作），得 10 分，差（不能提供业内公认的基本服务），得 0 分。
		回头率	40	企业提供近三年同类项目或同一委托人的项目数/项目总数 $\geq 20\%$ ，得 40 分，其余： $\text{实际值}/20\% \times 40$
总分			1000	

附 3:

全过程工程咨询企业服务能力评价所需依据资料表（2018 版）

评价指标		各赋分项所需依据资料	
基础条件	企业资信	企业类型	营业执照
		企业规模	上年度年营业收入和从业人员
		业务领域覆盖面	上年设计、代建、监理、咨询、招标、造价等各类业务营业收入或单一合同包括三类以上业务的委托合同价汇总表。
			上年营业收入按来源地统计表
			上年营业收入按来源地统计表
		组织机构	企业各类总师任命文件
			企业组织结构图
		市场占有率	上年企业全过程工程咨询营业收入
		市场信用	信用等级证书或证明
		注册资金	营业执照
		营业收入	近 3 年各类营业收入总额
		销售（营业）利润增长率	上年和前年主营业务利润总额
	企业荣誉	近三年咨询企业获得各类奖项证书或文件	
	需求方评价	评审专家从曾有过合作或对该企业有所了解的潜在委托人中选择 5 家以上开展调查访谈后确定	
人员设备	经营管理人才	企业高层（包括副职、技术负责人）人事信息表	
		企业高层（包括副职、技术负责人）人事信息表	
		企业中层以上人员各类学历构成百分比	
		企业中层以上人员各类学历构成百分比	
		企业中层以上人员各类职称构成百分比	
		企业中层以上人员各类职称构成百分比	

			企业中层以上人员（包括部门副职）从事建设行业工作年限信息统计表	
		员工数量	企业员工总数	
		人才结构	企业员工各类学历构成百分比	企业员工各类学历构成百分比
			企业员工各类学历构成百分比	企业员工各类学历构成百分比
			企业员工各类职称构成百分比	企业员工各类职称构成百分比
			企业员工各类职称构成百分比	企业员工各类职称构成百分比
			企业各类注册人员汇总统计表	企业具备注册监理工程师、注册一级建造师、注册一级结构师、注册岩土工程师、注册机电工程师、注册规划师、注册造价师、一级注册建造师、注册咨询工程师、国际商务师（国际贸易人才）、融资人才、注册会计师、翻译人才、律师（法务人才）、IT人才等15类人员汇总统计表
			20类人员汇总统计表	20类人员汇总统计表
			20类人员汇总统计表	20类人员汇总统计表
			20类人员汇总统计表	20类人员汇总统计表
		20类人员汇总统计表	20类人员汇总统计表	
		20类人员汇总统计表	20类人员汇总统计表	
		咨询人员资历	注册专业人员担任咨询负责人的代表项目统计表（每人限三项）	咨询专业人员代表项目统计表（每人限三项）
			咨询成果报告（第一作者）获奖证明	
	仪器设备	检测设备、仪器配备统计表		
	信息设备	企业管理信息化系统及运行；信息化相关资产价值汇总表		
	服务流程	业务运行组织结构	咨询业务运行组织结构图及说明	
		业务流程	各类咨询业务流程及说明	
		管理制度	企业各类管理制度汇总（手册）	

交互能力	职业道德	守法经营	评审专家在检察机关网站查询
		公正客观	企业提供 5 份代表性咨询报告或其他咨询成果
		诚信勤勉	企业提供 5 份代表性咨询合同及其相应咨询方案
	服务态度	尽心所托	企业提供 5 份代表性咨询合同、咨询报告或其他咨询成果
		关注委托人价值目标	企业提供一个代表项目的咨询合同、咨询方案、咨询报告或其他咨询成果，以及工作底稿或台账
		委托人评价	评审专家实施问卷调查：向企业提供的不少于 5 个代表性咨询项目委托人调查，取算术平均值。
	专业匹配	资质资信	企业各类资质、资信证书
		职业资格	20 类人员汇总统计表
		职业业绩	同一人曾以 3 个以上不同专业身份在不同建设项目提供咨询服务的专业咨询人员汇总表
		项目负责人	企业提供 10 个附有业绩的项目负责人注册信息汇总表
		继续教育	近三年咨询人员受训学时统计表
	解决问题	专业能力	与传统业务（设计管理、监理、造价、招标代理等）相比，包含有增值服务咨询合同额汇总表，并提供合同文本
		咨询成果	5 份代表性咨询报告或其他咨询成果和委托人藉此获得的成效文件（如可研批复文件、项目获奖、造价控制成效证明文件等）
		专家顾问	企业外援专家顾问服务团队汇总表
		研发费用	近三年内投入研发经费总额
研发机构		企业独立的研究中心或研究部门运行状况	
结果质量	准时性	进度计划	5 份全过程工程咨询合同和咨询方案
		响应时间	评审专家向企业提供代表项目的委托人调查
		成果时效	专家评审：对企业提供的 5 份咨询成果及相应的成果应用文件进行评审
	有形性	成果规范	专家评审：对企业提供 5 份的代表性咨询报告或其他咨询成果进行评审
		成果契合性	专家评审：对企业提供 5 份的咨询合同及其咨询报告或其他咨询成果进行评审
		延伸服务	专家评审：对企业提供的咨询合同及其咨询报告或其他咨询成果进行评审

	好 感 性	尽职尽责	专家评审：对企业提供的咨询合同及其咨询报告或其他咨询成果进行评审
		客户满意	评审专家向委托人调查
		回头率	企业提供近三年同类项目或同一委托人的项目数和所承接的项目总数