

# 1、针对本项目的服务质量及承诺

## 1.1 项目服务方案

### 一、资产评估项目实施标准

#### 1.法律、法规

- (1) 《中华人民共和国资产评估法》（全国人民代表大会常务委员会于 2016 年 7 月 2 日发布，自 2016 年 12 月 1 日起实施）；
- (2) 《中华人民共和国物权法》（中华人民共和国主席令第 62 号，2007 年 10 月 1 日起施行）；
- (3) 《国有资产评估管理办法》（国务院 1991 年第 91 号令）；
- (4) 《企业国有资产评估管理暂行办法》（国务院国有资产监督管理委员会令第 12 号）；
- (5) 《企业国有资产监督管理暂行条例》（国务院第 378 号令，2003 年 5 月 13 日国务院第 8 次常务会议讨论通过）；
- (6) 《关于加强企业国有资产评估管理工作有关问题的通知》（国资委产权[2006]274 号）；
- (7) 《关于印发〈企业国有资产评估项目备案工作指引〉的通知》（国资委国资发产权[2013]64 号）；
- (8) 《关于规范我市国有企业物业租赁管理的指导意见》（穗国资监管〔2012〕号）。

#### 2.技术规范

- (1) 《资产评估基本准则》（财资[2017]43 号）；
- (2) 《资产评估职业道德准则》（中评协[2017]30 号）；
- (3) 《资产评估执业准则—资产评估程序》（中评协[2018]36 号）；
- (4) 《资产评估执业准则—资产评估报告》（中评协[2018]35 号）；
- (5) 《资产评估执业准则—资产评估委托合同》（中评协[2017]33 号）；

- (6) 《资产评估执业准则—资产评估档案》（中评协[2018]37号）；
- (7) 《资产评估执业准则—资产评估方法》（中评协〔2019〕35号）；
- (8) 《资产评估执业准则—不动产》（中评协[2017]38号）；
- (9) 《资产评估机构业务质量控制指南》（中评协[2017]46号）；
- (10) 《资产评估价值类型指导意见》（中评协[2017]47号）；
- (11) 《资产评估对象法律权属指导意见》（中评协[2017]48号）；
- (12) 《企业国有资产评估报告指南》（中评协[2017]42号）。
- (13) 《企业会计准则》及应用指南；
- (14) 《资产评估对象法律权属指导意见》中评协〔2017〕48号
- (15) 《中国资产评估协会资产评估报告统一编码管理暂行办法》中评协〔2018〕44号。

### 3.其他相关资料

- (1) 《资产评估报告常用数据与参数手册》；
- (2) 评估基准日银行贷款利率；
- (3) 企业提供的以前年度的财务报表、审计报告；
- (4) 评估人员现场勘察记录及收集的其他相关估价信息资料；
- (5) 评估机构收集的有关询价资料、参数资料；
- (6) 产权持有单位提供的其它评估相关资料。

## 二、资产评估方法

评估方法的选择，是接受评估委托后、开始评估之前估价师根据委托方确定的评估对象及评估范围所确定的。在这一阶段，我们估价师会尽可能不受当事人中一方的影响，全面了解情况，做到兼听则明，尤其是不要闭门造车。

依据资产评估准则的规定，评估可以采用收益法、市场法、资产基础法三种方法。

收益法指将企业预期收益资本化或折现，以确定评估对象价值的评估方法。收益法常用的具体方法包括股利折现法和现金流量折现法。

市场法是指将评估对象与参考企业、在市场上已有交易案例的企业、股东权益、证券等权益性资产进行比较以确定评估对象价值的评估方法。市场法常用的两种具体方法是参考企业比较法和并购案例比较法。

资产基础法是指在合理评估企业各项资产价值和负债的基础上确定评估对象价值的评估方法。

市场法是以现实市场上的参照物来评价评估对象的现行公平市场价值的方法，它具有评估角度和评估途径直接、评估过程直观等特点。由于同一行业中与本次交易的被评估单位处于同一供求区域且在业务结构、经营模式、企业规模、资产状况、成长性、经营风险、财务风险等因素上可比的上市公司较少，并且同区域、同行业的可比企业股权交易案例较少，相关可靠的可比交易案例的经营和财务数据较难取得，无法计算适当的价值比率，差异难以进行准确量化衡量，故本次评估未采用市场法。

资产基础法从再取得资产的角度反映资产价值，即通过资产的重置成本扣减各种贬值反映资产价值。其前提条件是：第一，被评估资产处于继续使用状态或被假定处于继续使用状态；第二，应当具备可利用的历史资料。本次被评估单位的财务报表已经过专业的审计机构审计，评估专业人员能够比较容易识别被评估单位资产负债表的各项表内及表外资产、负债，且在评估程序上各类资产负债能够履行现场勘查程序、并满足评定估算的资料要求；同时被评估单位不存在有重大影响且难以识别和评估的资产或者负债。因此，本次适合采用资产基础法进行评估。

收益法是从企业未来获益能力角度来考虑企业的整体资产价值，体现了资产评估中将利求本的评估思路，即资产的购买者为购买资产而愿意支付的货币量不会超

过该项资产未来所能带来的期望收益的折现值。从收益法适用条件来看，由于企业具有独立的获利能力且被评估单位管理层提供了未来年度的盈利预测数据，根据企业历史经营数据、内外部经营环境能够合理预计企业未来的盈利水平，并且未来收益的风险可以合理量化。

### 1. 企业价值评估方法的选择：

企业价值评估可以采用收益法、市场法、资产基础法三种方法。

#### (1) 资产基础法

资产基础法即成本加和法，是以在评估基准日重新建造一个与评估对象相同的企业或独立获利实体所需的投资额作为判断整体资产价值的依据，具体是指将构成企业的各种要素资产的评估价值加总减去负债评估价值求得企业价值的方法。

资产基础法的基本公式：

股东全部权益价值=各项资产评估值之和-各项负债评估值之和

资产基础法应用的前提条件：（1）评估对象能正常使用或者在用；（2）评估对象能够通过重置途径获得；（3）评估对象的重置成本以及相关贬值能够合理估算。

#### (2) 收益法

收益法是根据企业未来预期收益，按适当的折现率将其换算成现值，并以此收益现值作为企业评估值的一种方法。收益法适用于持续经营假设前提下的企业价值评估。

基本计算公式为：

$$E = B - D$$

式中：E—被评估单位的股东全部权益价值

B—被评估单位的企业整体价值

D—被评估单位付息负债价值

被评估单位的企业整体价值 B 计算公式为：

$$B = P + \sum C_i$$

式中：P—被评估单位的经营性资产的价值

$\sum C_i$ —被评估单位基准日存在的非经营性和溢余性资产的价值及长期股权投资价值

经营性资产价值=企业自有现金流量折现值

企业自有现金流量=税后净利润+折旧与摊销+利息费用（扣除税务影响后）-资本性支出-净营运资金变动

被评估单位的经营性资产的价值 P 计算公式为：

$$P = \sum_{i=1}^n \frac{R_i}{(1+r)^i} + \frac{R_{i+1}}{r \times (1+r)^i}$$

式中：P ——经营性资产价值

R<sub>i</sub>——企业未来第 i 年预期收益额；

r ——折现率

i ——预测收益年限

n ——预测期

被评估单位基准日存在的非经营性和溢余性资产的价值  $\sum C_i$  计算公式为：

$$\sum C_i = C_1 + C_2 + C_3$$

式中：C<sub>1</sub>——被评估单位基准日存在的现金类资产价值

C<sub>2</sub>——被评估单位基准日存在的其他溢余性和非经营性资产价值

C<sub>3</sub>——长期股权投资价值

非经营性资产和溢余资产并不产生经营性的现金流，因此不适宜采用折现现金流量法，以其成本加和法的评估值进行计算。

对于长期股权投资价值，首先对全资及控股子公司进行整体评估，以全资及控股子公司股东权益价值的评估结果乘以母公司对其持股比例作为母公司股权投资价值的评估值。

收益法应用的前提条件：①评估对象的未来收益可以合理预期并用货币计量；②预期收益所对应的风险能够度量；③收益期限能够确定或者合理预期。

### （3）市场法

市场法是指将评估对象与可比上市公司或者可比交易案例进行比较，确定评估对象价值的评估方法。资产评估专业人员应当根据所获取可比企业经营和财务数据的充分性和可靠性、可收集到的可比企业数量，考虑市场法的适用性。市场法常用的两种具体方法是上市公司比较法和交易案例比较法。上市公司比较法是指获取并分析可比上市公司的经营和财务数据，计算适当的价值比率，在与被评估企业比较分析的基础上，确定评估对象价值的具体方法。交易案例比较法是指获取并分析可

比企业的买卖、收购及合并案例资料，计算适当的价值比率，在与被评估企业比较分析的基础上，确定评估对象价值的具体方法。

市场法适用的前提是：①存在一个活跃的公开市场，且市场数据比较充分；②通过正常途径，可收集到三个及三个以上与被评估企业可比的参考企业或交易案例的相关市场数据，且相关数据充分、适当、可靠。

针对本项目，我们将根据现场搜集到的资料选取合适的评估方法进行评估。

## 2. 房屋建（构）筑物评估方法

对房屋、构筑物主要采用成本法进行评估。计算公式如下：

评估值=重置全价×综合成新率

### ①房屋建筑物重置全价的确定

重置全价=建安综合造价+前期及其他费用+资金成本

对于大型、价值高、重要的建（构）筑物，根据各地执行的定额标准和有关取费文件，分别计算土建工程费用和各安装工程费用，并计算出建筑安装工程总造价。

对于价值量小、结构简单的建（构）筑物采用单方造价法确定其建安综合造价。

根据行业标准和地方相关行政事业性收费规定，确定前期及其他费用。根据基准日贷款利率和该类别建筑物的正常建设工期，确定资金成本，最后计算出重置全价。

### ②综合成新率的确定

（A）对于价值大、重要的建（构）筑物采用勘察成新率和年限成新率综合确定，其计算公式为：

综合成新率=勘察成新率×60%+理论成新率×40%

其中：

理论成新率（%）=尚可使用年限/（尚可使用年限+已使用年限）×100%

现场勘察成新率对主要建筑物逐项查阅各类建筑物的竣工资料，了解其历年来的维修、管理情况，并经现场勘察后，分别对建筑物的结构、装修、设备三部分进行打分，填写成新率的现场勘察表，测算勘察成新率。

（B）对于单价值小、结构相对简单的建（构）筑物，采用年限法并根据具体情况修正后确定成新率，计算公式：

成新率=（耐用年限-已使用年限）/耐用年限×100%。

### 3. 设备类资产评估方法

纳入评估范围的设备类资产包括机器设备、运输设备、电子设备三大类。

根据本次评估目的，按照持续使用原则，以市场价格为依据，结合设备特点和收集资料的情况，对设备类资产主要采用成本法进行评估。

评估值=重置全价×综合成新率

#### 1) 机器设备

本次评估，纳入评估范围的机器设备包括国产设备和进口设备。

##### ①重置全价的确定

重置全价=设备购置价+运杂费+安装调试费+其他费用+资金成本-可抵扣税费

##### (A) 设备购置价

对于国产设备购置价，主要通过向生产厂家或贸易公司询价、参照《机电产品报价手册》，以及参考近期同类设备的合同价格确定。对少数未能查询到购置价的设备，采用价格指数法进行评估。

对于进口设备购置价，主要通过有关设备引进合同及进口报关单进行核对，核实设备的 FOB 或 CIF 价，以市场现行或最近期进口同类设备的 FOB 或 CIF 价作为该设备现行购置价。在设备现行购置价的基础上，考虑该类设备的海外运输保险费、关税、进口环节增值税、银行手续费、外贸手续费、商检费等。对于无法询价的进口设备主要采用价格指数法确定其设备购置价。

##### (B) 运杂费

以含税购置价为基础，根据生产厂家与设备所在地间发生的装卸、运输、保管、保险及其他相关费用，按不同运杂费率计取，同时根据财政部、国家税务总局、海关总署联合发布《关于深化增值税改革有关政策的公告》（即增值税改革细则），公告称 2019 年 4 月 1 日起，增值税一般纳税人发生增值税应税销售行为或者进口货物抵扣增值税，该设备购置价格中包含运输费用的不再计取运杂费。

##### (C) 安装调试费

根据被评估设备辅助材料消耗、安装基础情况、安装的难易程度，并参照《资产评估常用数据与参数手册》相关设备安装费率予以测算确认。对小型、无须安装的设备，不考虑安装工程费。

##### (D) 其他费用

其他费用包括管理费、可行性研究报告及评估费、设计费、工程监理费等，依据该设备所在地建设工程其他费用标准，结合本身设备特点进行计算，计算基础为设备购置价、运杂费、基础费及安装调试费之和。

#### (E) 资金成本

根据建设项目的合理建设工期，按评估基准日适用的贷款利率，资金成本按建设期内均匀性投入计取。

资金成本=(设备购置价+运杂费+安装调试费+基础费用+其他费用)×贷款利率×建设工期×1/2

### 2) 车辆的评估

#### ①车辆重置全价

车辆重置全价由不含增值税购置价、车辆购置税和其它合理费用(如验车费、牌照费、手续费等)三部分构成。购置价主要参照同类车型最新交易的市场价格确定。

#### ②综合成新率的确定

依据现行的车辆报废标准，以车辆行驶里程、使用年限两种方法根据孰低原则确定理论成新率，然后结合现场勘察情况确定的勘察成新率综合确定。

#### ③车辆评估值的确定

评估值=车辆重置全价×综合成新率

企业已处置的车辆按照处置价格评估。

### 3) 电子设备的评估

#### ①电子设备重置全价的确定

电子设备多为企业办公用电脑、打印机、空调等设备，由经销商负责运送安装调试，重置成本直接以市场采购价确定。

#### ②成新率的确定

对于电子设备、空调设备等小型设备，主要依据其经济寿命年限来确定其综合成新率；对于大型的电子设备还参考其工作环境、设备的运行状况等来确定其综合成新率。

#### ③评估价值的确定

评估值=电子设备重置全价×成新率



对于购置时间较早，已停产且无类比价格的车辆及电子设备，主要查询二手交易价采用市场法进行评估。

#### **4. 土地使用权**

土地估价选用的估价方法应符合《城镇土地估价规程》的规定和运用的条件，并与估价目的相匹配。本评估中运用的估价方法是按照《城镇土地估价规程》的规定，根据当地地产市场的发育状况，并结合估价对象的具体特点及特定的估价目的等条件来选择的。通常的估价方法有市场比较法、收益还原法、成本逼近法、剩余法、基准地价系数修正法。经过评估人员的实地勘察及分析论证，本次评估中结合当地土地市场交易状况及土地出让政策选择适当的方法对土地进行评估。

### 三、工作程序

#### 1. 前期准备阶段

##### (1) 沟通交流

我司与委托方就评估项目进行洽谈，初步了解方与资产占有方单位基本情况，双方就相关经济行为及其背景、评估目的、评估对象和范围、评估基准日、委估资产的分布情况、评估的时间及收费、客户的期望和特别要求进行商谈。

预测风险资产评估中的风险，避免在资产评估过程中可能遇到的不确定性因素，进行风险评价应考虑以下几个方面：

- 1) 了解和掌握委托方和资产占有方的基本情况；
- 2) 本次资产评估的经济行为的合法性；
- 3) 是否具备资产评估的基本条件；
- 4) 是否有影响评估结论的具体要求和条件限制；
- 5) 安排有足够胜任此次评估任务的专业人士和人员；
- 6) 是否有影响评估独立性和客观性的其他因素；

##### (2) 签订委托书

评估业务约定书是资产评估机构与委托人共同签订的，以确认资产评估业务的委托与受托关系、明确委托目的、被评估资产范围及双方权利义务等事项的书面合约。约定书对当事人双方具有约束力。是评估项目的经济行为的重要文件。

##### (3) 评估机构提出所需数据与资料

在项目评估前，委托方需配合我司做好评估前期准备工作，准备必要的资料文件：

- 7) 准备好有关法律文件和经济技术文件等相关资料；
- 8) 有关经济行为的文件：包括公司董事会关于此次评估的决议等。
- 9) 被评估对象的产权证明文件及原始凭证；
- 10) 被评估对象原始证明材料，如主要建筑物和在建工程的单位工程竣工决算书或 预算书、主要进口设备进口合同等；
- 11) 委托方现状和发展概要介绍；
- 12) 委托方组织机构图和生产流程图；

13) 评估基准日的审计报告或会计报表;

14) 涉及资产评估的要求提供委托方房屋总平面图和地下管线图等;

委托方应组织力量搞好委托评估范围的资产清查, 清查的结果应该是账账相符、账表相符和账实相符。对资产清查中的盘盈盘亏应按权限作妥善处理。在清查处理之后, 按评估机构的要求填好资产评估登记表(或评估清查明细表), 资产评估登记表的要求是表内各项目必须填列齐全。

#### **(4) 评估小组现场考察**

1) 组成资产评估工作小组, 即根据资产评估的不同类型, 除选派项目经理以外, 还要选派各类资产评估专业人员及专业小组负责人, 组成资产评估工作小组, 以便在分工的基础上进行总体协调工作。

2) 制定评估工作方案, 资产评估工作方案即资产评估工作计划, 工作计划应包括评估综合计划和评估程序计划。

3) 清查核实资产, 搜集整理资料, 清查核实资产是评估人员在委托方自查的基础上, 以委托方提供的登记表或评估申报明细表为准, 对委估资产进行核实和鉴定。

#### **(5) 提供所需资料**

1) 营业执照、法人代码证、章程、税务登记证、验资报告

2) 资产评估立项申请批复(国有资产占有单位) 3) 上年度审计报告及本期末的审计报告

4) 董事会或股东会的重大决议

5) 重要经济合同或合作协议

### **2. 评价估算阶段**

#### **(1) 交流座谈**

我司根据委托方的要求, 召开项目座谈会, 我们将选派一名管理人员担任总负责人, 全面负责与贵单位的衔接、组织及协调工作, 对内负责人员、工作进度、工作质量的安排与检查工作, 并选派多名政治觉悟高, 业务能力强的专业资产评估师担任本次项目的全过程资产评估服务工作。

#### **(2) 所需资料及市场调研**

##### **1、法律性文件**

(1) 营业执照、法人代码证、章程、税务登记证、验资报告  
(2) 资产评估立项申请批复(国有资产占有单位) 3) 上年度审计报告及本期末的审计报告

(4) 董事会或股东会的重大决议

(5) 重要经济合同或合作协议

## **2、财务资料(评估基准日)**

(1) 会计报表

(2) 现金盘点表、银行存款明细表、银行对账单及余额调节表。(大额须询证)

3) 应收票据、应收账款、预付账款、其他应收款明细表及帐龄分析表。(大额须询证)

(4) 存货明细表及存货盘点表(注明存货地点及库存时间)

(5) 待摊费用明细表、反映发生及摊销情况

(6) 短、长期投资明细表、被投资单位验资报告、章程、营业执照, 持股 50%或以上 则另须进行整体评估.

(7) 固定资产及累计折旧明细表并提供:

1) 土地使用权证、红线图、房产证、其中自建房产提供开工许可证、竣工验收证明

2) 车辆行驶证及行驶里程、购置发票

3) 机器设备购置发票及买卖合同

(8) 在建工程明细表、列明开工日期、预计完工日期等并提供合同、付款凭证

(9) 无形资产明细表、按账面分类填列、提供权属证明、入账及摊销依据等

(10) 短、长期借款明细表、按账面分类填列, 提供贷款合同、借据等

(11) 应付账款、预付账款、其他应付款明细表(大额须询证)

### 3. 其他资料

- 1、评估业务委托书(评估方提供委托方盖章)
- 2、评估承诺函(评估方提供委托方盖章)
- 3、固定资产相关图片(评估方现场拍照)
- 4、资产占有方经营及生产基本情况简介

#### (1) 核实资产验证资料

评估方法的选择及评定估算。现场调查如果属于综合性的项目,现场负责人应该分别不同的分工由项目组负责先整理好各自负责调查的资料后,召开总结分析后,由局部信息上升为全面的整体信息。在上述基础上,首先从方法的适用性方面进行分析和明确;其次是对参数的选择及其适用性进行分析和明确;第三是对两种或两种以上方法适用性进行再次的决策和做出最终的选择;第四是对单项资产或资产组合的资产进行价格查询并在“货比三家”的思路下确定其价值;第五是再上述基础上按照资产价值估算的计算方法进行计算,得出评估价值。

#### (2) 确定评估方法撰写报告

报告初稿由项目负责人统筹编制,初稿完成后与委托方进行沟通,如果沟通中出现重大争议的应及时报公司负责人审核并协调。内部的复核采取三级复核制度。即现场负责人复核,重点是保证资料的完整性、数据的真实性和准确性以及不重不漏等;项目负责人复核的重点是方法选择的恰当性、资料来源的合规性、参数确定的合理性等;公司负责人复核的重点是项目限制性及其解决、项目不确定性所可能导致的风险等。

#### (3) 确定评估值

根据收集的评估资料及现场勘察的情况,按照资产评估的技术规则进行方法适用性的评价和判断。选择评估方法并选取合适的参数,估算委估对象的价值。

#### (4) 评估报告审核

为了确保评估工作的质量、降低执业风险、加强执业质量的控制,根据《资产评估准则》和我所岗位职责分工的情况,特制订资产评估报告三级复核制度。

### **3. 出具报告阶段**

#### **(1) 出具报告草稿**

由项目的现场负责人负责编辑评估报告初稿。报告初稿经项目负责人审核后与委托方进行必要的沟通并按照公式规定的三级复核制度进行复核并出去正式报告。

#### **(2) 评估值交换意见**

由项目的现场负责人组织召开项目研究会议，针对难点疑惑点进行讨论，如沟通中 出现重大争议的应及时汇报，内部的复核对项目资料的完整性、数据的真实性和准确性 以及不重不漏。项目负责人把握的重点是方法选择的恰当性、资料来源的合规性、参数 确定的合理性等 ；公司负责人复核的重点是项目限制性及其解决、项目不确定性所可能 导致的风险等。

#### **(3) 出具正式报告**

##### **项目负责人对资产评估报告审核的主要内容：**

- 1) 评估程序的履行情况。
- 2) 评估资料的完整性、客观性和适时性。
- 3) 评估方法、评估技术思路的合理性。
- 4) 评估目的、价值类型、评估假设、评估参数以及评估结论在性质和逻辑上的致性。
- 5) 计算公式及计算过程的正确性。
- 6) 技术参数选取的合理性。
- 7) 计算表格之间链接关系的正确性。
- 8) 采用多种方法进行评估时, 对各种评估方法所依据的假设、前提、数据、参数进 行审核, 并对不同评估方法结论的合理性以及差异合理性进行审核。
- 9) 最终评估结论的合理性。
- 10) 评估报告的合规性。

##### **项目团队层级审核的主要内容：**

- 1) 对被评估资产自身的状况是否进行了必要的了解, 对评估风险是否有正确的评价。
- 2) 评估程序是否按计划要求进行。

3) 原始资料及收集的评估资料是否满足评估要求, 是否由资料提供方以盖章等方式 确认。

4) 评估调查过程是否记录在工作底稿中。

5) 评估依据是否充分。

6) 评估方式的选择及运用是否正确。

7) 评估模型应用、表格链接关系是否正确。

8) 评估报告的格式、内容是否符合规定要求。

9) 评估结论是否合理, 表格与报告的相关数据和信息是否一致。

10) 重大问题是否按规定进行请示汇报和处理, 重大问题的处理结果是否合理。

11) 各项内容是否完整, 有无遗漏、缺陷事项。

#### **(4) 提交报告**

我司出资产评估报告前, 在不影响对评估结论进行独立判断的前提下, 可以与委托人或者委托人同意的其他相关当事人就资产评估报告有关内容进行沟通, 对沟通情况进行独立分析, 并决定是否对资产评估报告进行调整。

#### **(5) 资料存档备案**

档案的整理及保存不止是在项目结尾期, 而是在整个评估过程中都起着重要的作用, 为此我公司指派专职资料保管员负责存放、管理资料。在公司的档案管理制度基础上, 结合项目实际情况, 制定专门的档案管理方案。

## 四、应急预案

### 1. 突发事件处理机制和预案

我事务所承诺在项目承接开始就成立应急预案处理小组，组织经验丰富，专业能力突出人员针对突发事件的特点，具体问题具体分析，客观冷静在第一时间按照专业规范和委托方要求解决问题。

如遇到人员变动及其他不可遇见的情况，我们从其他项目的专业人员中抽调业务熟练的工作人员从事多年拆迁动迁安置工作，并具有丰富经验的人员来进行相关工作，同时配备相同的办公条件，遵照上述工作流程，确保在任何条件下都能保质保量并及时的完成工作。

#### 各类应急措施

##### （1）项目时间要求应急措施

根据招标文件的要求及本投标文件中公司的人员安排，成立以公司负责人或其他业务骨干为总负责，投入与项目相适应的专业技术人员，保证项目的人员安排；选派专业能力最强的人员组成结构科学合理的团队；根据项目专业及工程量要求总部及时增加调配人员。如遇到人员变化及其他不可遇见的情况，公司技术质量部门优先保障本项目，从其他项目的专业人员中抽调业务熟练、从事多年工作，并具有丰富经验的人员来进行工作，同时配备相同的办公条件，确保任何时间都能按时保持完成评估工作。

##### （2）聘请专家

对特殊及重大项目，需要聘请专家以弥补自身人力资源不足或者自身专业胜任能力不足时，制定利用专家工作的政策和程序，以确保专家工作结果的可利用性。

#### 善后事项

应急领导小组拟定关于善后事项的处理意见，包括时间进度以及安置服务质量、流程的建议和意见，并通报委托方。

突发事件处理过程中，涉及到的相关人员要恪守保密原则，有关突发事件处理工作中的情况，不得随意泄露；要忠实履行职责，牢固树立全局观念，坚决服从公司统一安排，不得损害贵方及本公司利益及形象。



## 2. 应急保障

为使服务过程突发事件应急处理及善后事项环节有条不紊，快而不乱地进行，最大程度降低服务工作过程中突发事件造成的损失和影响，故对突发事件应急处理提出预案，组织应对措施内容，其中包括事件危害程度评估、处理进度管理，事后赏罚环节及评估效果，具体处理流程如下：

人员方案准备：应急措施实施准备阶段，首先需要人员配备以及拟定突发事件处理方案，具体有：成立突发事件处置工作领导小组，由负责人担任组长，成员由相关职能部门负责人组成，小组拟定突发事件处理方案。

周密计划、控制和多层把关

### （1）周密计划

充分了解项目情况，收集相关资料，制订相关实施方案及具体计划，并报委托方审核。所有工作的开展须以经项目审核同意后的方案为基本依据，以设计文件、招标文件、合同文件等作为具体从事项目工作的依据，严格按照项目实施方案确定的内容和时间，本着独立、客观、公正、公平、公开的工作原则开展工作，对项目的全过程进行动态控制管理。

### （2）控制前移

为了保证项目的及时性，我们拟采取质量控制前移措施，将大量的审核工作在项目现场完成，随时发现问题、现场解决问题。具体包括：

- ①把握项目工作方向，确保现场紧紧围绕项目目标进行；
- ②审核每周发回的现场工作成果，及时指导现场评估人员的下一步工作。

### （3）多层把关

加强项目质量的三级复核。现场工作小组在对全部项目工作计算、分析、比较、测量及调查取证的基础上，采用微机软件自动复核程序，整理形成的初步结论，经项目负责人审核后，约请委托方、项目单位等有关各方进行会审或征求意见。由项目负责人汇总工作底稿，起草报告，经公司三级复核批准，出具规范性、专业性的专业报告，同时做好相关资料和报告书的整理归档。

### （4）做好沟通工作

驻现场项目小组成员每人每天做好服务日记，每周上报一次服务工作内容、结

果及问题，对于现场难以确定的重大事项应随时以书面文件上报，项目领导小组应在三天内予以回复。

对服务工作中遇到的特殊情况，及时与委托方与相关当事人沟通。遵循“一事一证”的处理原则，即针对评估中发现的每一个问题都要进行相应的取证。

定期召开项目工作进展协调会，汇报工作进展、困难、解决方案、落实具体实施单位、个人及时间计划；项目组人员保持 24 小时手机不关机，对临时性或突发问题及时接收及处理，积极协调解决项目中的问题。

## 五、进度计划安排

### 1. 进度安排

接到委托方评估项目后根据难易程度指定作业周期计划，暂定为 10 日，具体如下（假设 T 日开始现场勘察）：

T1-T2 日

就资产评估申报表、资产评估资料清单与企业进行充分沟通、完善资产评估申报表及资料清单；

T3-T4 日

本阶段主要工作是对纳入评估范围的资产进行勘查核实。

根据被评估单位提供的资产评估清查明细表和评估资料，评估人员进入现场对委估资产进行勘察、核实，并进一步对申报表进行完善；对资产、负债、企业经营情况、未来发展规划和其他情况进行核实和交流；收集评估所需市场信息；完善现场工作底稿。

T5-T6 日

结合评估目的和资产实际情况，依托现场勘查后收集的资料及调查了解的资料选择合适的评估方法对委估资产进行评定估算。

T7 日

根据分工情况对各项资产的评估结果进行汇总和交流，在确定没有重复和遗漏资产情况下提交评估报告草稿，经三级复核后对评估结果进行修改和完善。

T8 日

与相关各方就评估报告草稿有关内容进行必要沟通，在全面考虑有关意见后，对评估报告进行必要的调整、修改和完善。

T9-T10 日

重新三级审核后出具正式评估报告，提交正式评估报告。

如果委托方要求对评估作业周期时间进行调整，我们将及时进行合理调整，并确保按委托方要求的时间出具评估报告。

## 2. 进度控制

进度控制是确保评估工作高效、有序进行的关键环节。以下是关于进度控制的一些关键点：

### 一、明确项目目标和范围

在开始评估工作之前，首先要明确项目的目标和范围。这包括了解评估的具体需求、目的以及涉及的资产类型和数量等。通过与委托方充分沟通，确保对评估要求有清晰的认识，为后续工作奠定基础。

### 二、制定详细的项目计划

1. 时间表：根据项目目标和范围，制定详细的时间表，包括各阶段工作的起止时间、关键节点和里程碑等。确保评估工作按照预定的时间节点进行。

2. 人力资源：根据项目规模和工作量，合理配置评估人员，确保评估团队具备足够的专业能力和经验。

3. 预算：根据项目需求和计划，制定详细的预算方案，包括人力成本、材料费用、交通费用等。确保评估工作在经济合理的范围内进行。

### 三、分配资源和任务

根据评估人员的专业能力和经验，合理分配资源和任务。确保每个人员明确自己的职责和工作内容，避免出现工作重叠或遗漏的情况。

### 四、监督和控制项目进展

1. 定期汇报：要求评估人员定期汇报工作进展和遇到的问题，及时发现和解决潜在的风险和问题。

2. 实地检查：对评估现场进行实地检查，了解评估工作的实际情况和进度。确保评估工作按照计划进行，并及时发现和纠正偏差。

3. 变更管理：对于评估过程中出现的变更需求，要及时进行变更管理，包括评估变更的合理性、影响范围和应对措施等。确保变更不会对项目产生不良影响。

### 五、项目收尾和总结

1. 评估报告编制：在项目完成后，编制详细的评估报告，包括评估结果、分析和建议等。确保评估报告内容准确、完整和具有参考价值。

2. 结果交付：将评估报告及时交付给委托方，并进行必要的沟通和解释。确保

委托方对评估结果有清晰的认识和理解。

3. 项目文件整理归档：对项目过程中产生的文件和资料进行整理归档，包括评估报告、合同、发票等。确保项目文件的完整性和可追溯性。

通过以上五个方面的进度控制，可以确保房屋评估服务的高效、有序进行。同时，还可以提高评估工作的质量和效率，为委托方提供更加优质的评估服务。

### **3. 进度保障措施**

如中标本项目，我司承诺将把它作为公司未来最重要的工作之一来抓，我方承诺在今后成果使用中，对用户提出的各类问题保证及时答复，及时解决；我方承诺在接到委托方通知后立即响应，并以最快的速度安排评估人员到达工作现场，保证项目进度。

基于建银评估数近十多年来的发展壮大和经验积累，依靠卓越的专业能力和良好的职业道德，相信我们完全能够胜任贵公司资产评估师的重任，我们的优势和能力主要表现在：技术与创新能力优势。

建银评估具有严格的执业规程和严密的执业质量控制制度，为确保项目质量符合客户及监管部门的要求提供了保证；拥有先进的软、硬件支持系统和完备的知识库以及科学的工作流程和完善的内控制度；由内部资深专家与相关科研院所专家组成的专家支持队伍；依托相关政府机构、科研院所，富有特色的职业后续教育和培训体系。我们拥有一批学有专长的高水平专业人员，善于学习、善于创新是建银评估企业文化的重要组成部分。

#### **(1) 专业人员优势**

公司拥有高素质的评估团队，综合能力、评估责任承受能力强，集合专业资格的房地产估价师、土地估价师、资产评估师等专业技术人才三十余名，积累了 一大批房地产估价、房地产金融、资产评估等复合型精英人才，迄今业务系统覆盖华南、华中、华东、西南等四大区逾 10 省市。

#### **(2) 丰富的专业经验优势**

建银评估，具有资产评估全国执业资质，资产评估资质，壹级级房地产评估资质，土地评估资质。积累了一大批房地产估价、房地产金融、云估价、大数据挖掘

等复合型精英人才。

### **(3)完整的服务链优势**

在执业过程中我们绝不被动委托，我们的服务也并不局限于资产评估，我们将基于我们的专业服务知识、经验和能力，从资产评估、重组方案、财务顾问、管理咨询、风险控制、尽职调查、资产移交、战略咨询等各角度为贵公司提供全方位的“一站式”专业服务。

### **(4)与政府主管部门及企业的良好沟通优势**

建银评估历年来以严谨、勤勉、创新著称，在行业内有良好的专业信任度。迄今为止，我们一直保持着无投诉、无不良记录、执业规范、技术过硬的最佳执业记录。总之，本着与贵司长期合作的愿望，贵司是我们愿意重点服务的战略客户，我们非常看重本项目的重要意义，我们将安排各专业队伍中最优秀和最具相关行业经验的专业人员组成工作组，为贵司提供具有综合价值的专业服务。

### **(5)为保证服务进度及服务质量公司同时采取以下措施：**

1 增加技术力量，确保估价质量，我公司将按照业主招标文件规定的要求、合同约定和我公司投标文件承诺，派驻评估师和各类技术人员依托托办事处，随时到场服务。

2 由专职评估师为业主提供专人服务，专门及时为业主提供评估和咨询专业服务。

3 业务受理。业主需要评估时，由专职评估师上门接受委托业务。受理时，详细询问评估的目的、评估基准日、房地产基本情况、限制条件等，做到精准评估，结果符合业主要求和政策。

4 实地踏勘。受理地价评估后，立即由专职评估师到实地踏勘，详细查对，调查区位条件、区域条件和个别条件，交通等基础设施和公共设施情况，及房屋现状，并拍照留存，如地质状况、四周交通进出条件、商业繁华度、临路宽度等地价相关的因素。

5 调查同类估价格案例，了解房地产价格行情，尽量按市场比较法等市场房地产评估方法评估项目。选在房地产价格信息数据库中调查同区域或相邻同一房地产用途的近期交易评估案例，比较分析。

6 严格按法律法规和相关技术规定和标准规定的方法和程序进行评估，测算作业，科学合理地确定估价。出具规范的评估报告。

#### **4. 工作时限保障措施**

1) 每周定期召开项目工作进展协调会（参加机构包括委托人、其他中介机构及评估机构等），汇报工作进展、困难、解决方案、落实具体实施单位、个人及时间计划；

2) 根据我司客户服务守则要求，项目组人员保持 24 小时手机不关机，节假日不休息，全天候、全地域为客户服务，积极协调解决项目中的问题；

3) 遇到项目负责人拿捏不准的问题，24 小时内组织事务所技术专家委员会讨论商讨解决方案；

4) 严格按照评估程序开展评估业务，不随意删减评估程序；

5) 按评估工作计划开展评估工作；

6) 履行本机构制定的各项质量控制制度，执行全员、全过程督导复核；

7) 对临时性或突发问题及时报告及时处理，保障项目进度目标；

## 六、质量保障

### 1. 质量内控体系

技术部是完成公司评估业务和业务支持部门，是公司评估技术核心部门，主要职责是集中完成全公司范围内评估业务的评估报告制作及审核，对公司评估技术负有不断改进和提高的职责，并对公司的客户提供后续技术服务。为加强公司评估技术部门的统一管理，理顺公司业务运作机制，特制定评估技术部管理与绩效考核办法。

### 评估技术部操作规程规定

① 已出具的评估报告如退回要求修改时，技术人员必须填写修改报告申请表，注明修改原因，经技术部经理和公司领导同意后按照评估质量控制流程严格操作。同时，修改评估报告时，必须在评估报告原稿上用手修改，再在电脑上修改，并保留底稿。

② 资产报告、房地产报告、报告中所涉及图片一律采用彩色打印；

③ 评估资料进入技术部后，必须交到部门经理处进行登记编号、资料审查、资料俱全后，方可以进入评估报告制作程序。

④ 送技术部出报告所附资料有：评估业务流程卡、物业现场勘察表、评估委托合同书。如业务员少提供评估业务流程卡或物业现场勘察表、评估委托合同书不予接受。

⑤ 已出具的评估报告因银行或客户原因要求退回作废的，业务员须填写“报告退回作废申请审批单”，在申请审批单上填写申请退回理由并由银行经办人或客户在申请单上签名，之后分别交技术部经理、财务部、档案室、总经理签署意见并核对退回报告份数。

重大报告及可行性研究报告须在征寻客户意见无误后再出正式报告。



## 评估报告质量考核要求

为提升本次服务的质量，我司承诺若我方中标，我司将及时与委托方沟通，竭

尽全力为委托方解答疑惑，委托方提出的问题将一一解答致满意为止。并且我司保证服务质量满足所有服务事项必须符合相关法律法规、行业标准和采购人的质量考核办法及相关制度规定。

**为保证报告质量，责任到人，公司制定报告三级审核制。**

一级审核：报告撰写人；

二级审核：估价师、技术部负责人

三级审核：技术部负责人、总经理

**评估报告一级审核内容：**

- ① 报告中产权资料内容是否与房地产证上登记内容一致。如权利人名称、产权来源、物业面积、竣工日期、建购价款、使用年限等；
- ② 报告中相关数据计算是否有误、所选择税费表是否准确；
- ③ 报告中委托人、评估基准日是否正确；
- ④ 报告中同一内容前后内容是否一致；
- ⑤ 评估结果中金额大小写前后是否一致；
- ⑥ 报告中物业介绍的内容与现场勘察中所拍照片是否一致；
- ⑦ 报告中是否有错别字，计算是否正确；
- ⑧ 报告书排版是否规范，字体、行距是否一致，报告中每条款的数字是否正确；
- ⑨ 目录中的页码数是否正确。

**评估报告二级审核之内容：**

- ① 报告中产权资料内容是否与房地产证上登记内容一致。如权利人名称、产权来源、物业面积、竣工日期、建购价款、使用年限等；
- ② 报告中相关数据计算是否有误、所选择税费表是否准确；
- ③ 报告中委托人、评估基准日是否正确；
- ④ 报告中同一内容前后内容是否一致；
- ⑤ 评估结果中金额大小写前后是否一致；

⑥ 报告中物业介绍的内容与现场勘察中所拍照片是否一致；  
⑦ 报告中是否有错别字，计算是否正确；  
报告书排版是否规范，字体、行距是否一致，报告中每条款的数字是否正

- ⑧ 确；  
⑨ 目录中的页码数是否正确；  
⑩ 报告中区域因素、市场背景、物业位置的描述是否恰当；  
⑪ 报告中所选择的评估方法是否恰当；  
⑫ 报告中所采用的数据是否准确无误，可比案例选择是否恰当；  
⑬ 报告中专业术语的使用是否恰当，文字是否流畅；  
评估单价是否合理。

#### **评估报告三级审核之内容：**

- ① 报告中产权资料内容是否与房地产证上登记内容一致。如权利人名称、产权来源、物业面积、竣工日期、建购价款、使用年限等；  
② 报告中相关数据计算是否有误、所选择税费表是否准确；  
③ 报告中委托人、评估基准日是否正确；  
④ 报告中同一内容前后内容是否一致；  
⑤ 评估结果中金额大小写前后是否一致；  
⑥ 报告中物业介绍内容与现场勘察中所拍照片是否一致；  
⑦ 报告中是否有错别字，计算是否正确；  
⑧ 报告书排版是否规范，字体、行距是否一致，每条款的数字是否正确；  
⑨ 目录中的页码数是否正确；  
⑩ 报告中区域因素、市场背景、物业位置的描述是否恰当；  
⑪ 报告中所选择的评估方法是否恰当；  
⑫ 报告中所采用的数据是否准确无误，可比案例选择是否恰当；  
⑬ 报告中专业术语的使用是否恰当，文字是否流畅；  
⑭ 评估单价是否合理；

统计分析一、二级审核中发现的差错类型、差错之处及稽核前一、二级审核中未发现的差错类型、差错之处，予以记录备案，加以总结并通报相关责任人注意防范差错的发生。同一差错连续发生三次的，则相关责任人的每月考核评分上扣除一

分，此后每发生一次加扣一分。

## 报告差错、更改及作废

① 报告差错及责任人界定。对于各级内部初审及审核的评估报告，审核发现差错属内部差错，以下情况均属差错范围：

② 估报告中文字出现错别字超过三个以上者（不含三个）。

③ 报告中有关房地产产权等关键数字如房地产证号、面积、建购价款、价值量、评估目的、所选用的税表、房地产权利证书等错误。

④ 报告中计算过程中数据或计算结果错误或出现语言逻辑错误。

⑤ 评估报告中最终评估结果准确性失误。

⑥ 评估报告内容完整性失误（如主要应说明的内容未说明；应指出的内容遗漏）。

⑦ 业务人员成品检查发现报告缺少页、附件不完整等不合格的。对于已出具送达的评估报告，因质量原因被银行或客户投诉或退回，属外部差错。

## 报告差错责任人界定

① 对于内部差错，初审人员发现差错的，撰写人员为差错责任人。

② 审核人员发现差错的，撰写人员及初审人员为差错责任人。

③ 成品检查发现差错，审核人员、初审人员、撰写人员均为差错责任人。

④ 由银行及客户发现差错的（外部差错），成品审查人、报告审核人、初审人、撰写人均为差错责任人。

⑤ 如由技术部文员复印、装订、盖章差错的，技术部文员为差错责任人。

## 报告差错责任人的处罚

① 如果为技术人员或总经办文员的差错，由相应业务员填写“估价报告出错登记表”，经调查核实后，该报告及工作不计分，并计入业绩考核指标中。

② 如果由于业务员的沟通失误造成差错，客户不用该报告的，由总经办人员

填写“估价报告出错登记表”，报告工本费应由业务员支付，支付标准为个贷 200 元/份，对公 500 元/份。

③ 如由委托人发现差错的（外部差错），差错人为技术人员、总经办文员按规定计入业绩考核，影响严重的按公司规定 给予警告、记过、辞退等处理。

业务人员、技术人员、总经办文员未按本规定的流程时间要求完成工作的，为相应工作的责任人。

总经办每月定期或不定期对已出具的估价报告进行全额检查或抽查，对未按照公司要求填写审查单、未按时出具报告的追究 相关责任人的责任，按公司规定进行处罚。影响严重的按公司规定给予警告、记过、辞退等处理。

凡报告差错及工作未按时完成、或受处罚的，同时计入相关责任人所在部门的部门经理的业绩考核。影响严重的按公司对部门 经理规定给予警告、记过、辞退等处理。

已出具正式估价报告但因收不到费用而作废的报告，需由业务员填写“估价报告作废申请表”，经技术部经理审批后，交总经办文员处理存档。

公司财务部应做好报告出具、收费和报告作废的统计以及奖罚情况核算，并按月向总经理申报书面汇总统计表。

## 2. 质量控制制度

根据有关规定，结合本公司的具体情况，制定本公司的质量控制制度及实施办法如下：

一、本制度是为了确保公司的房地产评估工作执业质量符合房地产评估法规、准则和有关规范意见的要求而制定。公司所有执业人员应恪守职业道德，按照“独立、客观、公正”的原则，以房地产的操作规范和有关规定为指导，严格执行本质质量控制制度。

二、本制度适用于公司执业过程中的全部评估质量控制过程。质量控制过程包括：评估前期工作计划的合理及可行性，评估目的与评估方法的匹配、现场工作的质量检查、权证及其他证明材料的取证要求及取证范围、评估报告及工作底稿的逐级复核、重大项目及特定项目的专家评审制度，评估报告的签发等。

三、本公司的质量控制实行执行总经理负责制，执行（副）总经理负责制定前期工作计划、工作人员的确定、工作时间的安排、评估案例的重点审核。部门经理负责现场工作安排、市场调查取证、评估参数的确定、工作底稿复核。总经理和执行总经理为项目质量的最终考核人。

四、本公司的评估报告、工作底稿实行二级复核制度。以部门经理、公司经理分别为各级复核人，逐级复核后签发。

五、公司成立房地产评估质量审核专家委员会，负责审核、复核公司重大项目和特定项目的质量审核和把关。专家委员会设主审、副审各一人，委员若干人，由学术造诣深、实践经验丰富的专家、学者、房地产评估师组成，公司定期聘任。

六、各级复核人和专家委员会应就复核意见作出必要的书面记录并署名。未经复核的报告不得对外签发，否则作为质量事故提交股东会讨论处理。

七、公司对重大项目和特定项目实行专家委员会指导把关制度。重大项目指对整体评估资产总额在 5000 万元以上的项目。特定项目是指法律诉讼、标的纠纷、破产清算等有难度的评估项目。专家委员会有权对责权范围内的审核报告出具否定意见，否定后未经再次讨论通过的评估报告不得对外出具。当专家意见出现较大分歧时由公司总经理作出裁决。

八、 二级复核人的职责范围：部门经理为第一级复核，称为全面复核。包括房地产的权证和权证资料是否确凿、工作底稿的复核签字、评估参数选择及计算正确与否、评估目的与方法是否匹配、评估范围界定是否清楚、报告的文字是否有错、格式是否符合要求等。公司经理为二级复核，称为重点复核。重点复核报告中的重大事项处理是否恰当，取价依据是否可靠、适用，重大项目的评估结果是否准确，评估报告书的规范性、完整性以及自我保护条款是否恰当等。

九、公司所制定的质量控制制度将不断完善，对执行过程中发现的问题逐步加以解决，建立、健全各项质量控制制度，保证公司的评估工作始终按评估规范要求执行，切实提高公司的评估质量和执业水准。

十、本制度的有关规定由本公司负责解释，公司所有执业人员应该严格遵守，年度末进行质量综合考核，并与岗位工资挂钩。

### 3. 估价服务质量保障措施

为保证服务质量公司采取了以下措施：

(1) 增加技术力量，确保房产估价质量，我公司将按照业主招标文件规定的要求、合同约定和我公司投标文件承诺，派驻房地产估价师和各类技术人员依托托办事处，随时到场服务。

(2) 建立托房地产评估信息数据库。如果我公司中标，我们将对王泾镇商业、住宅、工业等房地产市场进行全面调查，查清各类房地产布局、房价水平、房地产个别条件和区域条件，查清城区和各镇、乡的交通条件、住宅条件、商业繁华度、公共设施和基础设施状况，全面建立各类房地产交易案例档案，建立房地产估价信息系统。能及时查询全市各类房地产价格信息及区域条件、个别条件，及时为业主提供房地产评估和咨询。

(3) 由专职房地产估价师为业主提供专人服务，专门及时为业主提供房产评估和咨询专业服务。

(4) 业务受理。业主需要评估房产时，由专职房地产估价师上门接受委托业务。受理时，详细询问评估的目的、评估基准日、房地产基本情况、限制条件等，做到精准评估，结果符合业主要求和政策。

(5) 实地踏勘。受理地价评估后，立即由专职房地产估价师到实地踏勘，详细查对，调查房产的区位条件、区域条件和个别条件，交通等基础设施和公共设施情况，及房屋现状，并拍照留存，如地质状况、四周交通进出条件、商业繁华度、临路宽度等地价相关的因素。

(6) 调查同类房地产价格案例，了解房产价格行情，尽量按市场比较法等市场房产评估方法评估房产。选在房产价格信息数据库中调查同区域或相邻同一房产用途的近期交易房地产价格案例，比较分析、评估委托房地产地价。

(7) 严格按《房地产估价规范》和相关技术规定和标准规定的方法和程序评估房价，选择适合的二种或三种房地产评估方法，测算房价，科学合理地确定房价。出具规范的房地产评估报告。

(8) 本地化服务，提出房地产评估中特别注意的几个问题。

① 接受业主委托房产评估中，特别了解清楚评估的目的，背景和政策要求，根据房产条件评估房价。

②评估结果要符合房地产政策，认真核实，准确评估。

## 4. 质量保证措施

为保证公司的评估质量，公司按照 ISO9001:2015 标准的要求并根据公司多年的经营经验建立并逐步完善了评估质量管理体系，形成了一套行之有效的质量保证措施。该体系包括评估事前的质量保证措施、评估过程的质量保证措施和评估事后的质量保证措施。

### （1）评估事前的质量保证措施

#### ①评估前期的指导

公司要求公司行政部、公司评估师对于确需评估的单位要认真的做好宣传和业务指导(如评估范围的确定等)，督促委托单位认真做好评估前期的准备工作，并与委托方签订评估委托协议书。

#### ②评估人员的业务素质保证

公司在了解了每个评估项目的大体情况后，都会对参与评估人员进行全面的筛选控制，充分考虑各专业评估人员的业务胜任能力。其目的，一方面是为了提高评估工作质量，另一方面也是为了节约评估机构的成本开支。公司在该阶段，主要在以下方面加以控制：

- 项目负责人必须是资产评估师。
- 参与人员必须经过专业培训并持有评估工作上岗证书。
- 参与人员的专业必须与评估对象的专业基本一致。
- 参与人员的数量与评估项目的规模吻合。

#### ③评估计划的编制。

根据对评估对象初步了解的情况和参与评估人员的选定及分工，项目负责人及时编制切实可行的评估作业计划，并对评估的初步方案、要求评估委托方的现场配合情况和时间进度等做出明确的表述，以利于评估双方(委托与被委托方)控制和监督。

### （2）评估过程(事中)内部校审制度保证措施

为提高评估报告质量，避免因报告错误对补偿谈判等工作造成不利影响，公司



实行报告三级审核制度。

①评估师自审

评估师根据相关资料撰写评估报告初稿后，对报告中各项评估参数的选取， 评

以上两个步骤审核无误后填写公司《业务报告审核签发单》，将签发单及 评估报告初稿移交项目负责人（经理及以上人员）进行复审。

②项目负责人复审

项目负责人根据移交资料进行报告审核工作，签发审核意见后统一将资料 送往公司技术总监终审。

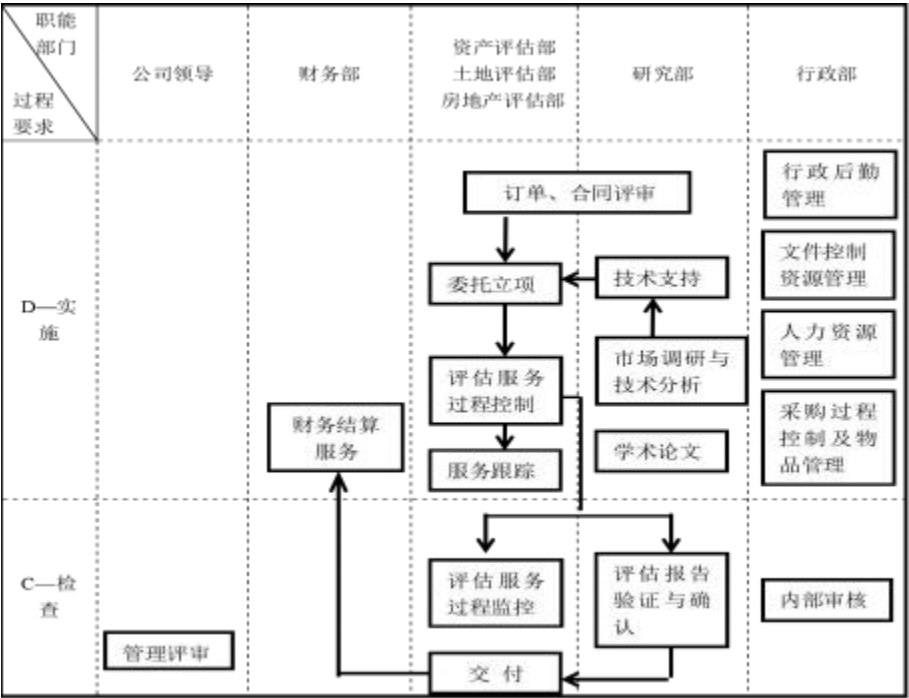
③技术总监终审

技术总监根据移交资料进行报告的终审工作，通过后方可出具正式评估报 告，送达委托方。

如在任一审核阶段发现报告错误的，及时返回修改，并重新按三级审流程 进行。评估过程(事中)的质量控制是整个评估质量控制体系的中心环节,主要包 括内部审核控制、风险评价和控制、内部互查控制、责任分担控制、评估流程 控制、文字校核控制等质量控制点。

具体见下表：

评估报告内部审核流程



(3) 评估的事后质量保证措施

听取意见,及时反馈信息,作为完整的质量控制体系,是必不可少的重要环 节。

缺少了该环节,就没有形成完整的质量控制体系。所以公司要求公司的人员 要定期的走访被评估单位以及相关的主管部门,及时的听取对于评估工作人员 的意见,及时的反馈评估报告使用者对于评估报告使用后的信息,以利于公司工 作人员树立服务意识,不断的改进工作作风,进一步提高工作质量和服务质量, 使公司形成周而复始的质量控制体系。

## 1.2 服务承诺

我所承诺中标后，将对贵单位的评估项目给予优先服务的权利，在此做出如下承诺：

### 合规性承诺：

（1）恪守独立、客观、公正的原则，不得出具含有虚假、不实、有偏见或具有误导性的评估报告，不利用评估执业便利为评估机构或他人谋取不正当利益。

### 质量承诺：

（1）严格按照国家国有资产评估的政策、法规、制度和评估准则要求认真执业，切实按照合同或约定履行职责。

（2）恪守独立、客观、公正的原则，不得出具含有虚假、不实、有偏见或具有误导性的评估报告，严禁利用评估执业便利为评估机构或他人谋取不正当利益。

（3）对所出具的评估结论的合理性承担责任。

（4）确保评估报告的时效性，评估人员安排得当，保证质量按时出评估报告，不得延误委托方或相关当事方经济行为。

（5）进行评估工作的组织准备、交通、食宿及办公用品等设备及相关费用按委托方与评估机构签订的评估业务约定书执行。

（6）保证由从事多年资产评估工作的资深资产评估师担任评估项目的负责人。

（7）保证满足采购人其他合理要求。

### 时效性承诺：

（1）确保评估报告的时效性，评估人员安排得当，保证质量按时出具评估报告，不得延误委托方或相关当事方经济行为。

（2）协助委托人完成评估报告的核准与备案工作，并积极向相关管理部门汇报工作内容，随时解答管理部门提出的问题，并针对国有资产管理部的审核意见，准备与评估机构相关的资料及答复。资产评估工作完成后，继续提供咨询服务，协助委托人完成相关工作。

（3）服务到位时间要求：我方承诺提供 7× 24 小时响应服务，我方响应后，甲方及时将项目的具体情况通过邮箱或会议形式告知我方时，我方承诺在 1-2 个工作日内出具项目评估方案、确定拟参与项目的资产评估师以及评估费价格、收费方式等。

**勤勉尽职承诺:**

(1) 所有评估人员保证克尽勤勉,既基于拟实施的经济行为,确保为贵方提供一流的评估服务,亦会依据国誉评估所积累之相关行业项目评估经验,协助客户解决问题,同时积极配合其他各中介机构有效的开展工作,以优质、高效的服务完成资产评估工作。

(2) 在服务期内按照招标人的要求和规定及时提供服务,不以任何理由推诿拖拉拒绝完成

**保密承诺:**

(1) 遵守保密原则,除法律、法规另有规定外,未经委托方书面许可,不得对外提供执业过程中所获知的秘密和相关信息。

(2) 甲方有权根据本单位资产评估机构选聘的有关规定,确定最终的项目评估服务机构。如我方中选,甲方与我方签订正式的项目评估委托合同确定双方权利义务;如我方未中选,我方承诺对甲方提供的项目情况等材料进行保密。

**遵守制度承诺:**

(1) 严格按照国家企业国有资产评估的政策、法规和制度的要求认真执业,切实按照合同或约定履行职责。

(2) 评估服务工作中的各项取证资料完整,作好档案管理工作,方便招标人及相关部门使用。

(3) 主动配合招标人对入库单位的定期检查。

(4) 在服务期限内被发现违纪违规行为,招标人有权取消评估资格。

**售后服务承诺**

(1) 建立项目资料库为贵单位提供售后查询相关资料和咨询服务。

(2) 对客户所投诉的问题,核实是我们责任的,将对管理人员及经办人员进行不同程度的惩处,并向客户赔礼道歉。如不是我司的责任,相关人员也将向客户解释,希望能取得客户对我们的理解和支持。

如我方违背上服务承诺,承诺按照相关法律法规及合同承担相应责任并接受相关处罚。

投标人: 杭州建银房地产土地资产评估有限公司

日期: 2025 年 02 月 20 日

