

江西腾标认证有限公司

无形资产和土地服务认证技术规范

受控状态：（)

文件编号：CTS TBSC013-2026

版本号：B/2

编制：技术部

审核：张辉根

张辉根

批准：周春阳

周春阳

1 范围

本标准规定了无形资产和土地服务认证的规范性要求，包括服务要求、管理要求和服务认证评价等内容。

本标准适用于认证机构实施无形资产和土地服务认证活动，也适用于各类提供无形资产服务（如资产评估、无形资产评估、知识产权评估、商誉评估等）和土地服务（如土地估价、宗地评估、基准地价评估、土地开发可行性研究等）的组织规范其自身的服务行为，或寻求相关方对其符合性的确认。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 19001—2016 质量管理体系 要求

GB/T 19004—2011 追求组织的持续成功 质量管理方法

GB/T 19012—2021 质量管理 顾客满意 组织投诉处理指南

GB/T 24421.2—2009 服务业组织标准化工作指南 第2部分：标准体系

GB/T 27400—2020 合格评定 服务认证技术通则

GB/T 27205—2019 合格评定 服务认证方案指南和示例

GB/T 27207—2020 合格评定 服务认证模式选择与应用导则

GB/T 37032—2018 资产评估方法

《资产评估基本准则》（财政部）

《房地产估价规范》（GB/T 50291—2015）

《城镇土地估价规程》（GB/T 18508—2014）

3 术语和定义

《资产评估基本准则》和 GB/T 37032—2018 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1 无形资产和土地服务

指服务组织受委托方委托，运用科学的评估方法和专业知识，对无形资产（包括专利权、商标权、著作权、商誉、专有技术、客户关系等）和土地资产（包括国有土地使用权、集体土地使用权、宗地等）进行价值评估、估价、分析、咨询，并提供相应报告的专业服务过程。

3.2 服务接触点

在无形资产和土地服务过程中，服务组织与委托方发生直接互动或间接影响的具体环节，如项目洽谈、现场勘查、资料收集、报告撰写、报告解读、客户回访等。

3.3 服务特性

无形资产和土地服务过程中固有的、可被委托方体验感知的特征，如专业性、独立性、客观性、公正性、保密性、严谨性、及时性。

4 服务要求

4.1 项目承接与合同签订

- 4.1.1 服务组织应在项目承接前，充分了解委托方的评估目的、评估对象、价值类型、评估基准日及预期用途。委托方体验感知：他们非常清楚我们为什么要做这个评估，目的明确。
- 4.1.2 服务组织应对自身的专业胜任能力进行自我评估，确保具备承接该项目的资质、经验和人员。委托方体验感知：他们坦诚地告知是否具备承接能力，没有盲目承诺。
- 4.1.3 应明确告知委托方评估工作的范围、程序、时间安排、收费标准及收费依据。委托方体验感知：报价很透明，收费依据也很合理。
- 4.1.4 在签订合同前，应进行严格的利益冲突核查，确保与委托方、评估对象不存在可能影响独立性的利害关系。委托方体验感知：他们主动询问是否存在关联关系，并签署了独立性声明，确保了公正性。
- 4.1.5 签订正式委托合同，明确双方权利、义务、评估报告的使用限制及保密条款。委托方体验感知：合同条款很规范，权责清晰，无歧义。

4.2 现场勘查与资料收集

- 4.2.1 服务组织应派至少两名具备相应资质的评估师/估价师进行现场勘查，勘查过程应有详实记录。委托方体验感知：派来的评估师很专业，对现场情况观察得很仔细，记录了每个细节。
- 4.2.2 应要求委托方提供与评估对象相关的权属证明、财务报表、产权资料、技术资料、市场数据等，并提供标准化资料清单。委托方体验感知：他们给出的资料清单非常详尽，让我们知道需要准备什么。
- 4.2.3 应对收集的资料进行真实性、完整性和合法性审核，对关键数据进行交叉验证，如将财务报表与纳税记录、产权证书与不动产登记信息进行比对。委托方体验感知：他们对资料审核非常严格，还核对了我们提供的财务报表和纳税记录是否一致。
- 4.2.4 勘查过程和资料收集过程应保持独立，不受委托方的不当干预。委托方体验感知：评估师坚持独立勘查和取证，不受我们的主观影响。
- 4.2.5 对勘查中发现的重大事项（如产权瑕疵、资产权属不清、资料不完整等）应及时与委托方沟通，并留存记录。委托方体验感知：主动告诉我们发现的问题，并指导我们如何补充或说明。

4.3 评估测算与分析

- 4.3.1 应根据评估目的、评估对象和价值类型，选择恰当的一种或多种评估方法（如收益法、市场法、成本法）。委托方体验感知：他们选择的评估方法很科学，解释得也很清楚，不是随便选的。
- 4.3.2 评估参数的选取应依据充分、合理，引用数据来源可靠，并进行必要的分析论证。委托方体验感知：他们对参数的选择进行了详细的分析，每个参数都有依据。
- 4.3.3 评估计算过程应清晰、完整，形成详细的工作底稿，可以追溯至原始数据和假设。委托方体验感知：他们最终出具的底稿非常清晰，能看出每一步的计算逻辑。
- 4.3.4 应对评估结论进行多方法验证，确保结论的合理性和可靠性。委托方体验感知：最终结论采用了多种方法验证，让我对结果非常信服。
- 4.3.5 评估过程中如出现重大假设或限制条件，应清晰说明对评估结论的影响。委托方体验感知：他们坦诚地指出了评估中存在的假设和局限，非常专业。

4.4 报告出具与解释

4.4.1 评估报告应在合同约定的时间内按时交付。**委托方体验感知：**评估报告在约定的时间内准时送达，没有延误。

4.4.2 报告格式规范，内容完整，包含项目基本情况、评估目的、评估对象和范围、评估基准日、评估依据、评估方法、评估假设、评估结论等要素。**委托方体验感知：**报告装帧精美，内容非常完整，一看就是专业的。

4.4.3 报告中使用的数字、图表、公式应准确无误，文字表达清晰易懂。**委托方体验感知：**报告语言很专业，但又不晦涩，我能看懂关键结论。

4.4.4 在正式出具报告前，应就最终结论与委托方进行必要沟通，但应避免影响评估独立性。**委托方体验感知：**他们在报告定稿前跟我简单交流了一下，确认了信息准确。

4.4.5 报告出具后，服务组织应提供必要的解读和答疑服务，确保委托方准确理解报告内容和使用限制。**委托方体验感知：**报告出来后，他们专门安排了报告解读会，解释得非常清楚，并特别说明了报告的使用范围。

4.5 客户沟通与信息保密

4.5.1 服务组织应建立与委托方的定期沟通机制，及时同步项目进度（如勘查完成、资料收集、报告撰写、审核阶段等）。**委托方体验感知：**项目进展会定期在群里同步，我很放心。

4.5.2 对委托方提供的所有商业信息、财务数据、技术资料、产权信息等，均应签订保密协议并采取严格保密措施。**委托方体验感知：**他们对敏感数据非常谨慎，保密协议也签得很详尽。

4.5.3 服务组织在项目完成后，应按约定移交工作底稿及相关资料。**委托方体验感知：**项目结束后，他们把原始资料和底稿都返还给了我。

4.5.4 项目结束后，应进行满意度回访。**委托方体验感知：**他们会定期回访，询问我们对报告使用的满意度。

5 管理要求

5.1 通用要求

5.1.1 组织应建立并保持满足 GB/T 19001 和《资产评估基本准则》要求的无形资产和土地服务体系，确保其实施和保持，并持续改进其有效性。组织应：

- a) 结合服务接触理论，识别关键服务环节，建立服务总蓝图；
- b) 确定服务提供的准则和方法；
- c) 确保可获得必要的资源和信息；
- d) 监视、测量和分析；
- e) 实施必要的改进措施。

5.1.2 针对影响服务符合性的外包过程（如专项市场调研、数据购买、外部专家协作等），组织应建立并实施控制程序。

5.2 特定要求

5.2.1 企业治理与管理目标

组织应明确其无形资产和土地服务的业务范围，并建立包含委托方视角的管理目标，包括但不限于

于：

- a) **满意度指标**：委托方综合满意度；委托方续签率；
- b) **质量指标**
- c) **合规指标**：因评估报告不合规
- d) **效率指标**：项目平均完成周期；委托方问询响应率。

5.2.2 组织管理与能力建设

组织应具备满足无形资产和土地服务需求的综合服务能力，包括但不限于：

- a) **资质与信誉**：具备合法经营资质，并通过行业主管部门备案或许可；
- b) **人才队伍**：拥有一支具备资产评估师、土地估价师、房地产估价师等资质的专业团队。主要评估人员应具备相应执业资格，并持续进行继续教育；
- c) **技术装备**

5.2.3 业务承接与合同管理

组织应建立并实施严格的业务承接与合同管理制度，包括但不限于：

- a) **利益冲突核查**：在承接项目前，应进行严格的利益冲突评估，签署独立性声明和保密承诺；
- b) **专业胜任能力评估**：评估项目对专业领域、经验、人员配置的要求，确保团队具备相应能力；
- c) **项目策划**：编制《项目计划书》，明确评估方案、程序、时间表和人员分工；
- d) **合同管理**：使用标准合同范本，明确评估目的、对象、范围、基准日、收费、时间、资料清单、保密条款、免责条款及报告使用限制。

5.2.4 评估实施过程控制

组织应建立并实施评估实施过程控制制度，包括但不限于：

- a) **现场勘查规程**：制定标准化的现场勘查规程，明确勘查内容、记录要求、证据采集方法及人员资格要求；
- b) **资料收集与审核**：建立资料收集标准和审核流程，确保资料的真实性、完整性，并建立交叉验证机制；
- c) **评估方法选择与计算**：明确不同评估对象和目的的方法选择原则。建立标准化的计算底稿模板，确保计算过程可追溯；
- d) **三级审核制度**：建立并实施评估报告的三级审核制度，包括项目负责人审核、部门负责人审核、质控负责人审核。

5.2.5 质量管理与报告审核

组织应建立并实施质量管理与报告审核制度，包括但不限于：

- a) **内部质量控制**：设立独立的质控部门或质控岗位，对评估项目进行全过程质量监控；
- b) **底稿管理**：建立工作底稿归档、保存、调阅的管理制度，底稿保存期限应符合法律法规要求；
- c) **问题与纠正措施**：对审核中发现的问题进行记录、分析和纠正，并跟踪验证；
- d) **预防措施方投诉**

5.2.6 数字化与创新管理

组织应建立并实施数字化与创新管理制度，包括但不限于：

- a) **信息化平台**：推动评估作业、底稿管理、报告生成的数字化和自动化，实现在线协同办公；
- b) **创新方法论**
- c) **人工智能应用**：探索 AI 在数据采集、市场价格分析、风险预警等环节的应用。

5.2.7 客户服务与合同履约

组织应建立并实施客户服务与合同履约管理制度，包括但不限于：

- a) **履约保证**：按合同约定，按时、高质量交付评估报告；
- b) **沟通与报告**：建立与委托方的定期沟通机制，按时提交项目进展报告；
- c) **投诉与纠纷处理**
- d) **客户关系维护**：定期回访老客户，了解新需求，提升客户粘性。

5.2.8 信息与数据安全管理制度

组织应建立并实施信息与数据安全管理制度，包括但不限于：

- a) **数据分类与加密**：对委托方数据、评估数据进行分级管理，敏感数据应采用加密存储和传输；
- b) **访问控制与权限管理**：建立严格的数据访问权限控制机制；
- c) **数据保留与销毁**：明确数据保留期限，过期数据应安全彻底销毁；
- d) **应急预案**：建立数据泄露应急预案，定期演练。

5.2.9 投诉与纠纷处理

组织应建立并实施投诉与纠纷处理机制，包括但不限于：

- a) 在承诺的期限内完成投诉的调查、核实、处理与反馈；
- b) 所有投诉应有完整记录，并可用于趋势分析和改进。

5.2.10 服务改进与知识管理

组织应制定并实施服务改进与知识管理制度，以满足委托方需求和增强委托方满意，包括但不限于：

- a) 对服务中出现的任何不合格项进行根本原因分析，及时采取纠正和预防措施；
- b) 结合委托方反馈、满意度调查、内部审核，定期评审并改进服务体系；
- c) 建立项目案例库，积累各类无形资产和土地领域的评估最佳实践和经验教训。

6 服务认证评价

6.1 认证准则

6.1.1 服务要求测评准则

6.1.1.1 第4章给出的无形资产和土地要求，其服务特性的测评应依据附录A表A.1给出的测评工具实施。

6.1.1.2 服务认证审查员基于表A.1实施服务要求（即服务特性）体验测评时：

- a) 表A.1是根据第4章的4.1~4.6要求，赋权量化构建的服务特性体验测评表，设定满分为100分；
- b) 测评内容为明显的“是，否”判断时，可用直接判断法，判定得分和不得分；
- c) 测评内容除了b)情形外，给出基于李克特5点式量表的体验系数 α ，如下：
 - 1) 远低于预期： $0 \leq \alpha \leq 0.2$ ；
 - 2) 低于预期： $0.2 < \alpha \leq 0.4$ ；

- 3) 符合预期： $0.4 < \alpha \leq 0.6$;
 - 4) 高于预期： $0.6 < \alpha \leq 0.8$;
 - 5) 远高于预期： $0.8 < \alpha \leq 1.0$ 。
- d) 用表 A. 1 中给定的每一项测评内容的分值乘以该项确定的体验系数 α 后求和，得出服务特性测评基础分；
- e) 将服务特性测评基础分乘以体验否决系数 E，得出服务特性测评分。其中，体验否决系数 $E=\{0, 1\}$ ，当服务过程中发生下列任一情况时 $E=0$ ，否则 $E=1$ ：
- 1) 评价期间，因养护组织责任（如严重病虫害防控失职、修剪错误导致树木死亡、施药不当导致人员中毒或大面积污染）导致委托方遭受处罚或严重负面舆情的；
 - 2) 评价期间，因服务质量问题被委托方通报或主管部门行政处罚的。
- f) 评价服务内容不含评价表中部分内容时，可提前说明，按以上评分方法得出总分后按比例换算最后分值。

6.1.1.3 服务特性测评活动，其总分由计算每人（次）测评分的均值获得。

6.1.2 管理要求审核准则

- 6.1.2.1 第 5 章给出的管理要求，应依据附录 B 表 B. 1 给出的审核工具实施。审核应包括 GB/T 19001 标准要求的质量管理体系，以及本标准第 5 章规定的内容。
- 6.1.2.2 获得认证机构所颁发且有效的质量管理体系认证证书的组织，可由认证机构评估风险后决定是否免除其 GB/T 19001 标准要求的质量管理体系的评价。
- 6.1.2.3 无形资产和土地的管理要求审核通常采用管理体系审核的要求和方法。
- 6.1.2.4 无形资产和土地的特定管理要求（5.2）的审核工具可参照 GB/T 19004-2011 标准给出的成熟度模型，采用五级定性成熟度水平的评价方法。表 1 给出了管理要求如何与成熟度水平相对应的通用模型示例。

表 1 管理成熟度水平通用模型

	管理成熟度水平				
	一级	二级	三级	四级	五级
关键要素					
特定要求	基本水平				最佳实践

6.1.2.5 应根据附录 B 表 B. 1、B. 2 给出的管理要求审核工具实施对第 5 章的成熟度评价。

6.2 认证结果

6.2.1 结果分级

服务认证结果分为三个等级，从低至高依，分为 3 个等级，如表所示。

6.2.2 等级判定

认证结果的等级判定应综合考虑服务特性测评得分和服务管理审核成熟度等级，具体判定规则如下：

序号	服务特性测评得分	服务管理审核成熟度等级	认证级别
1	60-79	二级及以上	三星
2	80~90	三级及以上	四星
3	90及以上	四级及以上	五星

附录 A

表 A.1 无形资产和土地服务要求测评表

序号	评价项目（分值）	评价子项目（分值）	评价内容	给定分值	体验系数 α	评价得分
1	4.1 项目承接 (20.0)	4.1.1 目的理解精准性 (2.0)	服务组织充分理解我们为什么要做这个评估或估价。	2.0		
2		4.1.2 专业能力评估 (2.0)	他们坦诚评估了自身能力，并告知是否适合承接。	2.0		
3		4.1.3 程序沟通清晰 (2.0)	评估或估价的基本程序、步骤、时间安排等沟通得很清楚。	2.0		
4		4.1.4 利益冲突与独立性声明 (2.0)	主动进行利益冲突核查并签署独立性声明，确保了公正性。	2.0		
5		4.1.5 报价透明度 (2.0)	报价清晰，收费依据合理，无隐形收费。	2.0		
6		4.1.6 合同规范性 (2.0)	合同条款规范，权责清晰，条款详尽。	2.0		
7		4.1.7 资料清单详尽性 (2.0)	提供的资料清单非常详细，让我们知道要准备什么。	2.0		
8		4.1.8 时间承诺合理 (2.0)	承诺的完成时间合理，并留有余地。	2.0		
9		4.1.9 项目团队介绍 (2.0)	提前介绍了项目负责的评估师/估价师及团队。	2.0		
10		4.1.10 首次接触专业度 (2.0)	首次沟通表现专业、值得信赖。	2.0		
11	4.2 勘查与资料 (20.0)	4.2.1 勘查人员专业度 (2.0)	派来的评估师/估价师非常专业、经验丰富。	2.0		
12		4.2.2 勘查过程严谨 (2.0)	勘查过程仔细、全面，没有遗漏关键点。	2.0		

13		4.2.3 资料审核严格 (2.0)	对资料的审核非常严格，要求我们提供补充说明。	2.0		
14		4.2.4 数据交叉验证 (2.0)	对我们提供的数据进行了交叉验证，如核对纳税记录与财务报表。	2.0		
15		4.2.5 勘查独立性 (2.0)	坚持独立勘查，不受我们不当干预。	2.0		
16		4.2.6 沟通及时性 (2.0)	在勘查发现问题时，及时与我们沟通。	2.0		
17		4.2.7 记录完整性 (2.0)	勘查记录和资料清单非常完整。	2.0		
18		4.2.8 资料交接规范 (2.0)	资料交接过程有记录，避免了丢失。	2.0		
19		4.2.9 保密意识 (2.0)	勘查过程中非常注意保护我们的商业信息。	2.0		
20		4.2.10 现场秩序维护 (2.0)	在勘查现场没有影响我们的正常办公。	2.0		
21	4.3 评估测算 (20.0)	4.3.1 方法选择恰当 (2.0)	选择的评估/估价方法很科学，解释得也清楚。	2.0		
22		4.3.2 参数依据充分 (2.0)	参数选取有充分依据，数据来源可靠。	2.0		
23		4.3.3 计算过程清晰 (2.0)	计算逻辑清晰，底稿完整，可追溯。	2.0		
24		4.3.4 多方法验证 (2.0)	采用了多种方法进行验证，结果令人信服。	2.0		
25		4.3.5 假设与限制说明 (2.0)	对评估假设和限制条件说明得清楚、全面。	2.0		
26		4.3.6 独立判断 (2.0)	评估师坚持独立判断，不受主观影响。	2.0		
27		4.3.7 过程专业性 (2.0)	整个测算过程贯穿了专业、严谨。	2.0		

28		4.3.8 市场对标分析 (2.0)	提供了有价值的市场对标分析或趋势判断。	2.0		
29		4.3.9 答复问询及时 (2.0)	对过程中的技术问询能及时、专业地回答。	2.0		
30		4.3.10 逻辑一致性 (2.0)	整个报告逻辑一致，没有自相矛盾之处。	2.0		
31	4.4 报告出具 (20.0)	4.4.1 交付准时性 (2.0)	报告在约定的截止日期前准时交付。	2.0		
32		4.4.2 格式规范性 (2.0)	报告装帧精美，格式规范，内容完整。	2.0		
33		4.4.3 表述清晰度 (2.0)	报告语言精练，结论清晰，容易理解。	2.0		
34		4.4.4 数据/图表准确 (2.0)	报告中的数据、图表没有错误，美观。	2.0		
35		4.4.5 报告解读专业 (2.0)	解读会讲解清晰，对问题回答有深度。	2.0		
36		4.4.6 修订配合度 (2.0)	对修改要求响应及时，修改质量好。	2.0		
37		4.4.7 使用限制说明 (2.0)	清楚说明了报告的使用限制，避免误用。	2.0		
38		4.4.8 交付物完整性 (2.0)	交付的不只是报告，还有底稿和相关资料。	2.0		
39		4.4.9 知识转移 (2.0)	帮助我们理解报告中的关键信息。	2.0		
40		4.4.10 总体满意度 (2.0)	对报告的整体质量感到满意。	2.0		
41	4.5 沟通与安全 (20.0)	4.5.1 沟通渠道便利 (2.0)	有多种沟通方式，联系方便。	2.0		
42		4.5.2 问题反馈透明 (2.0)	在项目中遇到困难，坦诚沟通。	2.0		

43		4.5.3 进度主动性 (2.0)	主动告知勘查、测算、报告的进度。	2.0		
44		4.5.4 保密协议签署 (2.0)	签订保密协议，且条款明确。	2.0		
45		4.5.5 数据加密措施 (2.0)	对敏感数据采取了加密等保密措施。	2.0		
46		4.5.6 信息不外泄 (2.0)	没有泄露我们的商业机密或财务信息。	2.0		
47		4.5.7 回访主动性 (2.0)	服务结束后主动回访，听取意见。	2.0	—	
48		4.5.8 结算清晰度 (2.0)	结算单清晰，无隐形收费。	2.0		
49		4.5.9 投诉渠道畅通 (2.0)	知道如何投诉，并且渠道畅通。	2.0		
50		4.5.10 品牌信任度 (2.0)	合作中对这家服务机构产生了信任。	2.0		
总分	100	—	—	100		

附录 B

无形资产和土地服务管理要求审核工具

B.1 表 B.1 和表 B.2 给出了管理要求的审核工具。
B.2 表 B.1 给出了无形资产和土地服务管理成熟度的等级划分准则。

表 B.1 无形资产和土地服务管理成熟度等级描述（第一级至第五级）

考核要求	评定等级及评定要求				
	一级	二级	三级	四级	五级
5.2.1 企业治理与目标	组织未建立明确的无形资产和土地服务管理目标，或目标不可测量。公司管理粗放，对服务质量无系统规划。	组织明确了无形资产和土地服务的管理目标，各项目标可测量。初步明确了各层级岗位职责。	组织在相关职能和层次上建立并实施了目标。KPI分解到部门，并系统收集分析。	各项目标如期实现。管理层依据KPI进行决策。通过数据分析识别业务承接、执行过程中的系统性薄弱点。	提供3年以上KPI数据并进行对比。能根据数据预测趋势并推动服务模式创新（如推出线上评估咨询服务）。在行业内有一定影响力。
5.2.2 组织管理与能力建设	组织缺乏系统的专业人才培养。主要评估人员靠个人经验，无系统的培训和继续教育机制。缺乏专业评估软件。	组织建立了初步的培训制度，定期组织内部学习。有基本的职业资格管理制度。开始使用基础财务软件。	组织建立了覆盖全员的能力管理体系。有标准化的培训教材、考核标准和继续教育学分管理。使用专业评估软件。	满足第三级要求。具有科学的员工满意度测评，员工满意度与项目绩效有关联分析。员工的创新意识强。	满足第四级要求。建立了员工满意度与客户满意度的相关性分析。企业被认为是行业人才培养和输出中心。
5.2.3 业务承接与合同	未建立标准化的项目承接流程。项目承接多凭负责人个人判断，无利益冲突核查和专业胜任能力评估。	组织建立了初步的项目承接流程。开始使用项目登记表和简单的利益冲突声明。合同管理有基本模板。	组织建立并实施了标准化的业务承接管理制度（SOP）。有标准化的利益冲突核查清单、独立性声明、专业胜任能力评估表和	满足第三级要求。并能提供承接优化案例，如通过历史数据分析避免承接高风险项目。项目承接实现数字化审批。	满足第四级要求。业务承接管理可实现预测性分析，能主动预警客户需求变化并提供定制化方案。

			标准合同文本。		
5.2.4 评估实施过程控制	未建立标准化的评估实施程序。现场勘查、资料收集、方法选择、参数确定等环节缺乏标准化指引，多凭经验操作。	组织建立了初步的评估实施流程。有基本的现场勘查记录表和资料清单模板。方法选择有基本指引。	组织建立并实施了标准化的评估实施程序（SOP）。有详细的作业指导书、底稿模板、方法选择指南。实施正式的项目评审会。	满足第三级要求。并能利用数据分析（如常见错误类型、审核退回率趋势）优化作业指导书和控制策略。过程控制指标呈改善趋势。	满足第四级要求。过程控制实现数字化、智能化（如AI自动审核底稿、智能定价模型）。在行业内分享最佳实践。
5.2.5 质量管理与报告审核	未建立质量监控与报告审核制度。报告质量依赖个人，无系统性的内部三级审核流程。工作底稿管理混乱。	组织建立了初步的质量控制流程，规定了报告的二级审核（项目负责人和部门负责人）。有基本的底稿归档要求。	组织建立并实施了标准化的质量与审核制度（SOP）。设立独立的质控部门，实施三级审核。有标准化的底稿归档和保管规定。	满足第三级要求。并能进行质量趋势分析（如报告一次通过率），系统优化质量管控点。	满足第四级要求。质量管理实现数据驱动和智能预警，能预测潜在质量风险并主动干预。
5.2.6 数字化与创新管理	未建立数字化与创新管理制度。基本靠手工或简单办公软件完成工作，无专业系统。	组织开始使用电子表格或简单的项目管理软件进行任务跟踪。	组织建立并实施了标准化的数字化与创新管理制度。使用专业的评估作业系统（如工作底稿管理系统、数据库查询系统）。	满足第三级要求。并能提供创新产生的直接效益数据（如效率提升、成本降低）。智能化工具（如AI辅助分析）开始应用。	满足第四级要求。拥有自主研发的数字化评估平台。深度应用AI技术（如智能估值模型）。
5.2.7 客户服务与履约	未建立客户服务与合同履约管理制度。无定期沟通机制，客户问询反应被动。	组织建立了初步的客户服务管理制度，明确了基本的服务承诺。有简单的客户联系方式。	组织建立并实施了标准化的客户服务与合同管理制度（SOP）。有标准的项目进展报告模板、客户满意度调查问卷。	满足第三级要求。并能进行客户满意度趋势分析，系统提升客户体验。客户续约率呈上升趋势。	满足第四级要求，并能提供行业最佳实践。客户关系管理实现预测性分析，主动预警客户流失风险。
5.2.8 信息与数据安全	未建立信息与数据安全管理制度。客户信息记录混乱，无保密	组织建立了初步的信息与数据安全管理制度，明确了客户信息	组织建立并实施了标准化的信息与数据安全管理制度（SOP）。	满足第三级要求。信息安全实现数字化、自动化（如权限	满足第四级要求。数据安全达到行业最高标准，通过信息

	措施。	的保密要求。签订了简单的保密协议。	所有客户数据实行分级管理，并使用加密传输。	自动审计、数据自动加密）。	安全管理体系最高认证。
5.2.9 投诉与纠纷处理	未建立投诉与纠纷处理机制。投诉受理、调查、处理、反馈的流程不清晰，记录不完整。	组织建立了投诉处理程序，明确了受理和反馈的基本流程。投诉渠道初步设立。	组织建立并实施了标准化的投诉与纠纷处理程序，明确流程和时限。投诉台账完整，用于改进。	满足第三级要求。并能进行投诉趋势分析，找出系统性问题并采取预防措施。	满足第四级要求，投诉几乎为零，纠纷极少，成为行业处理规范。
5.2.10 服务改进与知识管理	未建立系统性的服务改进措施。项目做完就结束，缺乏知识积累和改进。	组织建立了初步的服务改进措施，对项目中发现的明显问题进行了总结。	组织建立并实施了标准化的服务改进与知识管理制度。定期召开质量分析会。建立了评估方法和参数的案例库。	满足第三级要求。并能提供案例库在多个项目中成功复用的案例，显著降低重复犯错率。	满足第四级要求，并建立了完善的持续改进文化，使服务质量在行业中处于引领地位。知识资产成为核心竞争力。

表 B.2 社备维护保养服务管理要求成熟度对应分值

特定管理要求	总分值	成熟度分分值				
		一级	二级	三级	四级	五级
5.2.1 企业治理与目标	10	2	4	6	8	10
5.2.2 组织管理与能力建设	10	2	4	6	8	10
5.2.3 业务承接与合同	10	2	4	6	8	10
5.2.4 评估实施过程控制	10	2	4	6	8	10
5.2.5 质量管理与报告审核	10	2	4	6	8	10
5.2.6 数字化与创新管理	10	2	4	6	8	10
5.2.7 客户服务与履约	10	2	4	6	8	10

5.2.8 信息与数据安全	10	2	4	6	8	10
5.2.9 投诉与纠纷处理	10	2	4	6	8	10
5.2.10 服务改进与知识管理	10	2	4	6	8	10
合计	100	20	40	60	80	100

B.3 在实施无形资产和土地服务管理要求的成熟度评价时：

- a) 根据表 B.1 对 5.2.1~5.2.10 的成熟度水平进行逐一评价，如某一条达不到一级成熟度要求，则该条不得分；
- b) 将各条成熟度得分累加后，得出管理成熟度总分；
- c) 管理成熟度总分乘以管理成熟度否决系数 M，得出管理成熟度最终得分。其中，管理成熟度否决系数 $M=\{0, 1\}$ ，当发生下列任一情况时 $M=0$ ，否则 $M=1$ ：
 - 1) 5.2.1~5.2.10 中，同时有超过 3 项成熟度无法达到一级水平；
 - 2) 5.2.4、5.2.5 中任意一项成熟度无法达到一级水平。
- d) 根据管理成熟度总分，管理要求分级规则如下：
 - 1) 20 分（含）~35 分，一级，单项条款得分应不低于“1”分；
 - 2) 35 分（含）~60 分，二级，单项条款得分应不低于“2”分；
 - 3) 60 分（含）~80 分，三级，单项条款得分应不低于“3”分；
 - 4) 80 分（含）~90 分，四级，单项条款得分应不低于“3”分；
 - 5) 90 分（含）~100 分，五级，单项条款得分应不低于“3”分。