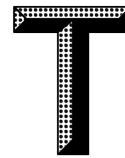


ICS 03.080
CCS A 20



团 体 标 准

T/CNAEC 1009.01—2024

工程咨询服务质量评价通则

General rules for quality valuation of engineering consulting services

2024-10-19 发布

2025-01-01 实施

中国工程咨询协会 发布
中国标准出版社 出版

目 次

前言	III
引言	IV
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 评价原则	2
5 评价内容	3
5.1 评价内容组成	3
5.2 评价重点	3
6 评价指标体系	3
6.1 总体说明	3
6.2 咨询服务过程质量评价指标	3
6.3 咨询服务成果质量评价指标	3
7 评价方法	4
8 评价程序	5
8.1 评价过程	5
8.2 确定评价主体	5
8.3 确定评价对象	5
8.4 明确评价目的	5
8.5 成立评价小组	5
8.6 遴选评价专家	5
8.7 选取评价指标	5
8.8 评价指标赋权重分值	5
8.9 评价专家打分	6
8.10 评价得分汇总	6
8.11 确定评价等级	6
9 评价结果应用	6
附录 A (规范性) 服务过程质量评价指标及说明	7
附录 B (规范性) 服务成果质量评价指标及说明	8
附录 C (规范性) 工程咨询服务质量评价专家打分表	9
参考文献	10

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。

本文件由中国工程咨询协会提出并归口。

本文件起草单位：广东省国际工程咨询有限公司、北京市工程咨询股份有限公司、天津广正建设项目咨询股份有限公司、达华工程管理(集团)有限公司、同济大学建筑设计研究院(集团)有限公司、建银工程咨询有限责任公司、广西工程咨询集团有限公司、广咨国际投资咨询(深圳)有限公司。

本文件主要起草人：蒋主浮、刘建军、刘永锋、张李明、段敬广、江婷、高振宇、陈育霞、王海娜、贺明侠、程学增、杜东红、周茂刚、吕帆、孔翎宇、马照成、徐丹阳、穰志中、陈辉、刘珊珊。

引 言

工程咨询是知识和技术高度密集的专业化服务,涉及自然科学和社会科学的诸多领域,其本质在于把科学引入国家经济社会发展和建设项目投资决策与经济活动实施中,对推动工程策划、建设、运营维护、全产业链条质量提升以及经济高质量发展,加快发展新质生产力具有重要作用。

为贯彻落实《国家标准化发展纲要》(中发〔2021〕34号)、《中国工程咨询协会团体标准管理办法》(试行)等文件精神 and 安排,有序推进工程咨询行业标准化工作,提升工程咨询服务质量和效率,规范从业人员行为和工程咨询服务机构管理,发挥工程咨询行业在项目谋划、投资决策系列咨询服务中的关键作用,推动工程咨询行业高质量发展,特制订工程咨询服务质量评价标准,标准由通则与实施指南系列文件组成。

本文件是建立中国工程咨询协会工程咨询标准体系的基础性文件,适用于工程咨询服务活动的质量评价。本文件是《工程咨询服务质量评价》标准系列的纲领性文件,其评价原则、方法、指标体系、基本程序为各实施指南文件编制所基本遵循。

工程咨询服务质量评价通则

1 范围

本文件确立了工程咨询服务质量评价的范围、原则、内容、方法、基本程序。

本文件适用于规划咨询,项目可行性研究咨询,项目评估咨询,政策研究咨询,项目申请报告和资金申请报告编制咨询,项目节能报告编制咨询,社会稳定风险评估咨询,政府和社会资本合作(PPP)项目咨询,项目投融资策划咨询,项目后评价咨询,不动产投资信托基金(REITs)评估咨询,环境、社会和公司治理(ESG)评估咨询等工程咨询服务。

注1:本文件所指工程咨询服务范围主要包含的是国家和地方发展和改革部门归口管理的各类工程咨询服务。

注2:其他政府行政主管部门归口管理的工程咨询服务,如设计咨询、造价咨询、工程监理、项目管理、项目运营维护咨询等,其质量评价按照相关评价标准执行,本文件仅供参考。

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/Z 40846—2021 工程咨询 基本术语

3 术语和定义

GB/Z 40846—2021 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

工程咨询单位 **engineering consulting unit**

在中国境内设立的从事工程咨询业务并具有独立法人资格并通过全国投资项目在线审批监管平台备案的企业、事业单位。

3.2

工程咨询服务 **engineering consulting services**

工程咨询单位接受委托,按合同、协议、委托函等要求开展的工程咨询活动。

3.3

服务质量评价 **service quality evaluation**

对服务工作的优劣程度的评价。

注:本文件包含对咨询服务过程质量和成果质量的综合评价。

3.4

咨询服务过程 **process of consulting services**

工程咨询单位为实现咨询服务目标,按照相关政策法规、技术标准和委托方要求而展现的所有咨询能力以及服务活动。

3.5

咨询服务成果 **results of consulting service**

由工程咨询单位根据服务要求所完成有形咨询报告或其他成果。

注：咨询服务成果包括但不限于研究报告、规划报告、申请报告、评估报告、专题报告等。

3.6

政策研究咨询 consulting services for policy studies

在政策或专题研究工作的基础上,经过评估、总结、提炼,为政府决策部门提供政策制定、实施、效果分析以及政策调整等方面的意见建议或研究报告。

3.7

项目节能报告 project energy conservation report

根据节能法律法规、政策标准等,对项目能源消费、能效水平及节能措施等情况进行研究分析而编制、提交的专项报告。

3.8

社会稳定风险评估 social stability risk assessment

与人民群众利益密切相关的重大决策、重要政策、重大改革措施、重大工程建设项目、重大活动等重大事项在制定出台、组织实施或审批审核前,系统地调查其可能存在的影响社会稳定的风险因素,科学地分析、评估各风险因素的概率和影响,合理预判整体风险等级,制定相应的风险防范和化解措施。

3.9

政府和社会资本合作 public-private-partnership; PPP

政府通过特许经营模式,引入社会资本参与交通运输、市政工程、生态保护、环境治理、水利、能源、体育、旅游等基础设施和公用事业领域中有经营性收益的项目投资建设运营,以利益共享和风险共担为特征,转变政府职能,发挥社会资本融资、专业、技术和管理优势,提高公共产品或服务的质量和供给效率。

3.10

项目后评价 post project evaluation

项目已经完成并运行一段时间后,对项目的目的、执行过程、效益、作用和影响进行系统的、客观的分析和总结的一种技术经济活动。

3.11

不动产投资信托基金评估 evaluation for real estate investment trust; REITs

对 REITs 项目主要利益相关方、项目基本条件符合性、项目投资管理合规性、项目运营管理、募集资金用途等方面进行评估。

3.12

环境、社会和公司治理评估 evaluation for environmental, social and governance; ESG

对相关组织通过决策和活动对环境、社会、公司治理产生的影响而承担相应责任的行为进行评估。

4 评价原则

4.1 客观公正原则

基于工程咨询服务过程和服务成果,选取相关指标客观公正评价工程咨询服务质量。

4.2 科学规范原则

依据相关法律法规、行业政策、标准等开展评价,科学设置评价内容及指标体系,全面体现工程咨询服务活动。

4.3 分类评价原则

根据不同工程咨询服务类型特点,设定适宜的评价指标。

4.4 基于证据原则

评价基于咨询服务质量相关佐证材料,且材料完整、真实。

5 评价内容

5.1 评价内容组成

工程咨询服务质量评价包含服务过程质量评价和服务成果质量评价两部分内容。

咨询服务过程质量评价主要依据咨询服务过程中产生的文件、记录及相关佐证材料对咨询单位的咨询服务能力、服务过程规范性、咨询服务手段创新性、职业道德遵守等方面进行评价。咨询服务合同、招标文件、咨询工作方案或计划、咨询服务过程成果、内部质量管理体系运行管理过程记录、委托方评价意见、政府部门有关批复文件等相关资料。

咨询服务成果质量评价是对咨询成果内容的完整性、规范性、专业性、分析全面性、结论可信度等方面进行评价。

5.2 评价重点

咨询服务过程质量评价重点从咨询服务能力、过程规范性、过程资料完备性等方面予以评价。

咨询服务成果质量评价重点从成果报告的内容及深度符合性、相关论证分析充分合理性等方面予以评价。

不同工程咨询服务类型,宜根据其服务特点确定各自质量评价重点。

6 评价指标体系

6.1 总体说明

工程咨询服务质量评价包括咨询服务过程质量评价指标和咨询服务成果质量评价指标两项一级指标。

咨询服务过程质量评价一级指标下设通用评价指标和专业评价指标两项二级指标,咨询服务成果质量评价一级指标下设总体评价指标和内容评价指标两项二级指标。

每项二级指标根据评价对象特点下设三级指标,每项三级指标有对应的指标说明。

工程咨询服务质量评价指标体系见图 1。

6.2 咨询服务过程质量评价指标

分为通用评价指标和专业评价指标。

——通用评价指标,下设三级指标主要包括以下评价指标:咨询服务能力、服务过程规范性、咨询服务手段创新性、职业道德遵守、过程资料的完备性等,具体评价时可结合项目实际情况选取或根据需要自行扩充。通用评价指标适用于所有咨询服务类型的服务过程质量评价。

——专业评价指标,下设的三级指标是根据各种不同咨询服务的过程特点而分别设定的质量评价指标。

咨询服务过程质量评价指标及三级指标说明应按照附录 A 选取。

6.3 咨询服务成果质量评价指标

分为总体评价指标和内容评价指标。

——总体评价指标,下设的三级指标主要包括以下评价指标:文稿文面质量、咨询依据及基础数据完整性、报告内容和深度符合性、咨询方法科学性、成果创新性、成果经济社会影响等,具体评价时可结合项目实际情况选取或根据需要自行扩充。总体评价指标适用于所有咨询服务类型的咨询服务成果质量评价。

——内容评价指标,下设的三级指标是针对不同咨询服务成果内容分析的全面性、合理性、准确性而分别设定的质量评价指标。

咨询服务成果质量评价指标及三级指标说明应按照附录 B 选取。

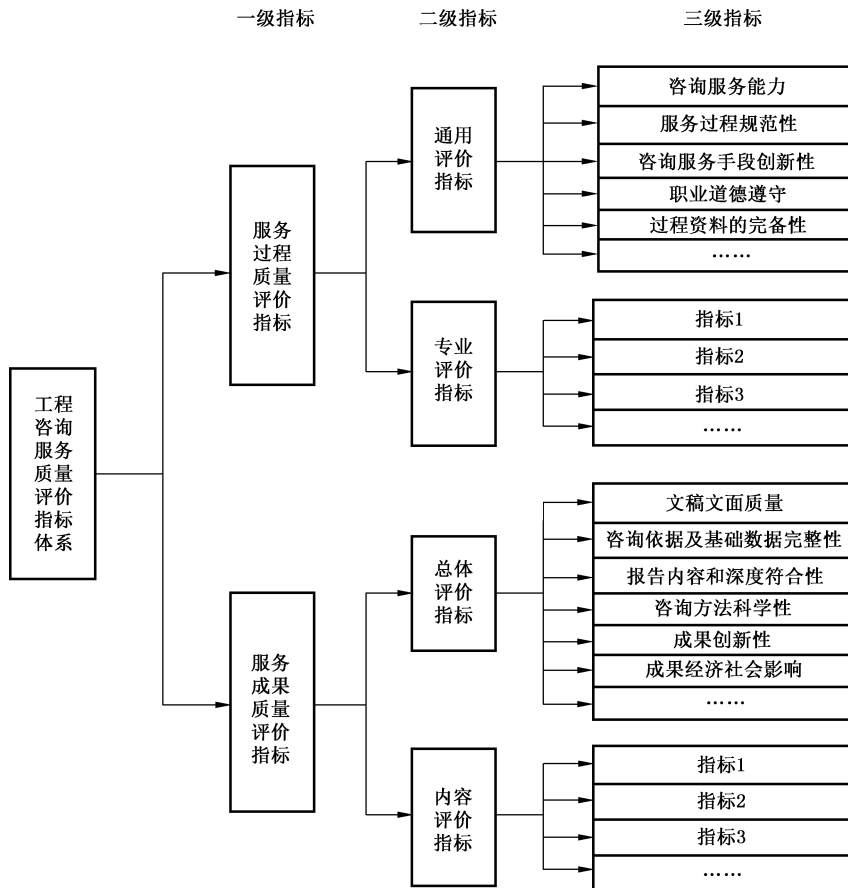


图 1 工程咨询服务质量评价指标体系

7 评价方法

采用综合评分法,即通过对不同咨询服务设置多项评价指标,以打分的方式进行综合评价的一种分析方法。其应用步骤是:根据评价目的及评价对象的特征选择相应的评价指标,然后确定各评价指标的相应权重分值,计算累积总分,根据不同等级的总分值范围,确定综合评价等级。

评价指标权重分值确定采用专家分析法,即由评价专家根据咨询服务的特点和评价内容,结合评价目的,由评价专家对选取的评价指标赋予相应权重分值。

8 评价程序

8.1 评价过程

咨询服务质量评价过程见图 2。

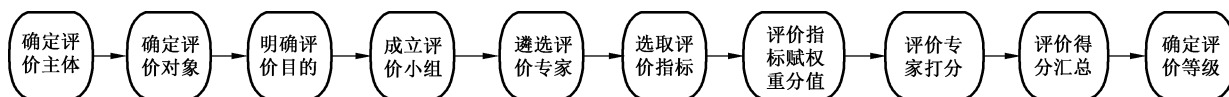


图 2 咨询服务质量评价过程

8.2 确定评价主体

工程咨询服务质量评价，一般由工程咨询业务的委托方作为评价主体，自行或委托具备工程咨询资质的第三方实施。工程咨询单位也可作为评价主体对本单位的咨询服务质量进行评价。

8.3 确定评价对象

确定需要评价的工程咨询服务。

8.4 明确评价目的

根据评价需求，确定评价的目的。

8.5 成立评价小组

评价主体根据评价对象和评价目的，成立评价小组。评价小组负责工程咨询服务质量评价的整体事宜，包括遴选专家、收集整理评价资料、组织专家开展评价工作、评价结果汇总及评定等级。

8.6 遴选评价专家

评价小组根据评价对象特点选取不少于 5 名评价专家。

8.7 选取评价指标

评价小组与评价专家根据咨询服务的特点和评价内容，结合评价目的，研究选取咨询服务过程和成果质量评价三级指标，结合一级、二级指标组合形成完整的工程咨询服务质量评价专家打分表（附录 C 表 C.1 所示）。

8.8 评价指标赋权重分值

服务过程和服务成果质量评价一级指标权重分值为固定值，二级指标权重分值取值为区间值，总分均为 100 分。

不同的咨询服务类型，其一级、二级指标权重分值分配宜有所不同，具体取值由各类型咨询服务质量评价实施指南确定。如项目可行性研究咨询服务质量评价规定，服务过程质量评价一级指标权重分值为 40 分，服务成果质量评价一级指标权重分值为 60 分，总分为 100 分。服务过程质量评价中的通用评价二级指标权重分值在[20,30]分区间取值，专业评价二级指标权重分值在[10,20]分区间取值，总分为 40 分；服务成果质量评价的总体评价二级指标权重分值在[10,20]分区间取值，内容评价二级指标权重分值在[40,50]分区间取值，总分为 60 分。

评价小组与评价专家在一级、二级指标权重分值确定基础上，根据项目实际设定三级指标权重分

值。各三级指标权重分值取值原则是在取均值的基础上根据实际适当上下浮动,其总分值与对应的二级指标权重分值保持一致。

8.9 评价专家打分

评价专家根据选取的三级评价指标,结合评价指标说明,对评价指标分别进行打分,打分分值控制在指标权重分值范围内。

8.10 评价得分汇总

评价小组根据评价专家对三级评价指标的打分汇总得到咨询服务质量评价整体得分。

多位评价专家打分的算术平均值作为咨询服务质量评价的最终整体得分。

8.11 确定评价等级

根据咨询服务质量评价整体得分,评价等级分为优秀、良好、合格、不合格 4 个等级。

咨询服务整体得分处于(90,100]分区间的,评价等级为优秀;整体得分处于(75,90]分区间的,评价等级为良好;整体得分处于(60,75]分区间的,评价等级为合格;整体得分低于 60 分的,评价等级为不合格。

9 评价结果应用

评价结果可用于委托方、工程咨询行业主管部门、工程咨询协会等,作为工程咨询服务采购、工程咨询单位资信评定、咨询成果评优等参考资料,也可用于作为工程咨询服务单位内部质量控制的手段。

工程咨询服务质量评价一般在咨询服务履约完结后进行,具体评价时间由不同评价主体根据评价需要确定。

附录 A

(规范性)

服务过程质量评价指标及说明

本附录给出了服务过程质量评价指标框架组成以及通用评价指标下设各三级指标的指标说明。

专业评价指标下设各三级指标及其指标说明在工程咨询服务质量评价实施指南各咨询服务对应分册中另行约定。具体见表 A.1。

表 A.1 服务过程质量评价指标框架组成及三级指标说明表

一级指标	二级指标	三级指标	指标说明
服务过程质量评价指标	通用评价指标	咨询服务能力	咨询企业资质资信完备性、团队及组织架构合理性与稳定性、专业能力、沟通协调及时主动性等情况
		服务过程规范性	按咨询服务相关标准、规范、规程、指南及合同等要求的工作流程开展咨询服务的情况
		咨询服务手段创新性	咨询服务过程中采用信息化、数字化手段以及采用新技术、新方法、新理念开展咨询服务的情况
		职业道德遵守	咨询服务过程是否发生投诉、举报、违规、失信等行为
		过程资料的完备性	咨询服务合同、招投标文件、咨询工作方案或计划、咨询服务过程成果、内部质量管理体系运行管理过程记录、委托方评价意见、政府部门有关批复文件等咨询服务过程佐证材料完备性和清晰性的情况
		
	专业评价指标	指标 1	由各工程咨询服务质量评价实施指南确定
		指标 2	
		指标 3	
		

附 录 B

(规范性)

服务成果质量评价指标及说明

本附录给出了服务成果质量评价指标框架组成以及成果总体评价指标下设三级指标的指标说明。

成果内容评价指标下设各三级指标及其指标说明在工程咨询服务质量评价实施指南各咨询服务对应分册中另行约定。具体见表 B.1。

表 B.1 服务成果质量评价指标框架组成及三级指标说明表

一级指标	二级指标	三级指标	指标说明
服务成果质量评价指标	总体评价指标	文稿文面质量	文稿格式规范性、文面整洁度、错漏等情况
		咨询依据及基础数据完整性	引用最新政策及数据等咨询信息的充分性、准确性、适用性等情况
		报告内容和深度符合性	文件章节和附件完整性、深度符合相关服务标准和编制指南的要求情况
		咨询方法科学性	咨询方法运用的系统性、合理性、科学性等情况
		成果创新性	咨询成果整体或局部创新性的情况
		成果经济社会影响	咨询成果促进经济和社会发展的情况
		
	内容评价指标	指标 1	由工程咨询服务质量评价实施指南确定
		指标 2	
		指标 3	
.....			

附录 C

(规范性)

工程咨询服务质量评价专家打分表

本附录给出了工程咨询服务质量评价专家打分表。具体参见表 C.1。

表 C.1 工程咨询服务质量评价专家打分表

评价项目：

一级指标	二级指标	三级指标	满分/分	专家打分/分	备注
服务过程质量评价指标(分值)	通用评价指标 (分值)	咨询服务能力			
		服务过程规范性			
		咨询服务手段技术创新性			
		职业道德遵守			
		过程资料的完备性			
		通用过程评价总分			
	专业评价指标 (分值)			
				
				
		专业过程评价总分			
服务过程质量评价总分					
服务成果质量评价指标(分值)	总体评价指标 (分值)	文稿文面质量			
		咨询依据及基础数据完整性			
		报告内容和深度符合性			
		咨询方法科学性			
		成果创新性			
		成果经济社会影响			
		成果总体评价总分			
	内容评价指标 (分值)			
				
				
				
				
成果内容评价总分					
服务成果质量评价总分					
项目评价总分=服务过程质量评价总分+服务成果质量评价总分					

参 考 文 献

- [1] GB/T 20000.6—2006 标准化活动规则 第6部分:良好实践指南
 - [2] GB/T 20001.7—2017 标准编写规则 第7部分:指南标准
 - [3] GB/T 20004.1—2016 团体标准化 第1部分:良好行为指南
 - [4] GB/T 20004.2—2018 团体标准化 第2部分:良好行为评价指南
 - [5] 企业投资项目核准和备案管理办法(国家发展和改革委员会令 2017年第2号)
 - [6] 工程咨询行业管理办法(国家发改委 2017年第9号令)
 - [7] 政府投资条例(中华人民共和国国务院令 2019年第712号)
 - [8] 投资项目可行性研究报告编写大纲及说明(发改投资规〔2023〕304号)
 - [9] 固定资产投资项目节能审查办法(国家发展和改革委员会令 2023年第2号)
 - [10] 基础设施和公用事业特许经营管理办法(国家发展改革委、财政部等四部委,中国人民银行令 2024年第17号)
-