

3.5 服务承诺

1、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：

(1) 积极配合、为采购人排忧解难

1) 造价工作最终要满足委托人项目的需要，因此做好与委托人和造价咨询主管部门的配合工作非常重要。我们将在遵守职业道德原则的前提下，适时地与造价咨询主管部门和委托人的适当层次进行沟通，建立良好的工作关系，以提高工作效率和效果。

2) 在造价咨询过程中需要积极配合委托人的工作，并保证造价人员能够及时接触造价咨询工作相关的部门、资料、信息和人员并开展工作；

3) 及时向委托人通报咨询过程中发现的各种问题，并提出相应处理意见，推动造价咨询工作进度。

4) 一切由委托人角度出发，善于发现问题，提出问题，解决问题，让委托人业务顺利开展，无后顾之忧。

(2) 服从安排及按时完成任务

我方承诺：完全服从委托人工作安排，不挑肥拣瘦，在自收到资料到出具成果文件的时间完全符合委托方的要求，绝不以任何借口影响委托方的其他关于项目的安排。

1) 我方承诺确保在本工程造价咨询服务中履行与委托人约定的工作时间和工作进度，服从委托人的时间安排，不得以任何理由影响本工程造价咨询的工作时间、工作进度。

2) 公司完全响应业主对造价咨询服务的时间要求，并在收到委托人发出的“造价咨询任务通知书”及相关资料后，立即组织人力开展工作。在保证各项工作质量的前提下，根据我公司实际情况及以往经验，可绝对保证按时完成造价咨询服务。完成时间从我公司收到委托人发出的“造价咨询任务通知书”之日起计算，结算、审核及相关服务。

3) 我公司具有有利的办公地点及充足的车辆等必需的交通工具，能充分保证接到贵单位通知后能够以最短时间到达指定现场展开工作。

4) 如果因特殊情况需要对上述完成时间进一步提前，我公司承诺将增加人员、加班加点按要求时间完成，满足业主的需要，绝不以任何借口影响业主的其他工作进度及安排。

5) 我方承诺及时向委托人通报服务事务的进展情况，并自觉接受委托人的监督。

6) 若由于我方的原因, 我方不能按双方达成时间节点提交成果文件(或阶段性成果文件)的, 愿接受委托方的处罚。

(3) 保证质量地完成任务

我们公司的宗旨是“以质量求信誉, 以信誉求发展”, 执业质量是我公司的生命线, 在执业质量控制方面, 我公司主要采取以下措施, 保证执业质量:

(1) 建立了较为完善的内部质量控制制度和内部管理制度, 逐渐形成了适应公司发展且科学有效的管理体系, 为聚集和培养高素质人才、保证执业质量, 提供了保障。

(2) 项目信息反馈及控制

建立项目质量控制制度、定期沟通回访制度等。其中: 项目质量控制制度包括项目承揽、项目计划、项目进度、项目技术指导、助理人员指导、重大问题请示等。通过各个环节的信息反馈, 将质量控制贯穿于整个业务流程中; 定期沟通回访制度是指定期沟通、回访重要客户。沟通回访的主要内容包括项目组成员的工作态度、胜任能力、廉洁自律情况、工作责任心、客户满意度等, 旨在通过客户的信息反馈检查公司的执业能力、执业态度和执业水平。

重大问题请示报告制度是指在工作中遇到的重大的、紧急的、急需与有关部门沟通及协调处理的问题时, 项目组还应提出初步处理意见, 逐级上报, 必要时召开会议进行论证, 保证造价咨询工作高效、顺利、圆满地完成。

(3) 强化执业风险意识和坚持独立、客观、公正的执业原则。

(4) 并且我们积累了丰富的造价咨询各类项目的综合经验, 逐步建立起建设项目造价信息数据库、高素质的人才数据库, 为广大客户提供高质量、高效率的造价咨询服务。

(5) 项目监管实时跟踪, 开展项目之前, 项目小组应先拟订咨询计划, 报质量监管部审批后具体实施。质量监管部对业务工作全过程进行跟踪监管, 并及时提供业务指导, 监督控制项目质量, 实时做好项目三级复核, 以免监管与一线现场脱节, 在保证质量的同时还要保证时间进度, 以便及时出具成果文件。

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

(1) 我公司承诺项目拟投入人员到场服务

(2) 我公司承诺将按照项目需求投入足够数量和资质的人员, 确保服务的顺利进行。

(3) 我公司承诺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等。

项目拟投入人员到场服务

(1) 若项目组人员私自出现不到位服务不及时情况，我公司会根据具体情况对该人员扣发当月奖金，相应责任人扣发当月奖金，情况严重者撤换相关职位。对按时或提前完成进度要求的人员，公司将给予表彰或奖励，并纳入年终考评。

(2) 若项目组人员出现不到位服务不及时情况，导致项目失败或无法达到预期效果，我公司将承担相应的违约责任，包括支付违约金、解除本合同等。

(3) 我方保证按照委托人要求的工作范围和内容, 遵循国家有关法律法规、规范、规定和标准，在委托人的授权范围内，切实履行工程造价咨询的职责，确保工程造价控制及总体目标的实现；并按合同规定的我方的责任、义务和权利，与委托人及工程建设有关方面做好协调及配合工作，提供相关的咨询和服务。

(4) 我公司保证参与本项目的所有专业人员均做到持证上岗，全部具有注册造价工程师或造价员岗位证书，保证参与项目的每一个人员均具有与其承办工作相适应的工作能力。保证关键岗位人员现场在岗服务，尽职尽责地完成委托方交办任务。

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

我方承诺保持项目团队的完整，并有义务根据委托人及工作要求进行相关人力资源的补充；任何对项目团队成员的变动，由我方事先提出书面申请和替补方案，并经委托人同意后实施；对于不可抗力原因引起的、无法事先申请的情况，我方将及时通知委托人并安排委托人认可的替补成员。

提供价格信息服务

我公司承诺在服务期间能够为委托人提供优质的价格信息服务，我公司是慧讯网、广材网等询价网站会员，保证能够快速解决委托人相关问题。

落实不到位处理承诺

若项目组人员私自出现不到位服务不及时情况，我公司会根据具体情况对该人员扣发当月奖金，相应责任人扣发当月奖金，情况严重者撤换相关职位。对按时或提前完成进度要求的人员，公司将给予表彰或奖励，并纳入年终考评。

我方承诺若达不到以上要求，愿意接受委托人相应处罚。