

欧利斯认证有限公司

全过程工程咨询服务认证技术规范

受控状态：受控

文件编号：CTS OLS/GZ-0150-2026

发布日期：2025-07-15

实施日期：2026-06-10

版本/版次：A/1

编制部门：技术开发部

评审人：林任红

批准人：沈育谦

文件制/修订履历

制/修订日期	制/修订单号	制/修订类别	版本/版次	制/修订说明（原因、内容见制修订审批单）
2025-07-15	初始制订	<input checked="" type="checkbox"/> 制订 <input type="checkbox"/> 修订	A/0	初始发布、实施
2026-06-10	修改制订	<input type="checkbox"/> 制订 <input checked="" type="checkbox"/> 修订	A/1	根据 9 号公告原则要求内容修改

前言

欧利斯认证有限公司公开文件

本认证技术规范是欧利斯认证有限公司开展全过程工程咨询服务认证的依据。

本认证技术规范为首次发布。

本认证技术规范由欧利斯认证有限公司组织制定。

本认证技术规范主要起草人：沈育谦、林任红。

本认证技术规范版权归欧利斯认证有限公司所有，任何组织及个人未经欧利斯认证有限公司许可，不得以任何形式全部或部分使用。未通过欧利斯认证有限公司认证的项目不得明示符合此认证技术规范。

本认证技术规范自 2026 年 6 月 10 日起正式实施。为确保平稳过渡，对于已通过全过程工程咨询服务认证的组织，以及在 2026 年 9 月 10 日前已提交评审申请的企业，给予 1 年过渡期，须于 2027 年 9 月 10 日前完成体系改版及重新认证工作，逾期未完成的，原认证资格将自动失效。

本认证技术规范由欧利斯认证有限公司解释。

目录

前言

1 范围 4

2 引用标准 4

3 术语和定义 4

4 企业资质要求 5

4.1 人员配备 5

4.2 管理制度 5

4.3 资质能力 6

4.3.1 咨询技术要求 6

4.3.2 服务过程管理要求 7

4.3.3 成果交付要求 7

4.4 设备器具 7

4.5 人员培训与档案 8

4.6 售后服务 8

4.7 作业人员要求 8

4.8 合规性要求 9

4.9 安全要求 9

5 认证模式 10

6 认证流程 10

6.1 申请受理 10

6.2 文件审核 11

6.3 现场审核 11

6.4 用户满意度调查 12

6.5 认证决定 12

6.6 持续监督 13

欧利斯认证有限公司公开文件

1 范围

1. 本技术规范适用于从事全过程工程咨询服务的企业，服务内容涵盖工程建设全生命周期的咨询环节，包括项目决策阶段（如可行性研究、投资估算）、设计阶段（如方案设计优化、施工图审查）、招标采购阶段（如招标文件编制、评标咨询）、施工阶段（如施工监理、进度造价管控）、竣工阶段（如竣工验收组织、结算审核）及运营维护阶段（如运维方案咨询、资产评估）。服务场景包括房屋建筑、市政基础设施、公路桥梁、水利工程等各类工程项目。
2. 需注意的是，本规范不适用于仅提供单一环节咨询服务（如仅做施工图审查、仅做施工监理）且未形成全流程协同管理能力的企业，也不适用于无工程咨询资质却开展专项审批类咨询服务的企业。

2 引用标准

1. DB34/T 4161-2022《全过程工程咨询服务管理规程》：规定了全过程工程咨询服务的基本要求、服务内容、组织模式、管理流程及质量评价方法，为体系建设提供核心框架，是认证中衡量服务专业性与规范性的基础依据。
2. GB/T 19001-2016《质量管理体系 要求》：为全过程工程咨询服务提供质量管理框架，确保咨询成果质量、服务过程管控符合客户需求与行业标准。
3. 其他相关国家、行业标准及法律法规：包括《建筑法》《建设工程质量管理条例》《工程咨询行业管理办法》等，确保咨询服务全流程符合工程建设法规、造价管理、质量安全等要求，保障项目合规推进。

3 术语和定义

1. 全过程工程咨询服务：围绕工程建设全生命周期，整合决策、设计、招标、施工、竣工、运维等环节的专业咨询服务，通过一体化统筹、协同管理，为客户提供项目策划、技术支持、成本管控、质量监督等综合解决方案，旨在提升项目建设效率、降低投资风险。

欧利斯认证有限公司公开文件

2. 咨询服务能力：全过程工程咨询企业具备的完成咨询项目所需的专业人员配置、技术储备、管理体系、跨环节协同能力等综合实力，是衡量企业能否满足客户全流程咨询需求、保障项目建设质量的关键指标。
3. 资质等级评价：依据本技术规范及相关标准，对企业的人员专业度、项目业绩、咨询成果质量、合规记录、客户满意度等进行全面评估，确定其资质等级的过程，为业主选择优质咨询服务提供商提供依据。
4. 认证：由第三方认证机构证明全过程工程咨询企业符合特定管理体系标准的合格评定活动，增强企业在工程咨询市场的公信力与竞争力。

4 企业资质要求

4.1 人员配备

1. 企业应设立项目决策咨询部、设计咨询部、招标采购部、施工管控部、造价咨询部、运维咨询部等专职部门，明确各部门职责：决策咨询部负责可行性研究与投资分析，施工管控部负责现场监理与进度管理，造价咨询部负责全周期造价核算与管控，确保各环节咨询服务协同衔接。
2. 各级资质企业需按要求配备专业人员，其中持有注册咨询工程师（投资）、一级注册建筑师、一级注册结构工程师、注册造价工程师、注册监理工程师等证书的人员总数占比不低于 60%；每个咨询项目需配备专职项目负责人，且负责人需具备 5 年以上全过程工程咨询项目管理经验。
3. 所有咨询人员需熟悉工程建设全流程法规与技术标准，施工阶段咨询人员需具备现场问题处置能力，造价咨询人员需掌握清单计价规范与成本优化方法，人员数量与项目规模匹配（如亿元级项目需至少配备 8 名专职咨询人员）。

4.2 管理制度

欧利斯认证有限公司公开文件

1. 建立健全内部管理制度，包括《全过程工程咨询项目管理办法》《咨询成果质量审核制度》《跨部门协同工作流程》《造价管控细则》《客户沟通与反馈机制》《安全生产管理制度》等，覆盖咨询服务全周期。
2. 制定操作规范，如《可行性研究报告编制标准》《施工图审查要点清单》《施工监理日志记录要求》《竣工结算审核流程》等，明确各环节咨询成果的格式、深度与验收标准，确保服务标准化。
3. 建立应急预案，覆盖项目延期、造价超支、设计变更争议等突发事件，明确应急处置流程（如变更签证审批、争议协调机制），每年至少组织 1 次应急演练，保障项目顺利推进。

4.3 资质能力

1. 具备稳定的全过程工程咨询服务能力，近 3 年完成至少 3 个不同类型的全过程工程咨询项目（如房屋建筑、市政工程各 1 个），项目验收合格率达 100%，且无因咨询失误导致的重大项目纠纷（如投资超支 10% 以上、质量安全事故）。
2. 持有有效的《工程咨询单位甲级资信证书》或对应专业的工程咨询资质证书，涉及招标代理、监理、造价等专项服务的，需取得对应专项资质（如工程监理综合资质、工程造价咨询甲级资质）。
3. 近 3 年内无违法违规记录（如虚假咨询报告、串通投标），在住建、发改等行业主管部门无不良信用记录，咨询成果抽检合格率不低于 95%。

4.3.1 咨询技术要求

1. 成果准确性：各环节咨询成果需符合国家规范与项目需求，如可行性研究报告的投资估算误差率不超过 5%，施工图审查需 100% 覆盖结构安全、消防合规等强制性条款，竣工结算审核误差率不超过 3%。
2. 技术先进性：咨询过程中需采用先进技术与方法，如运用 BIM 技术进行设计优化与施工模拟，采用大数据分析进行投资风险预判，鼓励引入绿色建筑、智能建造等新技术咨询服务。

欧利斯认证有限公司公开文件

3. 方案适配性：针对不同项目类型（如政府投资项目、商业综合体）制定个性化咨询方案，如政府项目侧重合规性与投资控制，商业项目侧重工期优化与运营收益分析，确保方案贴合客户核心需求。

4.3.2 服务过程管理要求

1. 协同性：建立跨环节协同机制，如设计与施工环节定期召开技术交底会，造价与招标环节同步核对清单与控制价，避免信息断层；项目各阶段咨询成果需形成闭环衔接（如可行性研究结论指导设计方案）。
2. 过程管控：每个咨询环节需设置关键控制点，如设计阶段需进行 2 次方案优化评审，施工阶段需每周开展 1 次进度与质量巡检，关键控制点需留存书面记录（如评审意见、巡检报告）。
3. 信息透明：定期向客户提交《项目咨询月报》，内容包括项目进度、造价偏差、存在问题及改进建议，确保客户实时掌握项目动态，重大决策需书面征求客户意见并留存确认记录。

4.3.3 成果交付要求

1. 完整性：交付的咨询成果需包含全套文件，如可行性研究阶段需提交报告正文、附件（勘察资料、测算依据），竣工阶段需提交结算审核报告、验收会议纪要、整改闭环记录等，确保成果可追溯。
2. 时效性：各环节咨询成果需按合同约定时间交付，如施工图审查需在收到图纸后 15 个工作日内完成，竣工结算审核需在收到结算资料后 30 个工作日内完成，逾期需提前与客户协商并说明原因。
3. 归档要求：咨询成果交付后需建立项目档案，包含咨询合同、过程文件、成果报告、客户反馈等，档案保存期限不低于工程保修期届满后 5 年，符合《建设工程文件归档规范》要求。

4.4 设备器具

1. 拥有满足咨询服务需求的专用工具与系统，如 BIM 设计与管理软件（如 Revit、Navisworks）、工程造价软件（如广联达、斯维尔）、项

欧利斯认证有限公司公开文件

目管理系统（如 Project、Primavera）、工程咨询成果审核平台等，工具 / 系统需定期更新（如计价软件按最新定额调整），确保功能适配最新行业标准。

2. 配备必要的办公设备与数据资源，如专业勘察测量设备（如全站仪、无人机）、工程标准数据库（如国家规范、地方造价信息）、安全防护设备（如安全帽、测距仪），设备性能需满足现场勘查、数据测算等需求。

4.5 人员培训与档案

1. 制定年度培训计划，内容涵盖全过程工程咨询新技术（如 BIM 应用、智能造价）、最新法规（如工程建设新规、税收政策）、项目管理方法（如敏捷管理、风险管控），每季度至少开展 1 次专业培训，新员工入职需进行不少于 8 学时的岗前培训，保存培训记录（签到表、考核成绩、课件）。
2. 建立人员技术档案，记录专业人员的资质证书（有效期、年检情况）、培训经历、参与项目清单（项目名称、角色、成果评价）、获奖情况等，作为人员晋升、项目委派的依据。

4.6 售后服务

1. 设立客户服务部门，建立 24 小时响应机制：客户提出咨询成果解读、项目问题咨询时，12 小时内响应；需现场协助的（如竣工后运维咨询），市区内 48 小时内到达现场，郊区 72 小时内到达。
2. 提供不少于 1 年的售后跟踪服务，工程竣工后每半年回访 1 次，了解项目运营情况，提供运维优化建议；对咨询成果存在的偏差（如造价测算疏漏），需在确认后 10 个工作日内出具补充报告并协助整改。

4.7 作业人员要求

欧利斯认证有限公司公开文件

1. 具备良好职业素养，遵守工程咨询行业职业道德规范，不泄露项目商业秘密（如投资额度、设计专利），不与施工方、供应商串通损害客户利益，秉持客观公正原则开展咨询工作。
2. 经培训考核合格后上岗，熟悉全过程工程咨询流程、相关法规及技术标准，能独立完成对应环节咨询工作（如招标文件编制、现场监理记录），具备基础的风险识别能力（如施工安全隐患、造价超支风险）。
3. 具备良好沟通协调能力，能与客户、设计方、施工方等多方对接，准确传递咨询意见，高效解决跨方争议（如设计变更分歧、进度延误协调）。

4.8 合规性要求

1. 咨询服务全流程需符合《建筑法》《工程咨询行业管理办法》等法规，咨询成果需通过合规性审查（如可行性研究报告需符合国家产业政策，招标流程需符合《招标投标法》），审查记录需留存归档。
2. 严禁出具虚假咨询报告（如虚增投资估算、隐瞒设计缺陷），不得参与围标串标、违规签证等行为，近 3 年内无相关行政处罚或行业通报记录。
3. 咨询收费需符合《建设工程咨询服务收费标准》，收费标准需在合同中明确，不得采取低价恶性竞争、超标准收费等违规行为。

4.9 安全要求

1. 建立安全生产管理制度，明确咨询人员在现场作业（如施工监理、勘察测量）中的安全职责，定期开展安全培训（如高空作业安全、用电安全），现场作业人员需掌握基本急救技能（如止血、骨折固定）。
2. 为现场作业人员配备劳动防护用品（如安全帽、反光背心、防滑鞋、防护手套），确保正确佩戴使用；现场作业前需检查环境安全（如施工区域警示标识、高空作业防护措施），不符合安全要求的不得开展作业。

欧利斯认证有限公司公开文件

3. 加强办公区域安全管理，重要咨询成果（如电子文档、纸质报告）需加密存储，配备消防器材（如干粉灭火器、消防栓），定期开展消防检查（每月 1 次），每年组织 1 次消防演练。

5 认证模式

采用“文件审核 + 现场审核 + 用户满意度调查 + 持续监督”的综合认证模式：

1. 文件审核：审查企业提交的申请材料（资质证书、管理制度、人员档案、项目案例、咨询成果报告），判断是否满足资质等级基本条件与文件化管理要求，初步评估合规性与专业度。
2. 现场审核：审核员赴企业办公场所、在服务项目现场（如施工工地、项目指挥部），检查咨询流程执行（如成果审核记录、现场监理情况）、人员操作规范、设备使用情况、安全管理措施等，验证实际运营与标准的符合性。
3. 用户满意度调查：通过问卷、电话回访、现场座谈等方式，收集客户对咨询成果质量、服务态度、响应速度、问题解决效果的满意度反馈，满意度需 $\geq 90\%$ ；未达标企业需分析原因（如沟通不足、成果深度不够），制定改进措施，认证机构在 3 个月内复查。
4. 持续监督：证书有效期内，认证机构每年开展 1 次监督审核，内容包括咨询服务持续合规性（如新增项目成果合规性）、体系运行有效性（如制度更新、人员培训）、客户反馈（新增投诉及处理结果）、重大变更（如资质变更、核心人员变动）。若发现严重不符合项（如出具虚假报告、重大安全事故），暂停或撤销证书。

6 认证流程

6.1 申请受理

1. 企业向认证机构提交书面认证申请，同时提交以下材料：营业执照、工程咨询资质证书（如甲级资信证书）、专项资质证书（监理、造价等）、

欧利斯认证有限公司公开文件

企业简介、服务范围说明、管理制度文件、人员资质证书、设备 / 软件清单、近 3 年全过程工程咨询项目案例（含合同关键页、成果报告、验收记录、客户评价）。

2. 认证机构在收到材料后 5 个工作日内初步审查，材料不完整的通知企业补充，符合要求的出具《受理通知书》；不符合要求（如无核心资质）的，出具《不予受理通知书》并说明原因。

6.2 文件审核

1. 认证机构组织 3 名及以上具备工程咨询专业背景的审核员，对申请材料开展详细审核，重点核查：人员配备合规性（持证人员占比、项目负责人资质）、管理制度完整性（是否覆盖全流程）、项目案例真实性（合同与成果一致性）、咨询成果质量（是否符合标准）。
2. 审核完成后 5 个工作日内出具《文件审核报告》，明确符合项与不符合项（如制度缺少跨部门协同流程、项目成果无合规性审查记录）。企业需在 20 个工作日内整改并提交《整改报告》，认证机构在 10 个工作日内验证整改效果，整改合格进入现场审核，不合格则终止认证流程。

6.3 现场审核

1. 认证机构与企业协商确定审核时间，提前 7 个工作日发《现场审核通知》，明确审核范围、人员及日程；审核组由 2 名及以上审核员组成，其中至少 1 名具备全过程工程咨询项目审核经验。
2. 现场审核按以下流程开展：
 - 2.1. 首次会议：审核组向企业介绍审核目的、范围、流程及判定标准，企业说明管理体系运行情况与项目背景。
 - 2.2. 现场核查：
 - 2.2.1. 办公场所：检查管理制度公示情况、人员档案完整性、设备 / 软件实际使用效果（如 BIM 软件操作演示、造价软件定额更新情况）；

欧利斯认证有限公司公开文件

- 2.2.2. 项目现场：随机选取 1-2 个在服务项目，核查咨询流程执行（如施工监理日志、设计变更审批记录）、成果与现场一致性（如施工图与实际施工匹配度）、安全管理措施（现场作业人员防护装备佩戴、警示标识设置）；
- 2.2.3. 人员访谈：随机抽取 5-8 名不同岗位人员（项目负责人、造价咨询员、现场监理员），考核其对咨询规范、法规标准、应急预案的掌握程度。
- 2.2.4. 末次会议：审核组通报现场审核发现，明确一般不符合项（如个别项目缺少月度进度报告）与严重不符合项（如咨询成果存在合规性缺陷），与企业确认整改责任与时限。

6.4 用户满意度调查

1. 认证机构从企业近 3 年项目案例中随机选取 10-15 个客户（涵盖不同项目类型与服务场景），采用“问卷 + 电话回访”结合方式开展调查，调查内容包括：
 2. 咨询成果质量（如投资估算准确性、设计优化有效性）；
 3. 服务过程体验（如响应及时性、沟通效率）；
 4. 问题解决效果（如纠纷处理满意度、售后支持充分性）。
5. 统计满意度得分，满分 100 分， ≥ 90 分为通过；未达标的企业需在 30 日内制定《满意度提升方案》（如优化客户沟通机制、加强成果复核），并向认证机构提交改进计划；认证机构在 3 个月后通过补充回访验证改进效果，仍未达标的终止认证。

6.5 认证决定

1. 认证机构技术委员会结合文件审核、现场审核、用户满意度调查结果，召开认证评审会，按以下规则作出决定：
 2. 无严重不符合项，且一般不符合项整改合格、满意度 $\geq 90\%$ ：通过认证，确定资质等级（如甲级、乙级）；

欧利斯认证有限公司公开文件

3. 存在 1 项及以上严重不符合项，或满意度未达标且整改无效：不予通过认证，出具《不予认证通知书》，说明具体原因；
4. 一般不符合项整改未完全合格：暂停评审，给予企业 15 个工作日补充整改，验证合格后重新审议。
5. 通过认证的企业，认证机构在 10 个工作日内颁发《全过程工程咨询服务认证证书》，证书注明资质等级与有效期（3 年）；不予通过的企业，可在 6 个月后重新提交认证申请。

6.6 持续监督

1. 年度监督审核：证书有效期内，认证机构每年开展 1 次监督审核，采用“文件审核 + 现场抽样”方式，重点核查：
2. 服务合规性：新增项目咨询成果是否符合法规与标准（如最新计价规范执行情况）；
3. 体系有效性：管理制度更新情况（如是否适配新出台的工程咨询政策）、人员培训频次与效果、客户投诉处理闭环率；
4. 重大变更：企业资质、核心人员（如技术负责人）、服务范围等变更是否提前报备，变更后是否仍满足认证要求。
5. 不符合项处理：
6. 一般不符合项：企业需在 30 日内完成整改并提交佐证材料，认证机构通过文件验证确认整改效果；
7. 严重不符合项（如出具虚假咨询报告、发生重大安全事故）：认证机构立即暂停证书，要求企业在 90 日内完成整改并申请恢复审核；整改合格的恢复证书，不合格或逾期未整改的，撤销证书并向社会公示。
8. 证书到期更新：企业需在证书有效期届满前 3 个月提交更新申请，提交近 3 年服务总结、监督审核整改记录、新增项目案例等材料；认证机构审核通过后颁发新证书，有效期重新计算；未按时申请或审核未通过的，原证书到期失效。