

## 4.2 服务承诺

### 1. 服务承诺

为严格响应《鄢陵县政府投资结算项目复核造价咨询服务费》采购文件要求，本公司以国家、省、市工程造价管理法规及行业标准为基石，紧扣“对 2019 年以来鄢陵县政府投资 500 万以上结算项目进行复核”的核心需求，作出覆盖服务全链条、责任全维度的承诺，确保以专业化、规范化、精细化服务助力征集人实现政府投资项目造价管理目标。

**一、全周期协同征集人工作，积极配合征集人工作、为征集人排忧解难，服从安排，按时保质保量完成的服务工作：需求响应零延迟，服务质量零瑕疵**

#### **（一）需求前置调研与方案动态迭代**

政策法规深度适配组织专项团队逐条研读许财购【2018】10 号文及《市工程结算审查委托费率表》，针对不同造价档次（如 500 万以下项目执行 1.5% 基本费率 + 3.5% 审减追加费）建立“项目造价 - 费率适用”对照表，确保收费标准在项目复核中精准落地。同时，梳理《政府投资项目结算复核常见问题清单》（含签证有效性认定、隐蔽工程计量争议等 20 类典型问题），提前制定争议解决方案模板，为现场复核提供法规与实操依据。

项目特征精准解构对 2019 年以来鄢陵县 500 万以上政府投资项目进行预分类（分为房建类、市政类、交通类、水利类四大类），针对不同类别项目特点制定差异化复核方案：

房建类项目：重点核查主体结构变更签证、装饰装修材料认价单；

市政类项目：聚焦道路基层厚度、管网隐蔽工程验收记录；

交通类项目：关注桥梁桩基检测报告、沥青路面配合比试验数据；

水利类项目：审核堤防工程压实度检测、闸门设备采购合同价。

服务方案弹性调整机制建立“基础方案 + N 个专项预案”体系：基础方案覆盖资料审核、现场勘查、量价复核、报告编制 4 大核心流程；针对投资额超 1 亿元的复杂项目、审减率超 15% 的争议项目、工期跨 3 年以上的长周期项目，分别制定《重大项目复核专项预案》《争议项目三方联审预案》《跨周期项目跟踪复核预案》，每项预案明确启动条件、响应时限（如争议项目 48 小时内组织专家论证）及责任分工，并报征集人备案。

#### **（二）积极配合征集人工作、为征集人排忧解难，服从安排，全流程闭环沟**

**通体系：三级响应，无缝衔接**

即时响应机制设立专用服务热线及工作邮箱，配置 7×12 小时人工客服，确保征集人在工作日 9:00-18:00 提出的资料补正、进度查询等需求，30 分钟内落实对接人员；非工作时间需求，1 小时内通过值班人员反馈至项目负责人。同时，建立《紧急事项处理台账》，对抢险救灾工程复核等紧急任务，2 小时内组建专项小组，4 小时内进场开展工作。

**标准化例会制度**

周例会：每周五下午召开现场例会，由项目负责人汇报本周复核进展（含已完成项目数量、审减金额、典型问题处理情况），提交《周进度统计表》（示例如下），并与征集人共同确定下周重点任务。

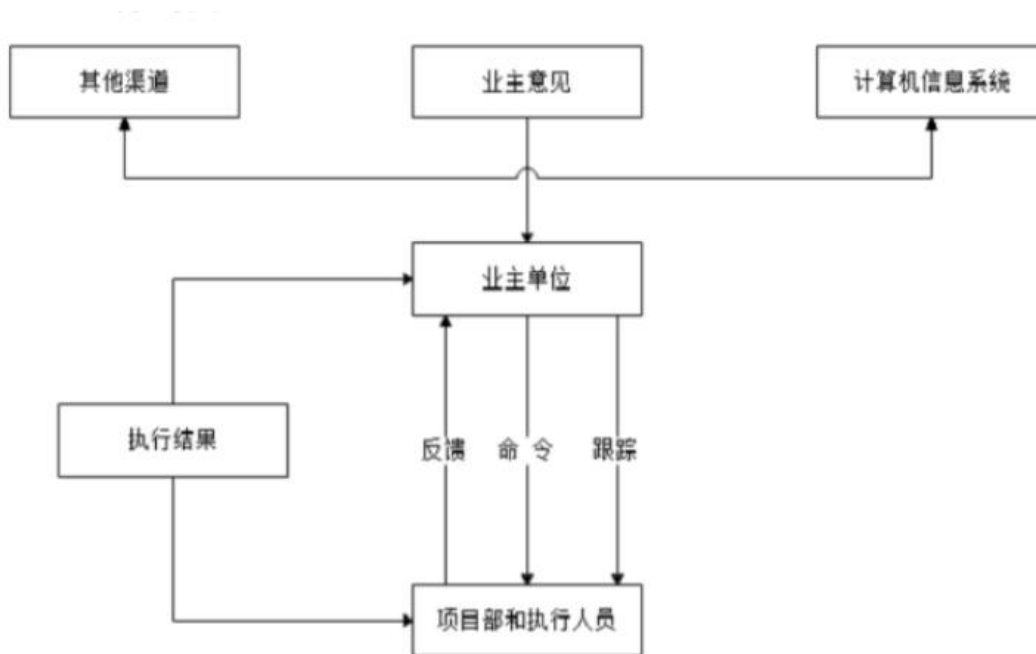
项 目 名 称	送审金额	复 核 进 度	审减金额	争 议 事 项	处 理 计 划
鄱陵县 XX 路改造工程	800 万元	完 成 现 场 勘 查	120 万元	人 行 道 面 砖 单 价 争 议	下 周 一 组 织 施 工 方 核 价

月总结会：每月末召开专题会议，分析当月服务质量（如单项目平均复核周期、误差率）、费率执行合规性（如是否存在超上限收取审减追加费），形成《月度服务质量分析报告》，附《造价复核误差案例汇编》（含误差类型、原因分析、改进措施）。

重大事项同步机制对审减金额超 500 万元的项目、涉及财政审计整改的项目、存在廉政风险隐患的项目，实行“一事一报”制度：项目负责人第一时间向征集人分管领导口头汇报，24 小时内提交书面《重大事项报告》，内容包括事项概况、影响评估、拟采取的措施及时间节点，确保征集人全程掌握关键信息。

**信息反馈渠道**

项目部要安排管理人员担负行政值班，并要保持 24 小时通信畅通，随时接受甲方的意见和投诉，对甲方的意见和投诉要及时整改，重大问题要向公司领导反映，项目经理对意见和问题做好说明和解释工作，并及时将整改情况及时反馈，做到“事事立即整改，件件及时回音”。



## 工程造价信息反馈的内容

### 1. 工程造价信息反馈的范围

工程造价信息反馈的范围应该包括工程设计、施工过程、物料采购、人工费用、设备费用、材料费用、管理费用等内容，以便全面了解工程造价的情况。

### 2. 工程造价信息反馈的标准

工程造价信息反馈的标准应当符合国家有关规定和行业标准，确保信息的准确性和可比性，为建设方和管理部门提供可靠的决策依据。

### 3. 工程造价信息反馈的周期

工程造价信息反馈应当及时进行，最好是在每个工程节点完成后及时进行反馈，以便及时调整和管理工程造价。

### 4. 工程造价信息反馈的形式

工程造价信息反馈的形式可以是书面报告、电子表格、图表统计等形式，以便建设方和管理部门进行查阅和分析。

### 5. 工程造价信息反馈的流程

工程造价信息反馈的流程应当清晰明了，包括信息采集、审核、整理和反馈等环节，确保工程造价信息的完整性和正确性。

## 工程造价信息反馈方案建立

### 1.1 组织结构保障

针对项目的不同特点成立独立项目组，由项目负责人负责双方日常沟通、协调事务。正式的信息沟通发生在项目负责人和委托方对接人之间。项目负责人负责把委托方的信息传递项目组或者公司总部。及时解决工作当中的问题。为了减少口头信息带来的失真，希望委托方以书面形式传递给项目负责人。

对于本项目涉及的问题处理、沟通协调，根据项目及委托方需要，由总监参与，外部与相关部门沟通协商，内部协助负责人整合公司及项目资源，为本项目提供支持。

### 1.2工作大纲指导保障

该项目为我公司预期战略客户项目，按照公司规定，在项目开工前由项目总监和项目负责人编制项目工作大纲，经甲方审核后，作为项目实施指导及双方沟通的指导文件。

### 1.3加强与委托方的沟通

首先准确理解业主意图，把握委托方项目需求，不清楚的事项应及时与委托方沟通清楚，以保证工作在有效的时间内保质完成。再者及时向业主汇报工作进展情况及工作中需要业主协助解决的问题，对于过程中现场情况及时与业主进行沟通。必要时根据委托方需要可建立周工作、月度工作计划、总结与委托方进行沟通和汇报。

## 2、信息反馈处理机制

### （1）目的

为了更好的了解并满足客户的需求，发掘各类有利于公司业务管理的可行性改善建议，树立起全员持续以客户需求为导向，打开信息通道满足客户需求的意识，不断的推进企业管理创新，以提高公司系统管理水平，提升市场竞争力；

为了机构间的纵向、横向的沟通、协调与联系，通过畅通高效的沟通渠道和方法，使信息在各部门间得到及时传递，建立预警和快速反应的机制，确保政令及信息畅通，存在问题得到及时处理和解决，在内部形成团结协作，目标一致，和谐融洽的经营氛围。

### （2）类别与内容

内部信息反馈分为五个类别，具体如下：

- 1、公司下达的政令、决议、计划、精神等；
- 2、生产经营中的各种问题难题；

- 3、内部员工合理化建议、投诉、举报及重要问题反馈；
- 4、客户的建议、意见与投诉，包括合作客户及消费客户；
- 5、客户体验测试，包括网站平台功能、各项服务流程及标准；

### （3）信息管理机构设置与职责

公司内部信息沟通反馈管理由总经理统筹，各部门负责人、经营部及人事部、总经理各岗位负责具体执行，分工如下：

#### 一、总经理

- 1、负责建立信息沟通反馈管理标准并监督执行；
- 2、负责建立总经理信箱（并开通电子邮箱），对内部员工合理化建议及重要问题；的收集、传递、审核、督办、存档；
- 3、负责落实各项流程、标准、功能的体验测试及整改跟进；
- 4、负责各部门反馈问题的分析与解决。

#### （二）人事部

- 1、负责内部合理化建议、投诉、举报信息中反馈问题的审查、督办及部分整改意见的执行工作；

#### （三）各部门负责人

- 1、负责各项政令、决议、计划、精神等的下达与执行；
- 2、负责职责内部门各项难以解决问题的呈报；
- 3、负责本部门员工合理化建议、投诉、举报及重要问题反馈的分析应用及必要信息的下情上传；
- 4、负责落实本部门各类客户的建议意见、投诉的收集、传递、处理及反馈；

#### （四）网络客服部

- 1、负责消费客户的意见、建议、投诉收集及反馈；
- 2、负责客户投诉的跟进处理以及重要问题的呈报工作。

#### （四）沟通反馈原则

双向沟通、实事求是、就事论事、及时准确、主动高效

#### （五）信息反馈及管理要求

- 1、部门负责人对各项政令、决议、计划、精神等的下达要及时，非特殊情况，不得隔日；
- 2、各级人员对于生产经营中遇到的问题问题要及时解决，难以解决的要及

时向上级呈报，不可搁置；

3、交叉工作在存在问题解决意见产生分歧时应及时呈报上级。

4、各项流程、标准、功能的内外部体验测试要落实，并及时沟通、改进；

5、公司鼓励员工多提具有可操性和新意的合理化建议；

6、员工内部投诉要详实、可靠、中肯，不可主观臆断或恶意中伤；

7、总经理、人事部在受理员工投诉时要做好保密工作；

8、各部门落实各项信息的收集工作，对于来源于内部、外部各项建议意见、投诉、问题反馈均要作出分析，并做合理整改；

9、所有的意见建议的处理都要形成闭环，对于可及时解决的问题要及时予以解决，对于需要逐步改善解决的问题要纳入到客户需求计划中去。

#### （六）奖惩标准

1、本制度中规定信息沟通反馈的要求作为相关人员的日常考核要求，对于对信息不获取、不重视、不分析、不整改的行为要做考核扣分处理；

2、凡是内部合理化建议被采纳时可以获评合理化建议奖；

3、员工投诉内容经调查属实，将对被投诉人作出相应的处罚，对投诉人进行 200 元的奖励；

4、在各级组织中出现阻碍沟通反馈的行为，或对他人的反馈进行打击报复、故意刁难，按照公司《奖惩管理制度》进行处罚；

5、对于发生异常情况或管理问题，出现瞒报、谎报、延报行为的，按照公司《奖惩管理制度》问责后，造成的损失由相关负责人承担。

#### （三）按时保质保量完成的服务工作，全链条质量管控：三重校验，终身追溯

复核流程标准化制定《政府投资项目结算复核操作指南》，明确 28 个关键步骤的操作规范，例如：

资料接收环节：建立《资料移交清单》，对竣工图纸、变更签证、合同文件等资料进行完整性审核，缺失资料当场开具《补正通知书》，明确补正时限（一般资料 7 天，关键资料 3 天）；

现场勘查环节：采用“拍照 + 录像 + 测量”三维记录法，对隐蔽工程、设计变更部位进行影像留存，勘查记录需经施工方、监理方、复核方三方签字确认；

报告编制环节：实行“一项目一档案”管理，档案内容包括复核原始记录、

争议处理记录、最终报告等，档案保存期不少于 10 年，满足财政审计和法律追溯要求。

### 质量三重校验体系

初级校验（造价员）：完成初步复核后，对工程量计算、定额套用、费率计取进行全面自查，提交《自查问题整改清单》，确保基础数据准确率 $\geq 98\%$ ；

中级校验（专业造价工程师）：重点核查关键工序漏审（如桩基检测费是否计入）、政策适用性（如是否执行最新人工单价调整文件）、审减逻辑合理性（如材料价差调整依据是否充分），对校验发现的问题，要求造价员 24 小时内整改完毕；

高级校验（项目负责人）：对审减金额超 300 万元的项目、争议事项占比超 10% 的项目进行全量复核，签署《质量终检意见书》，明确“可提交”“需整改”“需重新复核”三类结论，其中“需重新复核”项目占比不得超过当月完成项目总数的 5%。

质量责任终身追溯制所有复核报告实行“双签字 + 双盖章”制度（造价工程师签字、项目负责人签字、公司技术章、公章），并附《质量承诺书》，明确：“若后续任何时间发现复核成果存在重大错漏（如单项目审减误差超 5%），我方无条件免费重新复核，承担由此产生的全部费用，并按审减误差金额的 20% 向征集人支付违约金。”

### （一）时限承诺

我公司承诺严格按照招标文件及委托方的要求，统筹安排业务人员，按照业主要求的时限完成任务并及时出具成果文件，如遇特殊项目，我公司承诺根据委托方的时间要求加派技术人员，以保证按时完成任务；

### （二）质量承诺

我公司承诺严格按照业主的质量要求完成造价咨询工作并达到以下质量目标：

1、有效控制投资，提高资金使用效益，维护委托方的正当权益，以最小的支出保证实现建设项目设计功能，合理节约建设项目投资；

2、通过对项目审计工作，公正、公平、合理的确定工程造价；

3、为委托人提供政策风险评估，主动帮助委托人规避法律、法规风险，杜绝不合法、不合规的现象发生；

4、根据执业规范及相关要求，出具完整、准确的工程造价成果文件，并保证向委托方提供的专业性工作、评判和建议符合专业和工程咨询的标准和准则的要求；

5、出具的工程造价成果文件误差率控制在国家规定的标准之内并达到委托单位的特别要求。

6、如果审计质量达不到规定要求，招标人有权终止合同，另行选择服务单位。

质量保证措施：执业质量是工程造价咨询公司立足的根本，为提高注册造价工程师的执业质量所需做的工作是多方面的，要树立注册造价工程师的风险意识，加强注册造价工程师后续教育培训，加强质量监察，建立严格的质量控制制度。

#### （一）质量检查体系

公司采用三级复核制度，即部门负责人→质量标准部→技术负责人。各级复核应明确其职责，并对复核记录存档备查。

#### （二）质量检查内容

##### （1）部门负责人对工程咨询工作底稿进行一级复核

部门负责人应对工程咨询工作底稿进行重点复核，如三材指标表、费用表、材料价格、较大的工程量等。主要包括如下审核内容：

- 1、审核工程咨询计划是否经过核准，是否得到很好的执行；
- 2、审核工程咨询范围是否准确；
- 3、审核主要内容是否符合合同要求，是否符合有关法律、政策的要求；
- 4、重要材料指标是否符合一般指标范围，取费是否正确，主要工程量符合工程实际情况，主要工程项目套用定额子目准确；
- 5、审核工程咨询工作底稿中重要的勾稽关系是否正确；
- 6、重要的或高风险的子项目是否有依据；
- 7、工程咨询报告的内容、格式、类型和披露的问题。

##### （三）质量标准部对工程咨询工作底稿进行二级复核，即专项复核

部门负责人对工程咨询工作底稿一级复核后，由质量标准部对工程咨询工作底稿进行二级复核（专项复核），并审阅工程咨询报告。



质量标准部的复核分为两类：

1、事中审核：即在项目组审核结束之前，现场审核接近尾声的时候，质量标准部抽查部分工程，进行现场审核。事中审核包括如下内容：

- （1）审核工程咨询计划是否经过核准，以及执行情况；
- （2）审核工程咨询范围是否准确；
- （3）审核主要内容是否符合合同要求，是否符合有关法律、政策的要求；
- （4）重要材料指标是否符合一般指标范围，取费是否正确，主要工程量符合工程实际情况，主要工程项目套用定额子目准确；
- （5）审核工程咨询工作底稿中重要的勾稽关系是否正确；
- （6）重要的或高风险的子项目是否有依据；
- （7）造价工程师职业道德的反馈情况。
- （8）审核重大问题是否已经请示，并按批准意见处理；
- （9）事中审核结束后，项目负责人负责完成工作底稿整理和报告初稿的编制工作，此项工程仍须进行事后复核，但其重点在报告正文及程序方面的复核。

2、事后复核：整体工程项目均实行此种质量审核方法。在当地审核的工程项目，项目审核完毕后，三方可以先不要在鉴定单上签字盖章，待质量标准部复核完毕后，再履行认可的手续；在外地审核的工程项目，可以先在鉴定单上签字盖章，但经质量标准部复核发现有较大问题，项目负责人须承担相应处罚。事后复核的内容如下：

- （1）审核工程咨询计划是否经过核准，以及执行情况；
- （2）审核工程咨询范围是否准确；
- （3）审核主要内容是否符合合同要求，是否符合有关法律、政策的要求；
- （4）重要材料指标是否符合一般指标范围，取费是否正确；
- （5）审核工程咨询工作底稿中重要的勾稽关系是否正确；
- （6）工程咨询报告的内容、格式、类型和披露的问题。

（四）技术负责人对工程咨询工作底稿进行三级复核，即重点复核

质量标准部对工程咨询工作底稿复核后，提出审核意见，项目负责人修改后报公司技术负责人，对工程咨询工作底稿进行三级复核（重点复核）。

重点复核主要是对重要工程咨询工作底稿，重大工程咨询差异，工程咨询报告意见类型进行审核：

- 1、工程咨询报告的意见类型是否恰当；
- 2、审核结论是否有重大偏差；
- 3、对质量标准部与业务部门专业判断上的差异以及业务部门提交的重大问题请示，作出书面批复。
- 4、技术负责人同意出具工程咨询报告，应在工作底稿上签字确认。

#### （五）工程咨询报告提交前的校验

为了防止工程咨询报告中出现不应有的错误，工程咨询报告在发出前，应仔细核对，经核对无误后方可发出。项目负责人对工程咨询报告进行最后校对，装订签字后，提交校验人员。校验人员应对有关内容逐项核对，包括：

- 1、工程咨询报告是否与客户交换意见；
  - 2、审定的审核结果鉴定认定表是否签章认可；
  - 3、工程咨询报告及附件的字体和字号、格式是否符合公司统一标准；
  - 4、工程咨询报告是否正确无误，是否已按质量标准部和技术负责人的批示修改；
  - 5、排版格式是否符合要求，包括文字及数字是否对齐等；
  - 6、结（预）算汇总表金额经核对无误；
  - 7、汇总表与预算表之间相关金额均经勾稽相符；
  - 8、工程量计算正确；
  - 9、工程咨询报告及附件有无漏页或装订错误的情形；
- 经校验无误后，加盖骑缝章和公司公章，由公司技术负责人在工作底稿上签发。

#### （六）质量检查评定标准

工程咨询报告的评审分两个阶段进行，分别说明如下：

##### 1、第一阶段的复核

工程咨询报告签发前，质量标准部对每份报告进行复核，并在“工程造价咨询报告复核记录”（综合表六）中填写审核意见，需修改的报告，质量标准部也如实记录工程师的修改情况。此阶段的评审内容详见工作表二，只定性的记录该工程咨询项目的质量状况。

##### 2、第二阶段的复核（年度考核）

工程咨询工作底稿存档后，公司统一组织年度考核，在各业务部抽调人员组

成专业评审小组，抽查每一位工程师的工程造价咨询报告及工作底稿，进行详细考核，把考核结果记录于《工作底稿编制质量检查评分表》中。此阶段的评分结果作为年度考核晋级的一部分。

#### 服务期间进度跟踪配合措施

##### ①技术管理措施

###### (1) 技术措施

如同施工技术影响施工进度，造价咨询服务过程中所采取的技术方法也同样会影响进度。根据我司多年的造价咨询服务经验，以下技术措施有利于实现委托方对进度的要求：

###### (2) 统一工程量计算底稿

工程量计算的准确性是保证工程量清单编制水平的关键。统一的工程量计算底稿，首先有利于专业造价人员计算过程的系统化、规范化，可以从一定程度上避免漏项；其次，有助于专业负责人审核查找问题的根源，加快审核的效率；最后，有利于快速修改因图纸变化、范围更改等因素导致的计算结果的改变。

###### (3) 推广使用软件算量

近年来，随着建筑行业的不断成熟，大量的工程造价软件涌入市场，这也说明了造价咨询服务的信息技术含量将会得到逐步提高。作为拥有多年造价咨询服务经验的机构之一，我司非常重视服务工作的技术含量，早在多年前就着手培养员工使用各种算量、计价软件(如广联达、鲁班、预算大师等)的水平，并通过集中培训、竞赛、“一帮一”等方式进行大面积的推广。对于本项目，在建设规模较大、时间要求很紧的情况下，使用软件算量、计价无疑是保证进度的重要措施。

##### ②管理措施

在解决了人员问题和技术问题的基础上，优质、有序的管理将是另一个保证进度的重要措施。

###### (1) 编制合理、可行的进度计划

根据委托方的总体计划和对造价咨询工作的要求，我司将有针对性的制定各阶段咨询服务的进度安排。以结算审核阶段为例，可将其划分为：熟悉、收集工程相关资料和图纸、计算工程量、审核工程量（含双方对审）、价格审核、提交成果文件等 5 个阶段，其中计算工作与审核工作可以根据实际情况穿插进行，

尽可能避免时间空档期的出现，此外，在制定各阶段咨询服务的进度安排时，我司将分别按最早完成时间、最迟完成时间和最合理完成时间编制进度计划，以便于实施过程中的控制与管理。

## （2）跟踪、调整进度计划

项目建设过程中的动态性决定了贯彻其中的各项工作同样具有动态性。因此，作为有经验的造价咨询单位，我司将根据工程实际及咨询工作进展情况，适时跟踪各阶段的进度计划实施情况，对于出现偏差的工序认真分析原因，并迅速作出科学合理的调整，以最大限度的实现预期的进度目标，并最终得到委托人的满意。

## （3）对影响进度目标实现的干扰和风险因素进行分析

在项目计划实施前，我司根据多年积累的经验，对可能影响项目进度的风险因素进行识别，预估可能影响的时间，并适当调整项目造价咨询进度计划，在可能出现风险的环境适当预留工作时间，同时制定出风险应对措施，减少或消除风险和可能的干扰因素对项目造价咨询进度的影响，保障项目的总体进度目标的实现。

## ③软件支持

我司为满足现代工程项目管理和设计的需要，采购了广联达图形算量、钢筋算量、清单计价软件、用友财务管理软件、project 软件、CAD 绘图、BIM、装配式建筑等软件。并为造价咨询服务的提供了统一核算、计价平台，有力的保证了咨询服务的质量和进度。

# 二、项目拟投入人员需亲自到场服务承诺：实名制管控，全周期在岗

## （一）人员配置

我公司承诺，委托合同签订后，项目拟投入人员在项目委托期间投入人员亲自到场服务；在服务期限内项目组其他人员未经采购人同意，不得私自更换人员名单；并加强职业道德教育，提高员工执业质量意识，建立完整、规范的执业操作规程。

## 拟投入人员

项目负责人：王晓燕 一级注册造价工程师 高级工程师

（2）项目组其他人员未经采购人同意，不私自更换人员名单；并加强职业道德教育，提高员工执业质量意识，建立完整、规范的执业操作规程；

项目技术负责人：王普东 一级注册造价工程师 高级工程师

项目组长：肖云 一级注册造价工程师 工程师

杜东阳 一级注册造价工程师 工程师

组 员：万明远、史文玲、李攀、杨辉霞、郭卫利（一级注册造价工程师）。

组 员：王伟霖（中级职称、造价员）、刘会会（中级职称、二级注册造价工程师）、陈文霞（中级职称、二级注册造价工程师）、李召刚（中级职称、造价员）。

岗位	定员	资质要求	固定服务周期	联系方式
项目负责人	1 名	注册造价工程师 + 高级工程师 + 28 年政府项目经验	项目全周期	手机 24 小时开机，微信 / 邮箱实时响应
技术负责人	1 名	注册造价工程师 + 高级工程师 + 28 年政府项目经验	项目全周期	
建筑专业造价工程师	6 名	注册造价工程师 + 8 年以上房建造价经验	项目全周期	
安装专业造价工程师	1 名	注册造价工程师 + 6 年以上安装造价经验	项目全周期	
二级造价工程师	2 名	二级注册造价工程师 + 7 年以上市政造价经验	项目全周期	
造价员	2 名	造价员资格证 + 5 年以上实操经验	项目全周期	

## （二）现场服务 “四化管理”

身份实名化所有人员入职前提交身份证、学历证、职业资格证原件进行核验，

建立《人员实名档案》；项目实施期间，统一佩戴印有公司名称的工作证，接受征集人及被复核单位监督。

#### 离岗报备规范化

短期离岗（≤1 天）：需提前 4 小时向项目负责人书面申请，经批准后指定同专业造价工程师代班，代班人员资质不得低于离岗人员；

长期离岗（>1 天）：项目负责人离岗需经公司总经理批准，并向征集人提交《离岗申请》（附替代人员简历、业绩证明），替代人员须为注册造价工程师且具有同类项目经验；其他人员离岗需经项目负责人批准，并报征集人备案。所有离岗申请均需说明离岗原因、代班人员职责、工作交接事项，未履行报备程序的，按旷工处理，每次扣减服务费 0.5%。

#### 应急响应快速化建立 “1+2+4” 应急响应机制：

若核心岗位人员（项目负责人、专业造价工程师）突发疾病或遇不可抗力无法到场，1 小时内启动替补人员选拔程序；

2 小时内确定替补人员（从公司储备人才库中选取，储备人才数量为在岗人员的 50%），并向征集人提交替补人员资质文件；

4 小时内替补人员到场交接工作，确保项目服务连续性。

### 三、技术措施落实承诺(保证技术措施落实到位的承诺和落实不到位的处理承诺)：方案可落地，责任可追溯

#### （一）技术方案编制与审批流程

方案编制 “三结合” 技术方案编制需结合采购文件要求、项目特点、行业最新技术（如 BIM 造价复核技术），重点明确；

复核范围：对 2019 年以来 500 万以上项目的工程量、综合单价、措施费、规费、税金等全要素复核；

抽样规则：对 5000 万以上项目实行全量复核，500-5000 万项目按不低于 30% 比例随机抽样复核；

争议解决：建立 “三级争议处理机制”（造价员初核→专业造价工程师复核→外部专家论证），争议事项处理时限原则上不超过 15 天。

方案审批 “四方会签” 技术方案经公司技术部初审、总工程师复审、征集人终审后，由公司法人代表、技术负责人、项目负责人、征集人代表四方会签生效，作为项目实施的法定依据。若方案在实施过程中需调整，需重新履行审批程

序。

（二）技术措施执行保障

执行过程 “双记录”

纸质记录：造价人员每日填写《技术措施执行日志》，记录当日复核项目名称、采用的技术方法（如全面审查法、重点抽查法）、发现的问题及措施落实情况，由项目负责人每日签字确认；

电子记录：通过造价管理系统实时上传复核过程数据（如工程量计算书、单价分析表），系统自动生成《技术措施执行轨迹报告》，显示各环节操作时间、人员及修改记录，确保过程可追溯。

定期巡检与评估公司总部每月派遣技术督导组进行现场巡检，检查内容包括：

技术措施执行率（要求 $\geq 95\%$ ）；

复核成果准确率（随机抽取 10% 项目进行二次复核，误差率需 $\leq 2\%$ ）；

新技术应用效果（如 BIM 建模误差率、区块链存证使用率）。巡检结束后提交《技术措施执行评估报告》，对执行不到位的环节，责令项目团队 3 天内整改，整改期间暂停服务费支付。

（三）落实不到位处理承诺

违规情形	处理措施	法律责任	经济赔偿
未按技术方案规定的抽样比例复核	重新按标准复核，承担额外复核费用		按未执行部分对应服务费的 150% 扣减
漏审关键工序导致审减不完整	免费补充复核，延长服务周期至完成		按漏审金额的 5% 支付违约金
未使用规定的技术方法（如应采用 BIM 复核而未采用）	限期改用规定方法，重新复核		扣减技术措施专项费用 20%-50%
因技术措施失误导	公开道歉，更换项		按项目预算金额的

致征集人被上级部门通报	目团队		3%-5% 支付赔偿金
与被复核单位串通 伪造复核数据	立即终止合同，列入行业黑名单	移交司法机关追究刑事责任	全额退还已收费用，按合同金额的 100% 支付违约金

#### 四、关键岗位人员的在岗、更换等履职尽责承诺：在岗有记录，更换有程序，考核有标准

##### （一）在岗履职 “三查三访”

###### 日常三查

自查：项目负责人每日下班前检查本团队人员在岗情况及工作进度，填写《在岗情况检查表》；

互查：各专业组组长每周交叉检查其他组人员履职情况，重点核查是否存在“挂名不出勤”“一证多挂”等违规行为；

抽查：征集人每月随机抽查不少于 2 次，可通过现场点名、视频连线等方式核查人员在岗真实性，抽查结果记入《履职考核档案》。

###### 定期三访

访征集人：每季度向征集人发放《人员履职满意度问卷》，调查内容包括服务态度、专业能力、响应速度等，满意度低于 80 分的人员，责令限期整改；

访被复核单位：每月选取 5-10 家被复核单位进行访谈，了解复核人员是否存在吃拿卡要、故意刁难等违规行为，发现问题立即调查处理；

访项目现场：公司总部每半年对项目现场进行实地走访，检查人员办公条件、设备使用情况及资料归档质量，确保履职环境符合要求。

##### （二）人员更换 “严审批、高门槛、强替补”

###### 更换审批层级

岗位	更换申请主体	审批权限
项目负责人	公司总经理	征集人分管领导 + 财政部门备案
专业造价工程师	项目负责人	征集人项目负责人 + 公



		司技术部
造价员	专业组组长	项目负责人

#### 新人员准入标准

资质门槛：替代人员资质不得低于原人员，如原专业造价工程师为注册造价工程师，替代人员须具备同等资格且近 3 年完成不少于 10 个同类项目复核；

业绩要求：提供近 2 年政府投资项目复核业绩证明（合同复印件、成果报告封面），单个项目造价不得低于 500 万元；

面试考核：由征集人会同公司技术委员会进行面试，重点考察专业能力、政策理解能力、沟通协调能力，考核合格后方可上岗。

更换过渡期要求原人员与替代人员需进行不少于 3 个工作日的工作交接，填写《工作交接清单》，内容包括：

已完成工作进度及成果文件；

未解决的争议事项及处理进展；

后续工作重点及注意事项。交接过程需有征集人代表在场监督，确保工作连续性。

### （三）履职考核 “量化指标 + 刚性约束”

#### 核心考核指标

考核维度	指标名称	权重	合格标准
在岗率	实际在岗天数 / 应在岗天数	30%	≥95%
复核准确率	1-（误差金额 / 送审金额）	40%	≥98%
服务响应速度	紧急事项平均响应时间	20%	≤2 小时
廉洁合规性	违规行为发生次数	10%	0 次

#### 考核结果应用

季度考核：得分 $\geq 90$  分，评为“优秀”，给予个人 5000 元奖励；70-89 分，评为“合格”，需提交改进计划； $< 70$  分，评为“不合格”，调离项目团队并扣除当季绩效；

年度考核：连续两次季度考核“不合格”，列入公司禁用人才库，永不录用；累计三次“优秀”，优先晋升职称及岗位级别。

一票否决情形若出现以下行为，直接判定为履职不合格，立即终止劳动合同并追究法律责任：

伪造考勤记录或找人代打卡；

泄露征集人商业秘密或项目敏感信息；

接受被复核单位贿赂或不正当利益。

本服务承诺作为合同附件，与采购文件、投标文件具有同等法律效力。我方承诺在框架协议有效期内，持续优化服务流程、提升人员能力、强化技术保障，定期向征集人提交《服务承诺落实情况自查报告》（每季度一次）。若因不可抗力或政策调整需变更承诺条款，将提前 60 天与征集人协商，达成一致后签订补充协议。

供应商名称（并加盖公章）：河南华豫正大工程咨询有限公司

日期：2025 年 06 月 16 日

## 2. 服务方案

### (1) 项目概况与审核目标

#### (一) 项目概况

项目编号：Y2025KJ027

项目名称：鄢陵县政府投资结算项目复核造价咨询服务费

采购内容

1. 主要内容、数量及要求：委托第三方公司对鄢陵县政府投资结算项目进行复核造价咨询服务（主要服务内容：对 2019 年以来鄢陵县政府投资 500 万以上结算项目进行复核造价咨询）共需入围 15 家第三方公司进行项目复核造价咨询服务。

#### 2. 预算金额及最高限价

预算金额：（评审服务费参考市工程结算审查委托费费率执行的 97%）最终以实际发生金额支付；

最高限价：（评审服务费参考市工程结算审查委托费费率执行的 97%）最终以实际发生金额支付。

3. 资金来源为：财政资金；

4. 服务要求：符合国家、省、市相关规定及行业要求，满足征集人要求；

5. 合同履行期限：合同签订之日起至项目服务结束。

6. 履约地点：许昌市鄢陵县财政局。

7. 适用框架协议的征集人或者服务对象范围：对 2019 年以来鄢陵县政府投资 500 万以上结算项目进行复核造价咨询。。

#### (二) 审核目标

通过对政府投资结算项目的复核造价咨询，全面审核项目结算的各项内容，确保结算金额准确无误，合理控制工程造价，防范投资风险，为政府投资决策提供可靠依据，促进政府投资项目管理的规范化和科学化。

合规性：严格遵循国家、省、市相关法规（如《建设工程工程量清单计价规范》）及许财购【2018】10 号文要求，确保项目结算全过程合法合规。

准确性：通过精细化审核，将单项目综合误差率控制在 3% 以内，审减追加费严格执行单个项目 10 万元上限的规定。

效益性：精准核减不合理造价，最大限度节约财政资金，提升政府投资项目

的经济效益和管理水平。

## （2）审核原则

### （一）合法性原则

严格遵循国家、省、市相关法律法规、政策文件以及行业标准和规范，确保审核工作的每一个环节都有法可依、有章可循。在审核过程中，对项目的审批程序、招投标文件、合同协议、变更签证等各项资料的合法性进行重点审查，凡是违反法律法规的行为和事项，都要依法进行处理和纠正。

### （二）客观性原则

以客观事实为依据，实事求是地开展审核工作。审核人员要秉持公正、公平的态度，不受任何主观因素和外部因素的干扰，如实反映项目结算的真实情况。在审核过程中，对各项数据和资料的真实性、可靠性进行严格审查，确保审核结果能够真实、准确地反映项目的实际造价。

### （三）准确性原则

对项目结算的每一项内容进行细致、精准的审核，确保审核结果的准确性。审核人员要熟练掌握工程造价的计算方法和规则，对工程量的计算、综合单价的确定、费用的计取等进行严格审核，避免出现计算错误和遗漏。同时，要对审核过程中发现的问题进行深入分析和研究，确保问题得到准确的认定和处理。

### （四）全面性原则

对项目结算进行全面、系统的审核，涵盖项目的各个方面和环节。不仅要审核项目的主体工程，还要审核项目的附属工程、配套工程等；不仅要审核项目的施工阶段，还要审核项目的前期准备阶段、竣工验收阶段等。通过全面审核，及时发现项目管理中存在的问题和漏洞，为加强项目管理提供参考和建议。

### （五）独立性原则

审核人员在审核过程中要保持独立的判断和立场，不受征集人、供应商等相关方的影响和干扰。审核机构要建立健全内部管理制度，确保审核人员在工作中能够独立开展工作，保证审核结果的公正性和客观性。

### （六）效益性原则

在审核过程中，要充分考虑项目的经济效益和社会效益，既要关注项目的造价控制，也要关注项目的质量和进度。通过审核，促进项目建设单位加强管理，优化资源配置，提高项目的投资效益和社会效益。

原则类型	核心要求	具体应用场景
依法依规原则	严格执行《建筑工程施工发包与承包计价管理办法》《河南省建设工程造价管理办法》等法规，费率套用必须精准匹配《市工程结算审查委托费率表》。例如：500 万以上 - 1000 万项目执行 1.2‰基本费率 + 3‰ 审减追加费，1 亿元以上项目执行 0.8‰基本费率 + 2‰ 审减追加费。	在审核合同条款、变更签证、费用计取等环节，均以法规和费率表为根本依据进行判定。
实事求是原则	以施工图纸、现场勘查记录、变更签证等原始资料为唯一审核依据，坚决杜绝“高估冒算”或“恶意审减”，确保审核结果真实反映项目实际造价。	处理隐蔽工程争议时，需综合施工日志、监理记录、现场勘查数据等多方面信息进行客观判断。
重点突出原则	根据项目类型（房建、市政、交通、水利）及造价规模（如 500 万以下、5000 万以上等），差异化分配审核资源。对高风险环节（如变更签证超合同价 20% 的项目、隐蔽工程占比大的项目）实施全量审核。	对于 5000 万以上项目，重点核查主材价格认价单、暂估价调整依据、隐蔽工程验收记录等关键资料；对于常规项目，按比例抽查审核。
廉洁保密原则	所有审核人员需签署《廉洁承诺书》，严禁泄露项目敏感信息（如审减金额、财政预算数据、被复核单位商业信息等），违反者依法追究法律责任。	涉及政府重大投资项目或敏感数据时，采用加密系统传输文件，现场勘查记录严格限定查阅权限。

### （3）分类型项目重点审核内容

#### （一）房建类项目（如学校、安置房、商业综合体）

##### 1. 工程量审核重点

###### 主体结构

混凝土浇筑量：对比施工图纸与 BIM 模型，重点核查柱、梁、板等构件的尺寸及混凝土强度等级，确保工程量计算准确，避免多算或漏算。

砌体工程量：详细核对二次结构（如构造柱、圈梁）的设置情况，检查是否存在重复计算或未扣除门窗洞口、过梁等部分的工程量。

###### 装饰装修

墙面面砖、地面石材等面层工程量：严格按照设计图纸计算面积，扣除门窗洞口、柱垛等所占面积，同时核查排版图与现场实际是否一致，防止虚增工程量。

吊顶龙骨基层与面层：检查是否存在重复计价，龙骨的规格、间距是否符合设计要求，面层材料的损耗率是否在合理范围内。

###### 安装工程

电气管线长度：依据施工图纸和现场勘查结果，按最短路径计算管线长度，避免绕行计算增加工程量；同时核查开关、插座、灯具等数量是否与图纸一致。

给排水管道坡度：通过现场测量或查阅施工记录，确认管道坡度是否符合设计要求，坡度是否影响工程量及附件（如弯头、三通）的数量计算。

##### 2. 综合单价审核重点

主材价格：钢筋、混凝土、砌体材料等主材价格需严格按照施工期《鄱陵县建设工程材料信息价》调整，对于信息价中缺项的材料，需审核其认价是否履行征集人审批程序，认价依据是否充分（如采购合同、市场调研报价单等）。

专业分包项目：铝合金门窗、电梯、消防等专业分包项目的综合单价，需核查是否包含配套服务费用（如安装调试费、运输费、税费、管理等），是否存在拆分报价或重复计取费用的情况。

##### 3. 措施费审核重点

脚手架工程：根据施工方案和现场实际情况，确认脚手架搭设方式（落地式、悬挑式、满堂式等）是否与设计一致，超高费、多层建筑增加费等计取是否符合定额规则，是否存在重复计取或多算层数、高度的问题。

其他措施费：夜间施工增加费、二次搬运费、冬雨季施工增加费等需审核是否有实际发生依据（如监理签证、施工日志、影像资料等），费用计取标准是否符合相关规定。

## （二）市政类项目（如道路工程、管网工程、园林绿化）

### 1. 工程量审核重点

#### 道路工程

路基挖填方量：核查挖填方起止桩号、横断面尺寸，扣除表土厚度和无效方量，按实际压实方计算工程量，避免虚增挖填方量。

基层分层碾压工程量：根据设计图纸和施工记录，确认基层分层施工情况，按每层实际厚度计算工程量，不得合并或简化计算。

#### 排水工程

管道接口数量：核对管道长度与接口数量的匹配性，检查是否存在多算接口数量的情况；同时核查检查井土方开挖量，是否扣除管道占比体积，避免重复计算。

检查井、雨水口等附属构筑物：审核其数量、规格是否与设计图纸一致，混凝土强度等级、钢筋配置是否符合设计要求。

交通设施：信号灯、标志牌、护栏等设备数量需与施工图纸一一对应，核查安装位置、型号是否正确，避免多报或错报。

### 2. 综合单价审核重点

路面工程：沥青混凝土路面综合单价需审核是否包含透层、粘层、封层施工费用，水泥稳定碎石基层是否含水泥剂量调整费用，材料损耗率是否符合定额规定。

管网工程：雨污水检查井砌块材料（混凝土砌块、砖砌体等）需与设计图纸一致，审核其综合单价是否包含抹灰、井盖安装等全部费用，避免低套高报。

### 3. 其他项目审核重点

拆除工程：对于市政管网改造等项目中的拆除工程，需审核拆除范围、拆除方式是否与签证一致，按实际拆除体积或面积计算工程量，同时提供运输合同及渣土外运票据等有效证明。

## （三）交通类项目（如桥梁工程、公路工程、隧道工程）

### 1. 工程量审核重点

## 桥梁工程

桩基长度：以桩基检测报告为依据，结合施工记录，确认桩基实际长度，扣除虚桩长度和桩头凿除部分，避免多算工程量。

预应力钢绞线张拉工程量：核查张拉记录，按实际张拉长度计算工程量，扣除工作长度和锚具所占长度，同时确认钢绞线规格、强度等级是否与设计一致。

## 公路工程

路基清表工程量：根据现场勘查结果，按实际清表宽度和长度计算工程量，扣除未清表区域，确保清表工程量真实准确。

路面标线面积：按设计图示尺寸计算标线面积，扣除文字、箭头、图案等占用面积，避免扩大计算范围。

### 2. 综合单价审核重点

桥梁构件：桥梁支座综合单价需审核是否包含配套钢板、螺栓、垫片等附件费用，伸缩缝项目是否含填缝材料、安装费等全部费用，避免漏项或拆分计价。

公路工程：“安全设施及预埋管线”项目需审核是否按成品综合单价计取，是否包含运输、安装、调试等全部费用，不得将各工序拆分单独计价。

### 3. 措施费审核重点

专项措施费：桥梁施工平台、满堂支架、围堰等专项措施费需按经征集人审批的施工方案计算，审核其搭设、拆除工艺是否与方案一致，是否存在重复计取（如同时计取支架费与模板费）或多算工程量的问题。

## （四）水利类项目（如堤防工程、泵站工程、水库工程）

### 1. 工程量审核重点

#### 堤防工程

土方填筑量：按设计压实系数计算压实方工程量，扣除沉降量和超填量，结合土方平衡计算表，核查填筑量与挖方量、借方量的逻辑关系是否合理。

混凝土护坡厚度：通过现场抽芯检测或测量记录，对比设计图纸，确认护坡厚度是否符合要求，按实际体积计算工程量。

#### 泵站工程

水泵设备安装工程量：按设备采购合同和安装图纸，核对水泵型号、数量，确保按台数准确计取工程量，同时审核配套电机、阀门等附件的安装是否计入综



合单价。

机电管线长度：依据施工图纸和现场走向，实测管线长度，避免按直线距离计算或多算预留长度。

## 2. 综合单价审核重点

防渗工程：防渗墙项目综合单价需审核是否包含泥浆制作、运输、废弃泥浆处理等费用，墙体材料（混凝土、黏土等）的单价是否按施工期信息价或认价调整。

设备安装：闸门、启闭机等设备安装综合单价需包含调试费、检测费等，审核是否提供调试报告、检测合格证明等有效依据。

## 3. 规费与税金审核重点

规费：严格审核“工程排污费”“水土保持补偿费”“水利建设基金”等规费是否按地方政府规定的费率和计费基数计取，是否有相关缴费凭证或减免文件。

税金：根据合同约定和施工期税收政策，审核增值税税率是否正确（如一般计税项目按 9% 计取，简易计税项目按 3% 计取），是否包含城市维护建设税、教育费附加等附加税费。

# （4）审核措施与方法

## （一）通用审核措施

资料审核 “三查三核三签”

查完整性：制定详细的《结算资料 Checklist》，包含竣工图（需加盖竣工图章及相关单位签字）、变更签证（需监理单位、建设单位、施工单位三方签字）、隐蔽工程验收记录（附影像资料及验收人员签字）等 22 项必查资料，缺一不可，缺失资料的项目不得进入现场审核环节。

核时效性：变更签证、材料认价单等资料的日期需在施工合同工期内，超过工期的需提供征集人书面批准文件，否则视为无效资料。

对一致性：仔细核对施工图纸、工程量清单、投标文件、施工合同中的项目特征描述、工作内容、技术标准等是否一致，如有差异，按“不利于承包人”原则进行调整，并经征集人确认后执行。

资料签认：所有审核资料需经审核人员、项目负责人、征集人代表三方签字确认，确保资料的真实性和有效性。

现场勘查 “三维记录 + 见证取样”

拍照：使用高清相机对关键部位（如屋面防水施工质量、地下管线铺设情况、桥梁桩基施工现场等）拍摄全景及特写照片，照片需标注拍摄时间、部位编号、工程名称等信息，便于追溯和对比。

录像：对隐蔽工程修复前现状、大型设备安装过程、新材料新工艺施工环节等进行连续录像，录像时长不少于 5 分钟 / 部位，录像文件需存储备份，保存期不少于 10 年。

测量：采用 GPS 定位仪、激光测距仪、超声波测厚仪等专业设备，对道路长度、基坑深度、混凝土构件厚度等进行实测，实测数据与图纸差异超 5% 的，需重新复核并分析原因，形成《实测与图纸差异分析报告》。

见证取样：对于涉及结构安全的材料（如钢筋、混凝土试块、砌体砂浆等），需在征集人或监理单位见证下进行取样送检，检测结果作为审核依据之一。

争议处理 “三级五方联审机制”

争议等级	处理流程	参与方	时限要求
一般争议（审减金额≤100 万）	造价员初核→专业造价工程师复核→与施工方协商确认	审核方、施工方	7 个工作日内办结
重大争议（100 万 < 审减金额≤500 万）	项目负责人介入→组织征集人、施工方、监理方联审→专家论证（必要时）	审核方、征集人、施工方、监理方、专家	15 个工作日内办结
特别重大争议（审减金额>500 万）	公司技术委员会 + 外部行业专家（如造价管理站人员、高校专业教授）联合评审→报征集人分管领导审定	审核方、征集人、施工方、行业专家、财政部门代表	30 个工作日内办结

（二）差异化审核方法

项目类型	审核方法	应用场景	具体操作示例
------	------	------	--------

房建类	全面审查法	5000 万以上项目、复杂结构工程（如高层建筑、大跨度厂房）	对高层建筑的钢筋混凝土结构工程量逐项计算，使用广联达钢筋翻样软件进行建模，对比软件计算结果与施工单位报送数据，误差超 3% 的部位重点核查。
市政类	重点抽查法	常规道路、管网项目（如城市支路、雨污水管网改造）	按不低于 30% 的比例随机抽取检查井，核查其土方量、钢筋含量、混凝土强度等指标，与设计图纸和施工规范对比，发现异常则扩大抽查范围。
交通类	指标分析法	同类桥梁、公路项目（如同区域、同类型的桥梁工程）	收集同区域已完类似桥梁项目的“每延米造价指标”“混凝土用量指标”“钢筋用量指标”等数据，与审核项目进行对比，偏差超 10% 的项目，重点审核工程量、综合单价及措施费。
水利类	经验审查法	中小型堤防、渠道项目（如农村灌溉渠道、小型防洪堤）	根据水利工程“土方量：混凝土量 $\approx$ 8:1”“堤防工程每公里造价 $\approx$ 300-500 万元”等经验比例，对审核项目的工程量和造价进行初步筛查，超出经验范围的项目，详细核查设计变更、现场签证等资料。

## （5）审核质量控制

### （一）三级复核制度

一级复核（造价员自查）造价员完成初步审核后，需填写《自查问题台账》，详细记录工程量计算错误、费率套用错误、资料缺漏等问题，自查问题整改率需达 100% 方可提交二级复核。同时，需对审核依据的有效性进行自查，如定额版本、政策文件是否适用。

二级复核（专业造价工程师）专业造价工程师对工程量、综合单价、措施费、规费、税金等进行交叉复核，填写《复核意见表》，记录错误类型（如“多算”“少算”“重复算”“错套费率”等）及整改要求。对于复杂项目或争议事项，需出具《专业复核意见》，提出处理建议。复核通过率需 $\geq 95\%$ ，未通过的项目需返回造价员重新审核，直至达标。

三级复核（项目负责人）项目负责人对审减金额超 300 万的项目、争议项目、高风险项目进行全量复核，签署《终核报告》。终核内容包括：审核程序的合规性、审核依据的充分性、审核结果的准确性。明确“可定案”“需补充证据”“重新审核”三类结论，终核通过率需 $\geq 98\%$ 。对于“需补充证据”的项目，需列出证据清单，由审核人员限时补充；对于“重新审核”的项目，需指定其他专业造价工程师重新开展审核工作。

### （二）误差率考核机制

误差率（ $\delta$ ）	考核措施	责任追究
$\delta \leq 2\%$	季度绩效加 10 分，通报表扬；年度累计三次达标，优先参与优秀项目评选。	无
$2\% < \delta \leq 3\%$	责令项目团队限期 3 日内整改，扣减项目负责人及相关造价员绩效 5%；整改后需重新提交复核报告，经项目负责人确认达标后方可提交征集人。	对责任人进行内部警示谈话
$\delta > 3\%$	项目团队需重新审核并承担全部审核费用，扣减项目负责人及相关造价员绩效 20%；同时，项目负责人需向征集人提交	对责任人进行岗位调整

	书面检讨报告。	
$\delta \geq 5\%$	立即终止该项目服务资格，将相关责任人列入公司黑名单，永不录用；同时，向征集人退还该项目已收取的全部服务费用，并按合同约定承担赔偿责任。	依法追究相关责任人的法律责任

#### 审核进度计划

##### （一）总体时间节点

阶段	时间安排	工作内容	房建类项目	市政类项目	交通类项目	水利类项目
启动阶段	合同签订后 5 个工作日内	组建项目团队，明确各专业人员分工（房建组、市政组、交通组、水利组）；开展内部培训，重点学习许财购【2018】10 号文、市工程结算审查委托费费率表及项目审核要点；与征集人对接，获取项目清单及基础资料。	成立房建项目专项小组，熟悉学校、安置房等项目图纸及清单。	成立市政项目专项小组，梳理道路、管网项目特点及审核重点。	成立交通项目专项小组，研究桥梁、公路项目技术规范及结算难点。	成立水利项目专项小组，分析堤防、泵站项目的地质条件及施工工艺对造价的影响。

资料 审核 阶段	30 个工 作日 内	对所有项目 结算资料进 行完整性审 核，出具《资 料补正通知 书》；建立项 目台账，按类 型分类编号 （如 FJ-001、 SZ-001、 JT-001、 SL-001）；重 点审核合同 工期、变更签 证时效、隐蔽 工程验收记 录等关键资 料。	针对房建项 目，核查竣 工图章签署 完整性、装 饰材料认价 单审批流 程，对缺漏 的门窗表、 钢筋翻样表 要求补正。	针对市政 项目，审 核道路基 层配比试 验报告、 管网闭水 试验记 录，对缺 失的渣土 外运小票 要求补充 提供。	针对交通 项目，查验 桥梁桩基 检测报告、 沥青路面 施工日志， 对缺少的 预应力张 拉记录要 求施工方 补报。	针对水利 项目，审 核堤防压 实度检测 报告、泵 站设备调 试记录， 对未附影 像资料的 隐蔽工程 验收单要 求重新完 善。
现场 勘查 阶段	60 个工 作日 内	按项目类型 分组开展现 场勘查，使用 “三维记录 法”（拍照、 录像、测量） 留存证据；对 房建项目的 屋面防水、卫 生间防水等	完成 50% 房建项目现 场勘查，重 点记录混凝 土裂缝、砌 体垂直度等 问题，拍摄 照片≥20 张 / 项目， 录像≥10	完成 60% 市政项目 现场勘 查，实测 道路厚 度、管网 坡度等指 标，对 30% 的检 查井进行	完成 40% 交通项目 现场勘查， 实测桥梁 支座安装 间距、公路 标线厚度， 对 20% 的 桩基进行 抽芯检测，	完成 30% 水利项目 现场勘 查，测量 堤防护坡 坡度、泵 站设备安 装精度， 对防渗墙 进行取芯

		<p>隐蔽工程进行抽芯检测；</p> <p>对市政管网项目进行 CCTV 管道检测；对桥梁桩基进行超声波探伤复查；</p> <p>对水利堤防进行沉降观测点复核。</p>	<p>分钟 / 项目。</p>	<p>开挖复测，形成《现场实测对比表》。</p>	<p>出具《桩基检测复核报告》。</p>	<p>检测，检测频率不低于总墙长的 5%。</p>
<p>造价复核阶段</p>	<p>90 个工作日内</p>	<p>按“分类型 + 分规模”原则开展复核：5000 万以上项目全量审核，500-5000 万项目按 30% 比例抽查；运用 BIM 建模（房建、桥梁项目）、工程量自动计算软件（市政、水利项目）提升效率；形成《初步审核报告》，标注</p>	<p>完成房建类项目复核，重点审核钢筋含量（误差率控制在 <math>\pm 2\%</math>）、装饰工程综合单价（与信息价对比偏差 <math>\leq 5\%</math>），出具《房建项目造价对比分析表》。</p>	<p>完成市政类项目复核，对道路工程的基层工程量（误差 <math>\leq 3\%</math>）、管网工程的接口数量（误差 <math>\leq 2\%</math>）进行重点校核，形成《市政项目审减明细台账》。</p>	<p>完成交通类项目复核，审核桥梁桩基工程量（与检测报告吻合度 <math>\geq 95\%</math>）、公路工程措施费（与施工方案匹配度 <math>\geq 90\%</math>），出具《交通项目争议事项统计表》。</p>	<p>完成水利类项目复核，对堤防土方填筑量（与土方平衡表误差 <math>\leq 4\%</math>）、泵站设备安装费（与采购合同偏差 <math>\leq 3\%</math>）进行复核，形成《水利项目规费税金审核表》。</p>

		审减项及争议点。				
争议处理阶段	30个工作日内	启动“三级五方联审机制”处理争议事项；组织房建、市政等专业专家对复杂问题进行论证；与施工方就争议项进行协商，签署《争议解决备忘录》；修改完善《最终审核报告》，报征集人审定。	针对房建项目的钢筋量争议，邀请结构工程师进行图纸会审，通过BIM模型可视化对比解决分歧，争议解决率 $\geq 90\%$ 。	针对市政项目的管道接口争议，调取施工日志及影像资料，结合定额规则认定工程量，争议项处理时限 $\leq 10$ 个工作日。	针对交通项目的桩基造价争议，委托第三方检测机构进行复测，依据复测结果调整审核结论，争议处理完成率 $\geq 85\%$ 。	针对水利项目的防渗墙单价争议，组织行业专家对施工工艺及成本进行评审，按评审意见调整综合单价，争议解决满意度 $\geq 80\%$ 。
验收归档阶段	15个工作日内	配合征集人成立验收小组，按采购合同及技术标准验收；整理审核档案（含纸质版、电子版），按房建、市政等类别立卷归档；提交《审核工作	归档房建项目档案（含审核报告、影像资料、争议处理记录），档案完整率100%，提交《房建项目审核成果汇总表》。	归档市政项目档案，附《市政项目审减效益分析报告》，提出管网工程结算管理优化建议3条以上。	归档交通项目档案，编制《桥梁工程审核案例汇编》，总结高风险环节审核要点10项以上。	归档水利项目档案，提交《水利工程政府投资控制建议报告》，含堤防工程造价指标分析及泵站设备



		总结报告》， 总结审核成 果及管理建 议。				采购建 议。
--	--	--------------------------------	--	--	--	-----------

#### 审核成果文件清单

##### （一）通用成果文件

###### 《项目审核总报告》

涵盖房建、市政、交通、水利四类项目审核概况，汇总审减金额、审减率及财政节约效益数据；

附《市工程结算审查委托费率执行情况表》，列明各项目费率适用及费用结算明细。

###### 《分类型项目审核报告》（4 份）

按房建、市政、交通、水利分别编制，包含项目清单、审核依据、重点问题分析及处理结果；

附《分类型项目造价指标分析表》（例：房建项目单方造价指标、市政道路工程公里造价指标）。

###### 《争议事项处理报告》

记录各类争议事项的处理过程、专家意见及最终结论，附《争议事项责任认定表》（明确责任方及处理依据）。

##### （二）专项成果文件

项目类型	专项成果	核心内容
房建类	《BIM 建模审核对比报告》	对比 BIM 模型与施工单位报送工程量，标注差异部位及审减金额（如某安置房项目通过 BIM 核减混凝土量 120m <sup>3</sup> ）。
市政类	《管网 CCTV 检测审核报告》	附管道缺陷影像资料及修复费用审核意见，提出管网维护造价控制建议。

交通类	《桥梁桩基复测审核报告》	包含超声波探伤检测数据、桩长复核结果及造价调整依据（如某桥梁项目核减桩基造价 85 万元）。
水利类	《堤防沉降观测审核报告》	分析沉降数据对土方填筑量及护坡工程的影响，提出后期监测费用审核建议。

#### 审核资源配置

##### （一）人员配置

组别	人员构成	职责分工
房建组	项目负责人 1 名、注册造价工程师 4 名、造价员 4 名	负责房建项目工程量复核、综合单价分析及争议处理。
市政组	项目负责人 1 名、注册造价工程师 3 名、造价员 3 名	负责市政道路、管网、交通设施项目审核。
交通组	项目负责人 1 名、注册造价工程师 3 名	负责桥梁、公路、隧道项目现场勘查及造价复核。
水利组	项目负责人 1 名、注册造价工程师 3 名	负责堤防、泵站、水库项目审核及技术论证。

##### （二）技术装备配置

装备类型	房建类适用	市政类适用	交通类适用	水利类适用
测量设备	激光测距仪、楼板测厚仪	GPS 定位仪、管道测漏仪	超声波探伤仪、路面取芯机	水准仪、测深仪
软件工具	广联达 BIM5D、钢筋翻样软件	鸿业市政管线软件、市政造价管理系统	桥梁博士、公路工程造价软件	水利水电工程造价管理系统、水土保持

				造价软件
影像设备	高清单反相机、 无人机（航拍屋 面）	管道 CCTV 检 测机器人、全 景摄像机	车载激光雷达 （桥梁检测）	水下摄像机 （泵站水下结 构检测）

#### 风险控制措施

##### （一）合规性风险

建立《法规政策动态跟踪表》，每月更新国家及地方造价管理新规，确保费率套用、计价规则与最新政策一致（如营改增税率调整、人工单价动态调整等）。

对所有审核结论进行“法规合规性验算”，重点核查签证程序（是否符合《鄱陵县政府采购管理办法》）、费率浮动范围（如审减追加费不超过 10 万元 / 项目）。

##### （二）质量风险

实行“审核责任终身追溯制”，审核人员需在《审核报告》签署页附身份证复印件及执业资格证编号，确保责任可追溯。

引入外部专家“飞检”机制，每季度随机抽取 5% 项目由行业专家独立复核，飞检误差率纳入团队绩效考核（如飞检误差率 > 2%，扣减项目负责人绩效 10%）。

##### （三）廉洁风险

##### 1、提高咨询人员业务素质、廉洁自律

（1）为加强工程审计过程中的廉政建设，规范工程审计过程中的各项活动，防止发生各种谋取不正当利益的违法违纪行为，保护国家、集体和当事人的合法权益，根据国家有关工程建设的法律法规和廉政建设责任制规定廉政保障措施。

1) 实行回避制度，审计人员与被审计项目单位有直接关系或有可能影响评审公正性的我方会自觉回避。

2) 加强审计人员的廉政教育，督促审计人员严格遵守廉政纪律和审计“八不准”。

我公司造价咨询人员在劳动合同签订时就签订《廉洁自律承诺书》，要求审计人员在审计过程中，严格遵守如下规定：

① 遵守国家、政府的有关法律、法规、政策和公司的规章制度及其它一切现行的管理办法/规定/决议等，自觉遵循咨询工作者的职业道德，以高度负责的精神，维护国家和社会公共利益，寻求提高投资效益和符合可持续发展的解决方案。

② 应秉承“对外讲信用，对内讲团结”的经营理念、“一流的形象、一流的品质、一流的服务”的经营原则、坚持“高标准、严要求、快节奏”的工作作风。

③ 遵守“客观、公正、科学、可靠”的咨询原则，并保持严谨、稳健、负责的职业态度，实事求是，不隐瞒真情，不讲假话；严格遵循咨询程序，坚持以事实为依据，以法律、法规为准绳，客观公正处理问题，廉洁奉公、不以审谋私。

④ 竭诚为委托方服务，始终为维护他们的合法权益而精心工作，审计过程中做到增、减有依据，报告有结论，谁咨询谁负责。同时不隐瞒查出的违纪事实，不泄露审计工作涉及到的机密。

⑤ 不接受贵重礼品、不参加相关单位的宴请和高档娱乐活动、不接受客户或被审核单位提供的折让、佣金或礼物等超越工作条件需要的利益、不接受任何有损独立和公正判断的酬谢，对赠送的礼品、现金应设法退回，不能退回的应及时向部门负责人、分管领导汇报，请上级予以退回。

不为谋私利与施工方等有关单位就工程量、签证、结算等审计过程进行私下商谈或达成默契，不单独与承包方进行有碍独立执业和职业形象的接触、也不在委托单位不知情的情况下单独与被审核单位接触。

⑥ 服从公司业务的统一高度分配，同一工程咨询服务必须统一口径、审计进度等服从技术负责人等公司领导的安排、协助项目负责人做好公司领导交待的其它工作。

⑦ 恪守审计“审计八不准”，不得为谋私利与施工方就工程量、签证、结算等审计过程进行私下商谈或达成默契。

3) 制定职业道德行为准则：工程咨询业是为经济建设和工程项目的决策、实施提供全过程咨询的智力服务行业，是政府投资决策部门和各类项目业主的参谋和助手，在社会与环境的可持续发展中，具有十分重要的作用。工程咨询单位和咨询工程师应有高度的职业责任感，在咨询业务活动中诚实公正，敬业进取，信守合同，以高质量的咨询成果和优良的服务，赢得社会信任。为此工程咨询单位和咨询工程师都应遵守工程咨询业职业道德行为准则。

① 遵守国家有关法律、法规和政策，执行行业自律性规定，承担本行业对

社会的责任，始终坚持职业尊严和声誉。以高度负责的精神，维护国家和社会公共利益，寻求提高投资效益和符合可持续发展的解决方案。

② 竭诚为客户服务，始终为维护他们的合法权益而精心工作。

③ 坚持客观、公正、科学、可靠的咨询原则，实事求是，不隐瞒真情，不讲假话，即要客观分析一切有利因素，也要把一切潜在的不利因素告诉客户。

④ 按《工程咨询资格等级证书》规定的资格等级和咨询业务范围开展业务，只承担能够胜任的业务。

⑤ 靠质量、信誉进行竞争，杜绝无序竞争和不正当的价格竞争。不能采取不正当的手段排挤、损害和打击其它工程咨询单位。要防止有意、无意损害他人名誉的行为。不得直接或间接抢取其他咨询单位已经受托的咨询业务。

⑥ 按照国家或协会的有关规定和国际惯例，与中外客户签订咨询服务合同，收取合理的咨询服务费用。不允许直接或间接地接受各种不正当的报酬，不得接受任何有损独立和公正判断的酬谢。

⑦ 通过各种形式努力学习，更新知识，钻研业务，掌握先进的技术手段，不断提高咨询水平和经营管理水平。积极提出建议，促进工程咨询事业健康发展。

4) 审计成果质量复核措施：为了有效实施全面质量管理，落实质量控制责任制，保证工程造价咨询成果的真实性、完整性、科学性，所有咨询成果文件在签发前必须经过三级复核程序：组内各专业咨询员在完成初稿编制并进行自校后，由项目组负责人实施一级复核；在项目负责人实施一级复核的基础上，由技术负责人实施二级复核；最后由本公司分管的副总进行三级复核后签发。

5) 双人执业制度：执业人员与工程造价有实质关系的其他单位（建设单位除外）的工作联系，均须有本公司两人或两人以上的人员参与。

6) 及时报告制度：根据审计工作实际情况及时提供定期报告和专项报告，确保与委托方的充分沟通，对需要委托方协调的事项与问题及时提出，审计过程接受委托方的业务指导与监督。

7) 我方保证与委托方签定“廉政责任书”以约束我们的行为。

8) 发现对方在业务活动中有违规、违纪、违法行为的，应及时提醒纠正，情节严重的，应向其上级主管部门或纪检监察、司法等有关机关举报。

(2) 在工程造价审计执行过程中将严格按照组织审计协议书中的有关条款执行。并在保证廉洁方面作出郑重承诺如下：

① 保证工程造价审计人员完全按行业有关审计规定执行，随时接受贵局监督、检查；

② 保证工程造价审计人员不以任何理由接受被审单位的行贿或馈赠礼金、有价证券、礼品、纪念品等；

③ 保证工程造价审计人员必须严格按照国家有关规定进行审计，维护国家及有关投资者的利益，坚决杜绝国有资产的流失。

我单位承诺如违反以上规定，首先停止政府委托项目的审计工作，再视情节严重，由有关部门依据有关法规予以处理。违反纪律的，由同级监察机关追究纪律责任；触犯刑律的，移送司法机关追究刑事责任，造成经济损失的应于相应的经济赔偿。

从根本上讲，造价咨询工作的风险主要是执业人员水平不足造成的，执业人员的水平包括业务能力、工作严谨程度等多个方面。机构的内部管理制度和操作规程无论多么完善，工作最终要由执业人员自身来完成，因此，提高执业人员的工作水平和业务素质是关键。

工程建设中新工艺、新材料不断涌现，建设领域政策法规文件不断更新和完善，工程审计人员必须与时俱进，不断提高业务素质和完善知识结构。造价咨询单位要利用各种培训学习的方式对员工进行多方面、多层次的教育，加强业务技术培训，加强法律法规教育，及时掌握工程建设中的新工艺、新技术、新规范及实践中的应用情况，让每个人都有机会吸收到新的知识。通过职业后续教育，不断提高执业人员的业务素质，防止因过失行为给他人或社会造成损失，努力为社会提供更高质量的专业服务，赢得社会公众的理解和信任。

## 2、严格恪守职业道德

工程建设领域涉及多方利益，审计人员的敬业精神、工作责任感和职业道德对建设工程审计结论客观公正、如实反映建设工程真实造价相当重要，如果跟踪审计单位作为工程建设监督的一方出现舞弊行为，其对审计声誉的损害比其他部门更大、更深、更痛。因此，造价从业人员应严格恪守职业道德，规范自身的执业行为，在审计过程中，坚持客观公正地披露和评价审计事项，严格按有关法律法规和程序办事，这是廉政建设的关键所在。

造价咨询单位应当加强内部职业道德准则建设，它对于工程师保持应有的职业谨慎、防止过失发生有很大的帮助，教育审计人员牢固树立廉洁自律意识，恪

守审计规范, 倡导敬业精神, 不徇私情, 秉公执法, 达到遏制审计风险的目的。同时, 建立内部的职业道德考核制度, 对从业人员的履约记录、执业记录、资信情况等方面进行考核, 并通过奖惩手段, 以不断培养和提高执业人员的职业道德意识, 增强执业的独立性, 促进造价咨询人员自觉遵守市场经济秩序, 形成良好的职业道德, 严谨认真地完成工作任务, 从而使整个造价咨询职业在社会公众中得以保持独立、客观和公正的形象, 避免不必要的法律诉讼。

### 3、完善内部管理制度

#### 1) 严格执行内部复核制度

现在造价咨询单位内部的三级复核风险管理机制, 在一定程度上可以有效地防范风险, 但还有有待完善之处。三级复核, 一定要真正落到实处, 要把各级的复核纳入考核指标, 并与收益分配挂钩, 哪一级质量没有把握好, 就要追究具体负责人的责任, 逐步纠正目前普遍存在的流于形式的做法。即使是造价咨询单位的内部执业人员或其他人员与客户或他人内外勾结, 通过严格的内部复核也可以发现迹象。

#### 2) 加强内部考核奖罚制度

要制定与业务有关的奖罚规定, 对作出贡献或评比优秀的, 给予一定的奖励; 而对本单位名誉损坏的给予相应的处罚, 从而增强造价人员工作的责任心。工程造价咨询单位发生法律争议, 往往只是由于一两个执业人员, 但这一两个人的行为, 却能损害整个单位的利益。在造价咨询工作中, 有些情况下结果与事实不符, 是由于客观的原因造成的, 如果有证据证明个别执业人员行为不端, 即使是普通的过失, 也将可能被认定为舞弊, 因此, 应严明执业纪律, 对执业人员的不规范行为进行严厉的处罚。

### 4、针对不同的工程项目, 有针对性地采取防范措施

由于每个建设项目都有自己的特点, 并且每个项目又涉及建筑、装饰、水暖、电气等多个不同的专业内容。因此对于不同的建设项目, 不能一概而论, 而应针对具体情况有针对性地采取防范措施。一般对于各个专业工程应重点审核以下方面, 如下表

序号	专业工程	重点审核方面
1	建筑工程	钢筋、混凝土、砌体、保温等指标 措施费单方指标、建筑

		工程单方指标
2	装饰工程	外墙饰面、内墙饰面、地面等指标 措施费单方指标、装饰工程单方指标
3	水暖工程	给排水管、暖气管等指标 措施费单方指标、水暖工程单方指标
4	电气工程	电线、电缆、电气管等指标 措施费单方指标、电气工程单方指标

#### 5、培养风险意识和法律意识

造价咨询业务不但要对委托方负责，也要对自己和咨询单位负责，审计部门应培养审计人员良好的审计风险意识, 提高其在繁杂的工程审计中灵活、有效地控制各种风险诱发的能力, 正确地对待来自各方面的干扰和压力。