

3.1.3 服务承诺

服务承诺

一、我公司保证积极配合采购人工作、为采购人排忧解难，服从安排，按时保质保量的完成服务工作。

一）服务效率承诺

在接到工程项目委托人通知后我们在 10 分钟内响应，按照委托人要求时间到项目现场提供咨询服务。同时对初稿出具时间承诺如下：

划分标准（：注以下包含本数，以上不包含本数）	评审时间（以工作日计算）
500 万元以下	5
500 万元-3000 万元	8
3000 万元-8000 万元	12
8000 万元以上	15

备注：复杂、特殊项目的评审时间另行约定。

二）服务质量承诺

我公司一定按照相关法律、法规和现行适用的规章、规定及工程造价有关计价办法，按委托人要求提供优质、高效、准确的评审服务，并承担相应的行政和法律责任。

针对上述要求，我公司对本项目拟定的质量目标为：

质量标准：满足《建设工程造价咨询成果文件质量标准》、《建设工程造价咨询规范》GB/T51095-2005、公路工程造价管理暂行办法（中

华人民共和国交通运输部令 2016 年第 67 号)、《水利工程造价管理规定》(水建设〔2023〕156 号)等国家、省、市、县相关规定及行业要求(如有更新,按最新标准执行)。

具体质量目标如下:

在相同口径下,保证审核误差率控制在 3%以内。

二、公司承诺项目拟投入人员亲自到场服务,具有可行、合法有效的书面保证技术措施落实到位的承诺和落实不到位的处理承诺,拟派的项目人员未经采购人同意,不得在框架协议期限内更换。

1、组织措施承诺

(1) 成立“沁阳市财政局购买评审服务框架协议采购项目项目部”,本项目部由 15 人组成,委派注册造价工程师、高级工程师史建民担任本项目部项目负责人。

我们除组建本项目部、有固定的专业人员和机构为项目提供服务外,还将根据项目的实际情况和具体工作需要,适时补充和增加人员,同时,以整个公司作为支撑平台和后盾,提供有力的人力资源和技術保障。

配备于本项目部的人员,均为我公司正式员工,具有贵单位要求的资质、相应的工作能力和经验。

我们承诺并保证,项目拟投入人员根据需要到场服务,并将根据工作量和进度安排,随时调整和充实项目部人员,以保证实施方案中明确的咨询程序、咨询内容,各项保证措施全面落实到位,咨询服务工作任务能够准时、高效完成。拟派的项目人员未经采购人同意,不得在框架协议期限内更换,确需更换的须提前 3 日书面征求委托人意见。

2、技术措施承诺

(1) 公司质控部派专人担任本项目技术负责人，负责解决评审过程中的一般问题，并向总工汇报。

(2) 公司质控部在项目实施过程中随时了解项目进度、咨询服务中的问题并协调解决。

(3) 我公司专家库成员、经济指标库数据、材料及设备供货商名单将无保留的为本项目提供技术支持。

(4) 定期和不定期的组织公司内部、项目部的业务学习，及时了解行业动态，市场动态，对新政策、新文件、新规范及时贯彻执行。

(5) 对于咨询过程中遇到的特殊问题，经委托人同意后，积极与行政主管部门沟通联系，找寻问题解决方法途径，必要时请相关专家到现场解决。

3、制度保障措施承诺

(1) 严格按照 ISO9001 质量保证体系的有关要求，对执业业务的全过程进行质量控制，做到执业行为规范化，数据正确化。

(2) 严格按照《工程造价咨询业务操作指导规程》和《建设项目全过程造价咨询规程》CECA/GC 4-2009 的有关规定开展咨询工作。

(3) 遵守《工程造价咨询单位行为准则》和《造价工程师职业道德行为准则》。

(4) 建立较完善的服务体系、规范化管理体系和公司管理制度，主要制度有：执业业务操作规范、业务质量制度（三级复核制）、审计风险防范与控制制度、廉政合同管理制度、档案管理制度、廉政制度等，在公司内部全面实行标准化、规范化、科学化的管理。

(5) 一切以预防为主，对潜在的不合格或其他潜在不期望情况的原因及时进行原因分析、制定和采取预防措施，确保咨询质量符合质量要求。

(6) 公司质控部遵照国家有关法律、法规、定额、标准的要求，组织实施评审服务成果的监管。

(7) 咨询实施人员，按项目计划的要求，对实施的各项工作进行认真自校，做好咨询质量的自主控制。

(8) 校核人员在熟悉咨询业务的基础资料和咨询原则的基础上，对咨询成果进行全面校核，对所校核的咨询内容的质量负责。

(9) 审核人员审核咨询原则、依据、方法是否符合咨询合同要求与有关规定，审核基础数据、重要计算公式和计算方法以及软件使用是否正确，检验关键性的计算结果。

(10) 在自校、校核、审核过程中发现的问题及时整改，审核人员进行复核后形成咨询服务的最终成果文件，由公司总工程师审定后方可交付。

4、经济措施承诺

由于我公司工作失误而造成进度延误，采购人可根据具体情况直接在结算阶段服务款中扣除违约金，采购人已支付服务款的，我司另行支付违约金。

项目实施阶段，除采购人同意顺延，因我公司原因未能按合同约定时间提交成果文件的，我公司愿意接受如下违约金处罚：

◆每延期一天，我公司向采购人支付一定数量违约金，延期超过八天（含八天），采购人有权解除合同。

◆在评审服务过程中，发生上述 3 次违约情况，采购人有权要求我公司赔偿采购人相应损失，采购人有权单方面解除合同。

◆合同进度控制，收到资料即认定为进入工作状态，由于我公司原因，不能按采购人规定时限完成的，我公司应承担相应处罚。

◆建立图纸、合同、变更签证、造价确认、收发文台帐，实行每

个月内部考核，台账管理混乱，不能提供相关台账，存在版本不清、漏登记等问题，每次考核不合格，对相关责任人处以一定数量罚款。

5、后勤保证措施承诺

(1) 为“沁阳市财政局购买评审服务框架协议采购项目项目部”配备 2 辆专用车辆，配备专职驾驶员两名，可以第一时间响应采购人的各项需求，为采购人提供及时、高效、便捷的服务。专业咨询人员基本都能自驾汽车，保证不会因交通问题影响评审人员进入现场全方位复核工程量清单，对局部存在疑义的工程量可及时到现场复测。发生紧急事件或特殊状况可保证在最短的时间内赶赴现场。

(2) 软件支持

我司为满足现代工程项目管理和设计的需要，采购了广联达图形算量、钢筋算量、清单计价软件、用友财务管理软件、project 软件、CAD 绘图，广联达 BIM 等软件。并为造价咨询服务的提供了统一核算、计价平台，有力的保证了咨询服务的质量和进度。

三、公司承诺项目拟投入人员在框架协议期限提供驻场服务，在服务期内，在项目实施地具有固定办公场所，具有常驻工作人员，以便于及时服务项目。公司已在当地有办公地点和常驻人员，提供有效期内的房屋租赁合同证明如下：