8.5.1服务提供控制程序 （DFRX/CX-09）

1 目的

为使承担的建设项目的预、结、决算及招标代理的咨询服务工作高效有序，确保工程造价咨询、工程招标代理及项目管理服务质量满足客户的要求，特制订本程序。

2 适用范围

适用于与顾客签订合同的工程造价咨询、工程招标代理、项目管理服务工作。

3 职责

1）综合经营部负责前期联系项目、签订咨询合同、收集项目资料并移交造价部、招标部、项目管理部以及后期的送报告、收款。

2）造价部负责制定工程项目的技术方案及复审工作，并负责工程项目技术档案的收集、保存管理工作。

3）造价部负责项目的具体实施，完成项目报告书，并将工作计算底稿、项目的电子文档、与工程造价咨询工作结论关系重大的相关竣工技术资料并及时存档。

4）项目管理部负责管理项目的申报、审批、备案等相关手续，负责项目的前期策划、工程准备、实施及工程验收等；

5）综合经营部负责对项目报告书文档的管理、后勤服务工作，每季度核算效益工资并报公司领导审批。

4 工作程序

1）工程造价咨询文件编制

（1）工程造价咨询文件编制依据

① 国家和工程项目所在地政府有关部门发布的现行法律、法规、与造价咨询行业相关的文件。

②相关技术规范标准，主管部门定期发布的工程造价材料信息。

③经批准立项文件、项目可行性研究报告、设计概算。

④施工图纸、竣工图纸。

⑤招投标文件、施工合同。

⑥经批准的设计变更、现场签证。

⑦设备采购合同、甲供材清单。

（2）准备工作阶段

①造价部依据项目所提供的技术资料进行技术方案的制定， 技术方案

中要明确对承担项目（预算、结算、决算）的作业方针，并报主管领

导审批并确定咨询服务的项目业务人员。

②造价部经理根据部门具体业务分工、业务能力、业务量分配等情况，

合理配置项目负责人；项目负责人根据项目资料实际情况，分析技术

方案可行性，负责编制实施方案。对于项目实施的作业工程师、时间

安排要在实施方案中确定，并报部门经理审批，经部门经理签字批准

的实施方案报请主管副经理批准后即开展工作。（见实施方案及技术

方案） 。在咨询服务工作实施的过程中随着工作的进展如发生要求更

改的情况时，由项目负责人提出书面申请，并经部门经理及主管副经

理准后，及时调整计划。

③对委托方提供的图纸、资料，按《顾客或外部供方的财产控制程序》的要求。由综合经营资料管理员进行验证登记， 由项目负责人根据项目实施方案的人员分工发给咨询服务业务班子成员，并办理好交接手续。在造价咨询业务的实施中，项目负责人应对委托方提供的图纸、资料组织业务班子成员进行审核， 并将欠缺资料的信息及时反馈给委托方，同时对于图纸中的问题汇总整理；必要时向有关部门报告，以使存在的问题及时得到解决，确保咨询服务工作的正常开展。

④对于工程造价咨询中所涉及的相关主材单价，造价工程师提出《询价清单》，由项目负责人交部门询价人员进行市场调研，掌握市场信息。

（3）编制工作阶段，建设项目预（结）决算的编制过程依据《建设项目预算/ 审核作业流程图》进行。

①工程预算文件编制阶段

a）作业工程师要依据施工图纸及图纸答疑纪要、经批准的项目立项书及设计概算准确计算工程项目的各分部分项工程量。

b）作业工程师要依据技术方案、实施方案所确定的编制原则，合适

准确无误的选用现行定额。

c）对于作业工程师完成的预算文件，要实行三级复核制，即作业工程师的自检、造价部的复审、主管领导的最终审定。

②工程结算审核文件编制阶段

a）作业工程师要依据竣工图纸，施工合同、招投标文件、经批准的

设计变更、现场签证、逐项审核工程项目的各单位、单项工程量。

b）作业工程师要依据技术方案、实施方案中确定的审核原则，逐项

审核工程项目各单位、单项工程子目定额的套用，及费率的计取。

c）作业工程师要依据公司询价部门所确定的主材价格，审核工程项

目的主材单价。

d）作业工程师在审核过程中对于竣工图纸及现场签证单交代不清的

问题，由项目负责人通过委托方联系施工单位，三方到现场勘验确

定，并做好勘验记录，及认定签字。

e）对于作业工程师完成的结算审核文件，要实行三级复核制，即作

业工程师的自检、造价部技术负责人复审、主管领导的最终审定。

f）由项目负责人出具项目完成报告书后，经造价部复核及主管的审

定。

2）招标代理服务文件编制

（1）招标代理服务文件编制依据

①国家和工程项目所在地政府有关部门发布的现行法律、法规、与招标

代理、造价咨询相关的文件。

②《招标代理委托合同》

③相关技术规范标准，主管部门定期发布的工程造价材料信息。

④经批准立项文件、项目可行性研究报告、设计概算。

⑤施工图纸。

⑥设备采购要求、甲供材清单。

（2）准备工作阶段（同4.1.2 ）

（3）招标代理实施阶段（已经工程招标备案、招标代理备案完毕）招标代

理实施过程依据《建设项目招标代理作业流程图》进行。

①招标公告编制、发布阶段

a）招标代理业务项目负责人依据国家法律、法规、工程项目具体情

况、招标人要求编制招标公告，报主管副总经理审查，对不合格文件

执行《不合格服务输出控制程序》

b）经主管副总经理审查合格后的招标公告报招标人审查，对不合格

文件执行《不合格服务输出控制程序》。

c）经终审合格的招标公告依照招标公告发布要求发布。

②资格预审文件编制及资格预审阶段

a）招标代理业务项目负责人依据国家法律、法规、工程项目具体情况、招标人要求、招标公告编制资格预审文件，报主管副总经理审查，对不合格文件执行《不合格服务输出控制程序》。

b）经主管副总经理审查合格后的资格预审文件报招标人审查，对不合格文件执行《不合格服务输出控制程序》。

c）经终审合格的资格预审文件发售。

③招标文件编制、发布阶段

a）招标代理业务项目负责人依据国家法律、法规、工程项目具体情况、招标人要求编制招标文件（工程量清单编制执行4.1.3 要求）报主管副总经理审查，对不合格文件执行《不合格服务输出控制程序》。

b）经主管副总经理审查合格后的招标文件报招标人审查，对不合格文件执行《不合格服务输出控制程序》。

c）经终审合格的招标文件发售。

④最高限价编制、公示阶段

a）依照工程量清单编制执行4.1.3 要求执行。

b）主管副总经理检查各投标单位是否接到最高限价通知。

⑤开标、评标、定标

a）开标、评标、定标程序是否符合国家招投标法的有关规定；

b）开标、评标、定标内容是否符合招标文件、评标办法的有关规定；

c）开标、评标、定标结果是否符合招标文件、评标办法的有关规定；

3）售前服务

综合经营部通过参加各种形式的展示会活动，主动向顾客介绍本公司工程造价咨询、工程招标代理服务内容，提供宣传资料并解答顾客询问，树立公司形象。

4）售中服务

（1）签订工程造价咨询、工程招标代理服务合同是正式与顾客建立关系的起点，对顾客的要求在综合经营部与顾客协商后， 根据实际情况，综合经营部组织相关部门对合同进行评审，确认和评审与工程造价咨询、工程招标代理服务有关的要求后签订合同，具体执行本手册的7.2 条款的相关要求。

（2）对顾客口头的意见和要求（含来电来涵）项目经理应在与顾客交流的同时或交流后，记录在《顾客来电来涵/ 意见登记表》中，造价部负责解答或处理顾客的咨询或要求，并将处理内容记录在《顾客来电来涵/ 意见登记表》的处理结果栏内。

（3）更改控制

合同签订后在工程造价咨询、工程招标代理服务实现过程中，如果顾客对订单合同有新的要求，需要补充或更改时，应以书面形式反馈，合同修订依据本手册的8.2.4 条款的相关要求执行。

5）售后服务

（1）公司提交工程造价文件后，相关职能部门应随时解答顾客的问询。

（2）当顾客抱怨、投诉时，综合经营部应该立即组织有关人员到顾客工作场所调查和听取意见，按有关规定处理善后工作，是本公司的问题要承担责任，不是本公司的问题也要想办法让顾客理解并认可。

6）项目管理工作程序祥见公司《项目管理手册》第三章—第十八章中各项

工作的具体要求。

5 相关/ 支持性文件

5.1《顾客或外部供方的财产控制程序》

5.2《不合格服务输出控制程序》

5.3《建设项目预算/ 审核作业流程图》

5.4《建设项目招标代理作业流程图》

5.5《项目管理手册》

6 记录

6.1《顾客来电来涵/ 意见登记表》

6.2《工程造价咨询项目任务单》

6.3《工程造价咨询项目三级复核表》

6.4《项目完成核定单》

6.5《工程造价咨询工作汇总表》

6.5《招标代理委托合同》

6.6《工程量清单》

6.7《询价清单》