

3.2.3服务承诺

1、服务承诺积极配合采购人工作、为采购人排忧解难、服从安排、按时保质保量完成的服务工作。

我公司承诺：

如我公司中标，我公司将积极配合采购人工作，为采购人排忧解难，服从安排，并严格按照采购人要求按时保质保量完成服务工作。

一、积极配合采购人工作，服从安排

1、在任务分配方面服从采购人安排与管理

（1）在服务期内，我公司服从委托方任务安排，绝不拒绝或推托委托单位委托的项目。如确实无法承担该业务，我公司在接收工程资料前将提交书面说明给委托方，由委托单位另行分派。

（2）如我方由找理由拒绝委托方分配的任务的情况，委托方可以立即终止我方合同。

（3）我公司接受资料之后，将于当天组织本项目参审人员熟悉被评审单位提交的项目图纸，工程量清单，招标文件等资料，依据国家规范、规定及质量标准等按时间要求制定评审计划，逐项进行评审，确定项目建设招标控制价。

2、项目完成时间方面服从采购人安排与管理

（1）我公司在评审过程中发现的问题，将当天与发包人人员联系并处理相关问题。

（2）我公司将根据项目大小、开标时间等，在规定的时间内核对清单、招标控制价，并在复核完毕后报送发包人。

（3）我公司在评审实施结束后30天内，结合发包人要求整理项目评审档案送交发包人，并及时归还所有项目资料。

（4）我公司将按要求和规定出具招标控制价，绝不无故延期，否则愿接受发包人相关处罚。

（5）在服务期内，我公司接受委托单位的监督，坚决履行合同义务，绝不转让我公司应履行的合同义务。

3、其他方面服从采购人安排与管理

（1）采购人可根据业务需要，随时要求入围造价咨询机构委派专业技术人员到现场集中办公。

（2）服从委托人的计划安排。

（3）发包人与被评审单位的资料交接工作中，我公司将按照发包人要求严格履行资料的交接、管理、使用等。

（4）在项目评审过程中，我公司若发现评审资料有偏差、不完善等情况，保证按照发包人要求于一日内反馈发包人，由发包人与被评审单位协调，取得相关资料后，转交给我公司，我公司参评人员绝不擅自与被评审单位联系，绝不接收、更改提报的评审资料。

（5）发包人根据工作需要组织有关单位和人员进行现场勘察，我公司项目负责人一定参加，并携带相应的设备和资料，按规定做好勘查现场过程记录、留存评审资料等工作。

评审过程中，我公司参评人员按要求绝不单独与建设单位进行接触。

二、为采购人排忧解难

如若我公司中标，我公司将结合自身条件和潜力，将最大限度的为采购人排忧解难，具体做出如下承诺：

（1）我公司严格按照中价协（2002）第015号《工程造价咨询单位执业行为准则》、《造价工程师职业道德行为准则》执业，遵守国家和地方的法律、法规及有关规定，维护国家和人民的利益。

（2）我公司严格执行按照中价协（2002）第016号《工程造价咨询业务操作指导规程》的要求进行服务，严格执行工程建设法律、法规和强制性标准与规范，依照合同负责承担中介咨询服务业务，在业务活动中坚持“客观、公正、科学和实事求是”的原则，不损害国家、集体和对方利益，不违反工程建设管理规章。负责对造价咨询活动中可能给客户或本企业带来的风险进行预测，提出防范措施、实施风险控制。

（3）公司若中标我公司保证，在服务期间积极配合管理部门工作，做好全方位服务，所服务的工程项目由在本公司注册具备造价执业资格的人员执业，不将受委托业务转让给其他单位或个人。人员上我方将投入足够的技术人员。

（4）我公司保证在服务期内，严格招标人规定的时限内完成承办的受托业务，根据受托业务情况，业务要求和时间要求，我方收到委托人图纸和其他有效资料后 制定清单工作日以15日历天控制，包含双方核对审定时间，向委托人书面提交成果及计算工程量底稿，若招标人同时提供多个单项工程我公司及时增派人员，保证满足招标人的要求。业务审核期间与委托人及项目单位积极配合工作，如我方原因造成影响审核工作进度，愿接受招标人处罚。

（5）我公司保证咨询项目的成果质量，每个单项工程在编审资料、取费标准、材料价格统一的前提下，单项造价误差率不超过1%，如业主复审核有超过定案造价的1%，减我单位该单位工程10%的咨询服务费。我公司自愿接受招标人对我方承担的受托业务工作全过程的质量监督，并承担对所出具的成果报告承担相应的法律责任。

（6）我公司承诺对执行业务过程中知悉的项目成果秘密严加保密，保证丰富的工作经验、良好的执业能力；绝不将所知悉的项目成果秘密和提供的资料对外泄露。如发现我公司有违背本条承诺情况，招标人有权扣除我方的服务费，并追究我公司的相应的法律责任。

（7）我公司承诺服务期内，服从委托方任务安排，绝不挑肥拣瘦，如我方由找理由拒绝委托方分配的任务的情况，委托方可以立即终止我方合同。

（8）我公司在河南设立有分公司，服务本项目，承诺能确保在接到委托方的电话通知后能立即指派专业技术人员到位并提供服务；

(9) 我公司承诺服务期内，保证不参与业主委托的相同项目其他单位的造价咨询服务。自愿接受招标人监督，如发现我公司有违背本条承诺情况，招标人有权解除合同、扣减我方的服务费；

(10) 我公司严格执行中介机构执业道德规范，参与项目人员不与有关单位有任何不正当的行为。

- 1、不准接受有关单位安排的宴请。
- 2、不准参加有关单位安排的旅游、娱乐和联欢活动。
- 3、不准接受任何纪念品、礼品、礼金和各种有价证券。
- 4、不准在有关单位报销任何因公因私的费用。

我公司承诺服务期内，义务向委托方提供与委托项目有关技术咨询方面详细情况及合理化建议。

(11) 严格按委托人要求提供完整的编审资料，编制成果工作底稿，受托业务完成后及时完整的整理和装订审计资料，保证按要求完成成果资料的整理装订。

(12) 我公司建立健全项目售后回访制度，搞好售后服务，以配合委托人解决在决策、审批、招标、投资控制等各个环节上所出现的问题。本合同期满后，如果出现需要咨询人对其所做的咨询报告或其他形式的咨询意见进行解释说明，我们将给予积极协助和配合。

(13) 我公司在服务期间为本项目配备专车（2 辆）提供免费服务，保证服务的高效，做到甲方随叫随到。

(14) 我公司免费为项目在实施阶段对某些方案或材料、设备进行分析，选择性价比高的方案或材料，在确保工程质量的前提下对节约工程造价提出合理化建议。

(15) 我公司在服务期内，在评审项目中如需计算钢筋工程量，我方不再根据豫发改委收费[2008]2510 号文件规定收取抽钢筋费用。

(16) 我公司免费为项目在前设计阶段、招标阶段、和建设实施阶段做项目优化建议方案。

(17) 对某些方案或材料进行分析，选择性价比高的方案或材料，在确保工程质量的前提下对节约工程造价提出合理化建议。

(18) 我公司免费为项目项目后期成本分析，对所编制的成果文件进行造价分析。建立造价指标分析数据库。

愿以精湛的技术、科学的管理、良好的信誉为招标人提供高质量、全方位的贴心服务。

三、按时保质保量完成服务工作

造价咨询服务效率（如及时满足采购人造价咨询结果）、造价咨询控制质量（如误差率控制）等有明确保障措施及相关经济处罚措施。

1、能满足采购人造价咨询结果要求时间，并能保质保量的完成服务工作。

2、能确保在接到采购人的电话通知后能立即指派专业技术人员到达采购人办公所在地处理问题。

保障措施：

（1）造价人员保障

审核人员专业配套齐全。主要造价咨询人员均具备5年及以上相关工作经历，且具有工程类或工程管理类中级或其以上职称，持有造价执业资格证书。专业负责人和专业工程造价审核人员的专业能力应涵盖本工程各专业范围，造价咨询人员数量及专业均满足本工程工作的需要。

拟派主要人员汇总表

职务	姓名	职称	执业或职业资格证明				备注
			证书名称	级别	证号	专业	
项目负责人	李倩	高级	一级注册造价工程师	一级	建[造111061100018040	土建	/
技术负责人	周文翠	高级	一级注册造价工程师	一级	建[造]11101100018271	土建	/
造价师	马静	高级	一级注册造价工程师	一级	建[造]14151100026268	安装	/
造价师	宋丽颖	高级	一级注册造价工程师	一级	建[造]11021100010958	土建	/
造价师	张冬和	高级	一级注册造价工程师	一级	建[造]11061100026563	土建	/
造价师	张丽	中级	一级注册造价工程师	一级	建[造]11041100017529	土建	/
造价师	魏春萍	中级	一级注册造价工程师	一级	建[造]11191100025520	土建	/
造价师	刘东升	高级	一级注册造价工程师	一级	ZJG2020012023	水利	/

造价师	王岩	高级	一级注册造价工程师	一级	建[造]14011100017258	安装	/
造价师	宋艳辉	高级	一级注册造价工程师	一级	建[造]11111100027372	土建	/
造价师	靳建芳	高级	一级注册造价工程师	一级	建[造]12231154017467	公路	/

为了保质、保量地完成该项业务工作，本单位将在以下几个方面做出承诺：

我公司郑重承诺，坚决不对本项目的项目负责人、技术负责人及参审的造价咨询人员进行更换，绝不私自更换人员名单，保证参审人员与响应文件载明的人员一致。如若需更换人员（或人员离职），一定提前出具书面报告报予招标人批示。

（1）人员保证承诺

本单位将安排投标文件中所列的项目负责人开展工作。若更换人员，事前要征得委托方的同意，并上报更换人员信息以供备案。同时根据项目特点、规模选派相应的审计人员，并保持项目组人员的相对稳定，不随意抽调、调换。

（2）技术保证承诺

本单位将配备工作经验丰富、专业知识有一定深度、自身素质较高的审计人员担任负责人。同时配备熟悉财务、工程、等方面法律、法规政策的专业人员，时刻关注项目进展情况，及时收集和提供相关法律、法规政策，为项目开展提供法律、法规政策保障。

在服务期限内承诺实际参与人员与投标拟派人员相符，且执业人员均为持证上岗，具有五年以上专业技术经历，十年以上实际工作经验，工作责任心强，既能独当一面又能团结协作。

我公司绝不选派临聘人员作为参评人员，保证在服务期间积极配合管理部门工作，做好全方位服务，所服务的工程项目由在本公司注册具备造价执业资格的人员执业，不将受委托业务转让给其他单位或个人。

参与项目执业人员：

1、必须遵守国家法律，遵守企业的各项规章制度，具有良好的思想品质和崇高的职业道德。

2、必须熟悉国家和地方有关政策及法规，熟悉国家建设项目的建设程序，熟练掌握建设项目的经济评价方法，熟练运用估算指标、概算指标、概算定额、预算定额、费用定额等定额文件及具备其他相关业务知识。

3、必须严格履行自己的审计职责，客观公正地独立完成自己的审计任务，正确处理国家、集体、个和的利益关系。

4、必须服从领导、服从分配；时刻接受公司内部的纪律检查和纪律监督。

5、应有良好的职业道德和严谨的工作作风，在造价咨询过程中不得私自与建设单位和施工单位接触。

（2）保证服务团队稳定

保证服务团队的相对稳定，以保证造价咨询跟踪审计正常进行。我公司严格按照投标文件中的人员配置开展工作；未经委托方批准，不得更换，否则委托方有权终止合同。现场咨询人员如须调入或调出，我公司需要提前 7 天以书面形式向委托方提出申请（申请中须注明调换人员名单及资格内容及法定代表人签字并加盖公章），经委托方面面试审核同意后方可进行人员调入或调出，如需调换，调换原则以所换人员不得低于在场人员的相关资格水平为准。委托人有权要求更换现场不称职咨询人员，我公司应按要求及时调换或增减咨询人员，以满足现场工作的要求，如我公司不能及时更换不称职的咨询人员，按拖延更换天数每人每天处罚 500 元，直至完成替换。

主要造价咨询人员均持证上岗，具有五年以上专业技术经历，十年以上实际工作经验，工作责任心强，既能独当一面又能团结协作，且具有工程类或工程管理类中级或其以上职称，持有造价执业资格证书。专业负责人和专业工程造价审核人员的专业能力涵盖本工程各专业范围，造价咨询人员数量及专业均满足本工程工作的需要。

（3）物力资源支持

（1）在河南**郑州设有分支机构**为本项目服务提供足够保障。承诺能确保在接到委托方的电话通知后能立即指派专业技术人员到达现场处理问题。

（2）我公司在服务期间为本项目**配备专车（2辆）**提供免费服务，保证服务的高效，做到甲方随叫随到。

（3）为了更好地组织好拟承办项目，我公司将从计算机等硬件资源上准备充分，使该项目达到计算机使用率100%。同时发挥我公司多年执业和广泛客户群积累的数据库信息系统优势，为业主在建设过程中进行方案比选、材料优用等方面提供方便、快捷、准确的建议，使项目投资性价比达到最高。

（4）质量保证承诺

1、咨询服务工作质量过程管理措施

我司质量保证体系以管理职责、资源管理、控制分析和改进为质量过程控制为主线，通过过程管理的系统方法，使项目实施自始至终处于受控状态。

各级人员必须具备响应资质的业务技术能力，胜任所赋予的职责要求，并具有实现质量目标，满足顾客需要和相关法规要求的意识。

所有的咨询过程中使用的仪器、工具都处于有效状态，确保输出数据的准确性。

对项目采用的文件，包括法律、法规、技术规范、管理部门下达的文件、顾客提供的文件资料等作为咨询依据进行确定、批准和标识，确保文件资料的有效性和可追溯性。

对咨询各阶段及关键过程进行监控，防止因程序未满足要求而产生不合格咨询成果文件。

在各级质量策划中规定明确的检验接受标准和责任人，通过质量管理体系的内部审核对咨询的过程控制能力进行跟踪。

通过对服务过程中的所有咨询成果质量反馈信息进行分析、整理、讲评，制定纠正和预防措施，促进质量保证体系不断改进。

2、咨询服务工作质量控制程序保证措施

根据项目的特点和顾客要求，制定《项目咨询实施方案》。

保证咨询基础资料的真实性、充分性、有效性，并作好标识工作。

项目组成员必须具有本专业执业资格，审核人员在具备本专业执业资格同时还应具有本专业高级职称以上的任职资格。

项目组成员根据岗位职责分工，严格按《项目咨询实施方案》和《工程造价咨询业务操作指导规程》规范操作。杜绝操作上的盲目性、随意性。

加强各专业间的整体配合与沟通，杜绝脱节或相互矛盾，保证咨询意见、咨询报告的完整性。

所有的咨询意见、咨询报告在签发前必须经过校核、审核、评审三道审核程序，各级审核人员在校核记录单上列述审核出的问题，并及时反馈到原编审人员修改，修改后进行复核，复核后方能签署并提交下一级审核。

为确保基本建设工程造价咨询质量，公司已经通过了IS9001：2008质量管理体系认证，已建立完备的咨询服务质量与咨询服务风险的控制与管理程序。建立了以公司技术负责人为首，质量监管部和项目经理控制、专业造价工程师和概预算人员参与的全员、全过程的质量管理组织体系。

3、咨询服务执业人员专业技术能力保证措施

执业人员必须遵守国家法律，遵守企业的各项规章制度，具有良好的思想品质和崇高的执业道德。

执业人员必须持证上岗，具有五年以上专业技术经历，十年以上实际工作经验，工作责任心强，既能独当一面又能团结协作。

执业人员必须熟悉国家和地方有关政策及法规，熟悉国家建设项目的建设程序，熟练掌握建设项目的经济评价方法，熟练运用估算指标、概算指标、概算定额、预算定额、费用定额等定额文件及具备其他相关业务知识。

执业人员必须严格履行自己的审计职责，客观公正地独立完成自己的审计任务，正确处理国家、集体、个和的利益关系。

执业人员必须服从领导、服从分配；时刻接受司内部的纪律检查和纪律监督。

（4）咨询服务工作组织保证措施

实行项目负责人制度，公司和项目部两级管理，公司对咨询成果文件实行三级审核制度。通过对项目部工作计划完成情况、咨询质服务质量情况、档案资料归档情况、廉洁自律情况、考勤情况等进行检查和考评，及时采取相应措施以保证完成本项目全过程造价控制咨询服务工作。公司管理制度及要点如下：

人事管理制度：所有执业人员均为在职或在本公司注册人员；

考勤管理制度：公司员工必须遵守公司考勤管理规定；

三级审核制度：所有成果文件必须按照自查自检、交叉互检、综合复核、最终审批的程序执行并层层把关、层层控制；

档案管理制度：所有文件必须分门别类、及时归档，由专人管理；

廉洁自律管理办法：公司设纪律检查小组，跟踪监督，杜绝违纪行为；

项目负责制度：咨询项目实行项目负责人制度；

保密制度：保守业主和公司商业机密。

2、承诺项目拟投入人员到场服务、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。

我公司承诺：

如我公司中标，承诺项目拟投入人员到场服务、拟派的项目人员未经采购人同意，绝不在框架协议期限内更换。

在服务期内，本项目拟投入的项目负责人及本项目其他拟投入人员均与响应文件保持一致，并承诺拟投入人员亲自到场服务，绝不更换响应文件中的人员配置。

保证服务团队的稳定，以保证造价咨询跟踪审计正常进行。我公司严格按照投标文件中的人员配置开展工作；未经委托方批准，不得更换，否则委托方有权终止合同。委托人有权要求更换现场不称职咨询人员，我公司应按要求及时调换或增减咨询人员，以满足现场工作的要求，如我公司不能及时更换不称职的咨询人员，按拖延更换天数每人每天处罚500元，直至完成替换。

主要造价咨询人员均持证上岗，具有五年以上专业技术经历，十年以上实际工作经验，工作责任心强，既能独当一面又能团结协作，且具有工程类或工程管理类中级或其以上职称，持有造价执业资格证书。专业负责人和专业工程造价审核人员的专业能力涵盖本工程各专业范围，造价咨询人员数量及专业均满足本工程工作的需要。

（1）人员保证承诺

本单位将安排投标文件中所列的项目负责人开展工作。若更换人员，事前要征得委托方的同意，并上报更换人员信息以供备案。同时根据项目特点、规模选派相应的审计人员，并保持项目组人员的相对稳定，不随意抽调、调换。

（2）技术保证承诺

本单位将配备工作经验丰富、专业知识有一定深度、自身素质较高的审计人员担任负责人。同时配备熟悉财务、工程、等方面法律、法规政策的专业人员，时刻关注项目进展情况，及时收集和提供相关法律、法规政策，为项目开展提供法律、法规政策保障。

在服务期限内承诺实际参与人员与投标拟派人员相符且有相应的保障措施。

在服务期限内承诺实际参与人员与投标拟派人员相符，且执业人员均为持证上岗，具有五年以上专业技术经历，十年以上实际工作经验，工作责任心强，既能独当一面又能团结协作。

我公司绝不选派临聘人员作为参评人员，保证在服务期间积极配合管理部门工作，做好全方位服务，所服务的工程项目由在本公司注册具备造价执业资格的人员执业，不将受委托业务转让给其他单位或个人。

参与项目执业人员：

1、必须遵守国家法律，遵守企业的各项规章制度，具有良好的思想品质和崇高的职业道德。

2、必须熟悉国家和地方有关政策及法规，熟悉国家建设项目的建设程序，熟练掌握建设项目的经济评价方法，熟练运用估算指标、概算指标、概算定额、预算定额、费用定额等定额文件及具备其他相关业务知识。

3、必须严格履行自己的审计职责，客观公正地独立完成自己的审计任务，正确处理国家、集体、个和的利益关系。

4、必须服从领导、服从分配；时刻接受公司内部的纪律检查和纪律监督。

5、应有良好的职业道德和严谨的工作作风，在造价咨询过程中不得私自与建设单位和施工单位接触。

具体保障措施如下：

1. 选择优秀的从业人员。

2. 配备的各级领导职位人员要懂业务、善管理。

3. 加强后续教育，造价工程师及概预算造价人员每年参加国家、省市组织的培训外，每个部门每月不得少于三天的业务和法规知识的培训学习，以提高员工的执业技能，保证执业质量和效率，赢得更高的信誉。

4. 接受的各项业务委托单位按照准则指南和本公司制度规定应提供的资料必须索要齐全。

5. 实行咨询项目负责人负责制。项目负责人必须由注册造价工程师担任，是出具报告的签字造价工程师，承担项目的全部责任；

6. 制定严密详细的咨询计划。包括总体咨询计划和具体咨询计划，由项目负责人编制，经部门经理、主管造价工程师及时审批后，才能付诸实施；

7. 送审咨询计划必须附送分析性复核资料，以确定审计策略、重点领域、重点事项和重要性水平，及其确定符合性测试或实质性测试的程序和范围；

8. 科学、合理的人员分工。部门经理在选派项目负责人和选派助理人员时既要合理具体分工，又要考虑胜任能力，特别关注对于各环节的控制，是保证审计质量的关键，尤其对重点领域、重要事项严格责任，认真指导助理人员之间的衔接协调，落实项目内的相互复核、掌握外勤时间安排、总体进度等。

9. 重大疑难问题实行书面请示报告制度。在实施咨询中发现有影响重要性水平的事项而咨询计划没有涉及和疑难的特殊情况，又找不到处理法规依据的问题，要逐级请示，上级负责人答复时应以书面形式，其请示与答复均应归入工作底稿；

10. 坚持效益服从质量的原则。咨询项目实施程序应考虑成本效益，但决不准以核算成本效益为由，放弃或简化程序降低咨询质量；

11. 及时编制和装订好工作底稿，做到审结成卷；

12. 严格工作底稿三级复核制度，即专业负责人审核、项目负责人审核、技术负责人审核。

13、质量保证承诺

（1）制定切实可行的工作计划。在充分了解项目特点的情况下，与项目单位进行充分沟通，由项目负责人编制项目审计计划，报项目委托单位确认后组织实施。

（2）贯彻定期检查和报告制度。为了保证项目审计工作的严肃性，便于委托方及时了解项目进展情况，建立项目报告制度，并与项目委托人保持经常的联系、沟通、汇报，保证各项工作井然有序。

（3）严格执行三级复核制度。在项目审计中，项目经理(或现场代表)负责审计的具体工作，并严格按照《中国注册会计师独立审计准则》的相关准则、指南及相关行业规定撰写审计报告；技术负责人负责项目的二级复核；质量管理部(或稽复核人)作为项目的督导人员，对项目进行全面质量监控、业务指导和完成三级复核工作。

3、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，入围供应商需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。

承 诺

我公司承诺：

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，承诺在项目实施地设置固定办公场所，派驻常驻人员的，以便于及时服务项目。

特此承诺！

北京华审金建国际工程项目管理有限公司

2025年4月16日

后附驻场方案