

提升建筑工程造价咨询服务能力的对策

● 魏静梅



[摘要] 在建筑工程领域,为了应对复杂多变的市场环境、满足客户需求,提升造价咨询服务能力至关重要。本文阐述了建筑工程造价咨询服务的定义及其相关内容,分析了建筑工程造价咨询服务中存在的问题,详细阐述了提升建筑工程造价咨询服务能力的对策,包括服务标准化、模板标准化服务管理、构建标准化的收费体系、规范工程造价咨询范围。同时,笔者通过案例分析展示了服务标准化对于提升服务质量和客户满意度的显著效果。此外,笔者强调了提升建筑工程造价咨询服务能力在业务发展中的长远意义和重要价值。

[关键词] 建筑工程造价;咨询服务;问题对策

建 建筑工程造价咨询服务在现代建筑行业中具有重要的作用,其专业性和服务质量直接影响着建筑项目的成功和客户的满意度。随着市场竞争的加剧和客户需求的多样化,提升建筑工程造价咨询服务能力成为建筑企业持续发展的关键因素。

Q 建筑工程造价咨询服务的定义及其相关内容

建筑工程造价咨询服务,是指在建筑工程的各个阶段,通过专业的咨询团队对项目进行成本评估、预算编制、招投标文件的编制、合同审核、工程变更管理、支付审核等相关工作的支持和指导。建筑工程造价咨询服务目的是帮助业主和利益相关者作出准确、可行的建筑工程决策,并确保工程项目的质量和成本控制在合理范围内。

根据项目的规模、性质、地理位置和设计要求等因素,咨询团队会通过对比建筑材料、设备、劳动力等成本的评估,对项目进行预算编制。这可以帮助业主和设计团队了解项目的经济可行性,并进行合理的预算控制。咨询团队会根据项目的需求,编制招标文件,包括招标公告、招标文件的编制和评标方案的设计等。这可以帮助业主选择合适的施工单位,并确保施工单位按照合同要求进行工程实施。咨询团队会对承包商和供应商的合同进行审核,确保合同条款的准确性和合理性。这可以减少合同纠纷的风险,并保证各方利益的平衡。在建筑项目中,由于设计调整、施工问题或其他原因,可能会出现工程变更。咨询团队会对工程变更进行评估和管理,确保工程变更的合理性和成本控制的合理性。咨询团队会对工程款项进行审核,包括对施工单位的支付申请、工程量清单的审核、进度款的支付等。

这可以确保工程款项的合理支付,避免款项的滞留或过度支付。

Q 建筑工程造价咨询服务中存在的问题

(一) 服务观念有待改变

在建筑工程造价咨询服务中,一些传统的服务观念需要进行调整和改进,以更好地满足客户需求并提升服务质量。传统的建筑工程造价咨询服务过于关注成本控制,而忽视了客户的整体利益和项目长远发展。例如,在某个大型住宅项目中,咨询公司可能过于专注于降低建筑成本,以满足客户的预算限制,但未充分考虑到建筑材料和工艺的选择对建筑物长期维护和运营成本的影响。这种情况下,虽然项目初期成本得以控制,但建成后可能出现维护成本高、使用寿命短的问题,最终影响客户的整体投资回报率。

建筑工程造价咨询服务应当更加注重整体成本效益分析,而不仅仅是关注初期投资成本的控制,还应考虑到建筑的整体生命周期成本(包括维护、运营、更新等),以及建筑工程对环境、社会的影响。例如,通过采用更耐久的材料和先进的节能技术,可以降低建筑物长期运营成本,提升其使用价值。这种改变服务观念的做法,不仅有助于客户实现更持久的投资回报,也符合可持续发展的理念,更好地满足了当代建筑行业的需求。

(二) 相关法律和规章制度有待进一步完善

在建筑工程造价咨询服务中,相关法律和规章制度有待进一步完善,这常常会导致服务过程中产生法律风险和不确定性,需要采取措施来加以解决和改进。在某些地区或特定类型的建筑工程项目中,法律框架未能完全覆盖造价咨询

服务的各个方面，如责任界定、合同条款、项目变更管理等方面存在模糊或缺失的情况。例如，在一个跨国建筑项目中，造价咨询公司可能面临跨境合同签订的法律约束和不同国家建筑法律的差异问题。当合同中的法律条款不清晰或未能涵盖全面的服务内容时，可能导致服务提供过程中产生一些法律风险，如责任不明确或争议解决困难。

咨询公司应定期对其使用的合同和法律文件进行审查，并根据最新的法律和行业标准进行更新，确保合同条款明确界定各方责任、义务以及在项目变更管理方面的规定。此外，咨询公司可以寻求专业的法律支持，特别是在涉及复杂法律问题或跨国合同时，律师能够为其提供定制化的法律建议，帮助其规避潜在的法律风险并优化合同条款。咨询公司要遵循国际和地方建筑行业的最佳实践和标准，以确保合同和服务过程中的合法性和透明度。例如，通过加入行业协会或遵守国际标准，提升咨询服务的质量和法律合规性。

（三）服务质量有待提升

在建筑工程造价咨询服务中，服务质量不高是一个普遍存在的问题，这可能源于多种因素，包括咨询公司内部管理、人员素质、工作流程等方面的问题。一些建筑工程造价咨询服务存在服务质量不稳定、不专业或不完善的情况，这可能导致客户满意度下降、项目效率降低及合作关系紧张等问题。例如，在某个大型基础设施项目中，一家造价咨询公司未能及时提供详尽的成本分析报告，导致项目管理团队在决策过程中缺乏关键信息支持，最终影响了项目的预算控制和进度管理。

咨询公司应加强内部管理，确保项目团队成员具备足够的专业知识和经验；应建立完善的项目管理流程和质量控制机制，以提升服务的一致性和可靠性；定期对员工进行技能培训和知识更新，使其了解最新的建筑成本管理方法和工具，提升服务的专业水平和技术含量；建立有效的客户沟通渠道和反馈机制，及时获取客户需求和反馈意见；通过定期的客户满意度调查和项目评估，识别并解决潜在的服务问题，提升客户体验感和项目执行效果。

提升建筑工程造价咨询服务能力的对策

（一）服务标准化

服务标准化是提升建筑工程造价咨询服务能力的重要对策之一。通过制定和推行统一的服务标准，可以规范咨询服务的内容、过程和结果，提高服务的一致性和专业性。下面以建筑工程造价咨询服务中的预算编制为例，详细说明服务标准化的实施过程。

第一，制定服务标准。建筑工程造价咨询公司可以根据国家和行业相关法规和规范，结合自身经验和实践，制定相应的服务标准。服务标准应包括预算编制的具体要求，

如所需资料、计算方法、标准参数等。同时，还应考虑到不同类型和规模建筑工程的特点，制定相应的差异化服务标准。第二，推行服务标准化。在建筑工程造价咨询公司内部，对所有咨询师进行服务标准的培训，确保每位咨询师都能熟悉并理解标准化服务的要求和流程。同时，建立服务标准的执行机制，对咨询服务过程进行监督和评估，确保咨询师按照标准化服务进行操作。第三，持续改进和更新服务标准。服务标准的制定和推行是一个不断完善的过程。建筑工程行业在不断发展变化，相关法规和规范也会不断调整更新。因此，建筑工程造价咨询公司应及时对服务标准进行评估和更新，以保持与最新法规 and 市场需求的一致性。第四，增强咨询师的服务意识和专业素养。除了掌握服务标准的具体要求，咨询师还应具备良好的服务意识和专业素养。

（二）模板标准化服务管理

模板标准化服务管理是一种提升建筑工程造价咨询服务能力的有效对策。通过制定和推行统一的标准化模板，可以规范咨询服务的流程和结果，提高服务质量和效率。下面以建筑工程造价咨询服务中的预算编制为例，详细说明模板标准化服务管理的实施过程。

第一，建立标准化的预算编制模板。根据建筑工程的不同类型和规模，制定相应的预算编制模板，包括预算编制所需的各项指标、参数和计算公式。模板中应体现相关法规和规范要求，确保编制出的预算符合国家和行业标准。第二，推行模板标准化服务管理。将制定好的预算编制模板在咨询公司内部进行培训和推广，确保每位咨询师都能熟练掌握模板的使用方法和要求。同时，建立模板使用的监督机制，对预算编制过程进行抽查和评估，确保咨询师按照标准化模板进行操作。第三，不断优化和更新模板。随着建筑工程行业的发展和政策的变化，预算编制的要求也会不断变化。因此，要对标准化模板进行定期的评估和更新，确保其与最新的法规和规范要求保持一致。同时，通过总结和反馈，逐步改进模板的使用体验和效果。第四，提升咨询师对模板的应用能力。除了掌握模板的基本操作方法，咨询师还需了解各类建筑工程的特点和技术要求，以及预算编制过程中可能遇到的问题和解决方案。咨询公司可以通过培训和实践，提高咨询师的专业素养和综合能力，使其能够熟练运用标准化模板进行预算编制。

（三）构建标准化的收费体系

构建标准化的收费体系是提升建筑工程造价咨询服务能力的一项重要对策。通过制定统一的收费标准和明确的收费规则，可以提高服务的透明度和客户的信任度，同时也能有效规范咨询公司的经营行为。下面以建筑工程造价咨询服务中的预算编制为例，详细说明构建标准化的收费体系的

实施过程。

第一，制定收费标准。建筑工程造价咨询公司应根据市场需求、行业竞争情况和服务质量等因素，制定相应的收费标准。收费标准可以根据不同类型和规模的建筑工程进行分类，并确定相应的收费金额或收费方式。同时，应充分考虑成本和利润因素，确保收费标准具有合理性和竞争力。第二，明确收费规则。建筑工程造价咨询公司应明确收费的计算方法和规则，确保客户能够清楚了解和接受收费的依据和过程。收费规则可以包括预算编制的工作量、所需时间、专业人员的资质和经验等因素，并可以根据具体情况进行细化和调整。第三，建立收费合同和交付标准。建筑工程造价咨询公司应与客户签订明确的收费合同，明确双方的权益和责任。合同中应包含收费标准、支付方式、服务范围、交付标准等内容，以确保双方的权益得到保障，并规范服务的实施和交付过程。第四，加强收费的监督管理。建筑工程造价咨询公司应建立收费的监督机制，对收费过程进行抽查和评估，确保收费的合法性和公正性。同时，应建立客户投诉处理机制，及时解决客户对收费的疑虑和纠纷。

（四）规范工程造价咨询范围

为了提升建筑工程造价咨询服务能力，规范工程造价咨询范围是一项重要对策。通过明确咨询范围，可以确保造价咨询服务的专业性和准确性，提高服务质量和客户满意度。

第一，规范工程造价咨询范围需要明确咨询的内容。建筑工程造价咨询涉及项目的预算、招投标、合同管理、工程变更、支付审核等多个方面，需要明确具体哪些内容属于咨询范围。第二，规范工程造价咨询范围还需要考虑咨询的时间范围。建筑工程从项目的规划、设计到施工、竣工，整个过程都可能需要造价咨询的支持。因此，需要明确咨询的起止时间，确保咨询服务能够覆盖整个项目周期。例如，一个建筑项目从设计开始到竣工可能需要两年的时间。在这个过程中，咨询服务应当包括初步预算编制、投标文件的编制、合同审核等工作，同时还需要提供变更管理

和支付审核等服务。通过明确时间范围，可以确保咨询服务与项目的进展相适应。第三，规范工程造价咨询范围还需要考虑咨询的深度和广度。不同项目的咨询需求可能有所不同，有些项目可能需要提供更详细、全面的咨询服务，而有些项目可能只需要提供简要的咨询意见。例如，对于一个大型建筑项目而言，其咨询服务可能需要深入分析项目的每个细节，包括材料、设备、劳动力等的成本估算。而对于一个小型改造项目而言，其咨询服务可能只需要提供一些基本的成本估算和建议即可。通过明确咨询的深度和广度，可以确保咨询服务符合项目的实际需求。

Q 结束语

综上所述，服务标准化不仅是提升建筑工程造价咨询服务能力的有效途径，更是确保服务质量稳定性和一致性的关键手段。咨询公司通过制定提升建筑工程造价咨询服务能力的有效策略，可以使公司能够在竞争激烈的市场竞争中脱颖而出，赢得客户的信任与支持。同时，服务标准化不仅提升了公司的专业形象，还为公司咨询业务的可持续发展奠定了坚实基础，有助于公司实现长远的经营目标。在未来的发展中，笔者建议各建筑工程造价咨询公司进一步加强对服务标准化的重视，以更好地应对日益复杂的市场挑战，为客户提供更优质、更可靠的服务。

参考文献

[1]许琳.建筑工程造价咨询服务能力提升的有效对策[J].工程技术研究,2021,6(14):170-171.

[2]华镞.关于提升建筑工程造价咨询服务能力的思考[J].中华民居(下旬刊),2014(02):237.

[3]张友葩,李丹凤.造价咨询企业开展全过程工程咨询服务的探讨[J].工程经济,2020,30(09):10-13.

作者简介:

魏静梅(1974—),女,汉族,湖北武汉人,本科,工程师,宝能地产股份有限公司,研究方向:项目管理、工程造价。