

# 关于公路工程造价咨询服务质量提升路径的探究

周 倩

云南云岭高速公路工程咨询有限公司 云南 昆明 650000

**【摘要】**：本文在结合实际情况和调研现状的基础上，分析现阶段咨询单位人员综合业务素质水平不高、服务流程标准化低、技术应用及信息化深度不够、服务质量控制粗放、服务理念存在偏差等问题，提出了对策和措施，即建立人才培养机制、标准化与精细化流程管理、深化信息化技术应用及转变服务理念等途径全面提升服务质量，建立长期稳固高效的服务体系，提升自身服务水平及竞争力，提供优质的公路工程项目造价咨询和服务。

**【关键词】**：公路工程；造价咨询；服务质量；提升路径；行业发展

DOI:10.12417/2811-0536.26.03.037

## 引言

公路工程造价咨询服务涉及项目决策、设计、施工直至竣工各个阶段，是控制项目投资和项目成本的有效手段。公路工程随着里程变长，等级变高，技术要求也更高，这对公路工程造价服务的专业度、时效性以及精准性方面也提出了更高的要求。咨询单位作为提供造价咨询的执行主体，是咨询服务的生产者，同时又是行业问题的直面人，实践过程中普遍存在的如人员能力与项目要求不匹配、过程管控粗放、技术应用落后、质量闭环不到位等问题，不但会导致公路工程项目造价偏差率较大，更会影响自身的市场声誉及行业公信力。

## 1 公路工程造价咨询服务质量的关键影响因素分析

公路工程造价咨询服务质量受人员、流程、技术、管理、市场多维度因素共同影响，这些因素既决定服务输出的精准度与效率，也直接关联客户满意度与行业公信力。

### 1.1 核心载体：从业人员专业素养与能力水平

人员作为造价咨询的直接成果生产者，决定着服务质量的好坏。人员的专业能力、职业素养和工作态度则是其中最关键的因素。

(1) 知识体系方面，造价人员应是能实时了解政策法规动态，又懂专业技术、有项目经验的复合型人才。熟悉公路工程各类规范，积极学习公路工程新领域、新技术、新工艺的专业知识及计量计价标准，提升应对复杂项目的能力。

(2) 深度造价咨询是将理论与实践深度融合的过程，既需要执业人员懂理论知识，也应有一定的项目实践经验。造价咨询工作质量受造价咨询从业者的项目实际操作经验影响较大，要具备较强的全流程管控能力及解决问题的能力。

(3) 工作是立身之本、安家之基，造价咨询也关系到项目的投资安全，从业人员不仅要有过硬的专业能力，还要有强烈的责任心和严谨的工作态度，应做到数据核查严谨，服务用心。

### 1.2 流程保障：服务流程的标准化与精细化管控

流程是保证服务质量稳定的重要因素，如缺乏流程上的标准化与精细化管控，则容易出现服务输出的碎片化和不稳定。

(1) 标准化程度。若咨询单位没有建立统一的作业规范，各项目组的资料清单、工程量计价方法、成果报告的形式不统一，会导致数据不可复用，跨项目的复用数据的比例低，造成大量的重复劳动；成果质量不稳定，相同单位不同项目造价偏差率差异较大。

(2) 重要环节质量控制点。设置造价咨询的工程量测算、单价分析、费用计取等重点工序的质量控制点，在没有过程管控的情况下，往往会造成过程中的隐蔽缺陷无法及时暴露，影响咨询成果质量。

(3) 跨环节协同效率。公路工程造价咨询需要测算组、审核组、客户对接组协同工作，若没有有效的信息传递渠道，就会产生信息滞后、衔接脱节的问题，从而影响服务质量。

### 1.3 技术支撑：信息化技术应用深度与数据支撑能力

信息化服务能快速有效提升服务效率和服务精度，反过来说，如果技术跟不上、没有有效数据做支撑，就会出现服务不到位等问题，具体有以下几个方面：

(1) 专业工具和技术应用水平。充分利用专业工具，深度挖掘功能应用，延伸至成本分析、风险预警，提高服务效率，实现工具利用最大化，提升服务质量。

(2) 数据贯通和共享能力，打通设计-测算-结算的全流程通道，实现全周期数据共享，避免数据孤岛，

做到对项目的进度信息、成本信息等相关要素进行实时联动,实现动态化管控。

#### 1.4 管理兜底: 质量管控体系与内部管理机制

管理是服务质量的保障网,咨询单位内部管理机制不健全,则无法保证质量管控。

(1) 内部审核机制有效性,应建立三级审核制度(项目组内自审、技术部复审和总工终审),并严格按审核制度执行,不流于形式,真正达到质量管控的效果。

(2) 客户反馈及整改闭环机制。以客户需求为出发点,打通客户反馈信息渠道,形成系统化意见收集路径,并制定整改方案跟进落实,优化服务质量。

(3) 专业人才培养与激励机制。咨询单位若缺乏有效的专业人才与激励机制,会导致从业人员积极性不足,导致专业水平停滞不前。

### 2 公路工程造价咨询服务质量现状分析

#### 2.1 人员素养与专业能力适配性不足

行业内“三不匹配”的现象较为普遍:一是知识结构不匹配一部分人员仍以传统的计价经验为基础,对于新出台的行业规范、计价标准学习滞缓;二是实践经验与项目复杂程度不匹配一存在咨询人员缺乏完整项目的全流程操作经验的情况,导致无法为重大风险节点的把控和项目的成本动态管控发挥作用;三是综合能力与服务需求不匹配一有些工程造价咨询人员缺乏沟通协调的能力,无法评估和判定风险因素,无法满足服务需求。

#### 2.2 服务流程标准化与精细化管理程度偏低

造价咨询服务流程包括资料收集、工程量测算、单价套用、费用计取、成果审核等环节,但行业内整体上流程管理较为“粗放化”。一是缺少一套行业规范化的操作流程,各咨询单位甚至是同一家单位不同的项目组存在较大的差异,出现成果格式不一、数据来源不一致、测算逻辑混乱的现象,造成重复劳动或者是出现部分重要环节的缺失;二是行业内的流程管控不够精细,绝大多数单位没有形成相关的过程质量控制节点,对于一些如工程量核对、单价分析等核心环节还没有形成成熟的复核机制,更多的是依赖于最终成果的审核发现问题,不能及时发现过程中的隐蔽问题。

#### 2.3 技术应用深度与信息化水平滞后

信息化、智能化是提高造价咨询效率和精度的关键手段,但是很多造价咨询单位仅是“浅尝辄止”,致使很多先进技术和方法只停留在表面,并没有真正

发挥效力。缺乏技术整合能力,无法实现项目全周期数据贯通、共享及动态管理。

#### 2.4 市场竞争与服务理念存在偏差

低价恶劣竞争的问题严重,严重影响咨询成果的质量和效果;服务理念被动,仅满足于按要求完成计价,不能挖掘项目的特定需求,从而达不到有针对性的主动式服务;行业标准化建设较为滞后,未形成统一的服务质量评价体系和服务费标准,使行业的有序竞争得不到保证,不利于咨询单位提供优质服务。

### 3 公路工程造价咨询服务质量的提升路径探究

#### 3.1 构建全方位人才培养与激励体系, 夯实专业基础

(1) 建立分层分类培训机制:按照各等级及专业的不同,分层次制定不同培训方案。基础层主要是学习一些规范标准、软件的操作等内容;进阶层主要是结合实际复杂的项目进行实操的培训以及全过程造价管理的培训;资深层主要是提升其对行业最新的技术、政策等了解,并且对其咨询等方面进行加强。并且还可以定期组织一些行业间的交流以及一些项目案例的研讨,这样也可以实现好的经验和好的成果能够得到共享。

(2) 强化实践能力培养:推行师徒结对、项目轮岗制,安排年轻人员负责具体项目全部施工过程的实操管理;鼓励从业人员报考一级造价工程师等职业资格证书,并将考取证书与个人的岗位晋升、薪酬待遇挂钩;建立公司人才库,以具备技术专长和综合能力兼备的复合型人才为重点培养对象。

(3) 完善激励与考核机制:设立质量优秀奖、技术创新奖等奖励项目,激励员工提升自身专业水平;建立合理的薪酬增长机制,增加对行业人才的吸引力,避免优秀人才的流失。

#### 3.2 推行标准化与精细化流程管理, 提升服务规范度

流程是服务性的保障线,要通过标准制定、过程管控、协同优化,来解决流程粗放、成果碎片化、协同低效等问题,保证服务工作的质量稳定可控。

(1) 以行业标准为蓝本,结合实际经验编制《公路工程造价咨询作业标准化手册》,包括资料收集、工程量测算及成果编制各阶段的具体要求,资料收集阶段应备齐项目图纸、地勘报告、计价依据等12项资料清单;工程量测算阶段规定使用何种计算规则,数据追根溯源到每笔数据所属源文件编号;成果编制阶段统一工程量清单格式、造价报告模板等,避免出现格式乱的现象。

(2) 构建全流程质量管控节点: 建立“事前交底-事中控制-事后审核”的全流程质量管控体系, 即在项目启动前组织“测算组+审核组+客户对接组”, 召开项目交底会, 确定项目各项需求, 明确质量标准, 并将以上要求通过会签方式形成《项目交底纪要》签字认可; 事中控制则是在工程量测算、单价分析、费用计取三个关键环节, 设置质量控制点, 并实行双人核对、交叉复核, 对于两者结果偏差大于2%的情况, 要求两个造价人员再次核对修正; 事后审核中必须严格执行三级审核制度, 明确审核环节的职责分工, 项目组自审、技术部复审、总工终审, 并于每一个审核环节都出具《审核意见表》, 问题整改完成且符合要求方可交付给客户。

(3) 优化协作与信息传递机制: 搭建平台实现多部门、多专业的同步协作办公, 做到数据共享、工序统一、问题对接及时; 根据现场实际情况编制好各种应急情况下的设计变更和现场签证流程, 以便于造价能够及时准确的做出调整; 做好工作完成后的成果资料收集归档及保存, 并将其整理成项目资料库用于后续项目的参考。

(4) 优化协同机制, 提升服务效率: 通过搭建内网协同平台, 如使用钉钉、企业微信等软件工具建立项目组-技术部-市场部协同群, 做到项目信息实时共享, 将资料发到群里上传, 保证资料信息能够及时传递; 设计变更及现场签证等情况出现后, 能够以最快速度在平台发布, 并按照相关流程完成审批形成《变更成本分析报告》, 同时将此提交给客户做决策; 与外网协同建立对口联系人制度, 定期与客户、设计方、施工方三方沟通对接约定各重要环节时间节点, 以免因协调各方工作配合出现问题而拖延服务进度。

### 3.3 深化技术创新与信息化应用, 赋能质量提升

搭建全生命周期信息化管理平台, 将造价咨询相关环节数据信息进行整合, 建立起涵盖项目决策-设计-施工-竣工结算的全生命周期信息化管理平台, 实现

录入一次、多端共享、动态更新。利用平台对项目的整体建设进度、成本变更等开展实时监控预警, 及时发现项目超支风险点并进行动态控制, 提高管理效率。

### 3.4 转变服务理念与竞争模式, 提升客户价值

(1) 树立主动服务、增值服务的思想意识, 造价咨询服务不仅要由过去被动计价变为主动管控, 在工程项目建设过程及项目的前期介入设计比选中给客户提供投资控制建议; 还要加强项目施工阶段的现场巡查工作, 在项目施工期间就做好项目的风险管控, 并且第一时间给到项目规避风险的措施; 并且也要在项目竣工后的结算阶段给予客户做好相关费用的审核工作, 确保项目的合规性。

(2) 推行个性化服务模式: 对于不同客户的特定要求、不同类别的项目和不同的难易程度要提供相应的针对性服务; 对于政府投资项目应重点关注项目是否合法、资金使用是否合规、使用效益如何; 对商业投资项目, 则应加强对于项目成本、投资项目的经济效益最大化的考虑; 对新类型项目应加大对新技术、新工艺造价的研究和技术支持。

## 4 结语

提升公路工程造价咨询服务质量, 是咨询单位实现可持续发展的核心需求, 也是推动行业规范化发展的重要基础。作为服务提供主体, 从人才、流程、技术、质量、理念五个核心维度发力, 通过分层培养强能力、标准流程固质量、信息化技术提效率、闭环管控防风险、价值服务树品牌的落地措施, 解决内部管理与服务输出的痛点。

未来的公路工程将朝着智能化和绿色化的方向发展, 在咨询单位建设方面还要不断迭代升级自己的能力与技术, 才能跟上发展的步伐, 满足行业的需求, 在激烈的竞争当中占有一席之地, 并且为公路工程提供更加精准、高效的造价管理服务, 推动中国交通强国建设目标实现。

## 参考文献:

- [1] 王浩,刘文斌.公路工程造价咨询服务质量提升路径探讨[J].建设经济,2021,42(3):75-81.
- [2] 张成,李雪婷.信息化在公路工程造价咨询中的应用研究[J].现代工程技术,2022,28(2):55-60.
- [3] 黄伟,赵建华.提升公路工程造价咨询服务质量的关键因素[J].工程造价管理,2023,41(4):89-94.
- [4] 陈磊,李阳.公路工程造价咨询的流程优化研究[J].建设管理与技术,2022,40(5):102-107.
- [5] 刘婷,张杰.公路工程造价咨询服务中智能化技术的应用[J].智能建筑与城市信息,2023,31(6):12-17.