

## （四）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：

如若我公司入围，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，按时保质保量完成的服务工作。

#### 一、积极配合工作

##### 沟通机制建立

设立专门的项目服务团队，团队成员包括注册造价工程师、造价员以及相关专业技术人员，确保具备全面的专业知识和丰富的实践经验来应对项目中的各种造价咨询问题。团队成员均接受过严格的沟通技巧培训，能够清晰、准确地理解采购人需求，并及时、有效地进行反馈。

在项目启动初期，与采购人共同制定详细的沟通计划。明确沟通的方式、频率和参与人员。每周至少安排一次面对面的项目沟通会议，汇报项目进展情况、讨论遇到的问题及解决方案。同时，建立即时通讯群组，方便双方随时交流项目中的紧急事项或突发问题。确保在收到采购人咨询或需求后的 1 小时内给予初步回应，并在 1 个工作日内提供详细的解决方案或答复。

##### 主动了解项目需求

服务团队在项目开始前，将深入研究项目的相关资料，包括项目可行性研究报告、设计图纸、招标文件等，全面了解项目的建设目标、技术要求、工艺流程等关键信息。主动与采购人的项目负责人、设计团队、施工单位等进行沟通交流，从不同角度获取项目需求，确保对项目的理解准确无误。

定期组织内部研讨会，对项目需求进行梳理和分析，预测可能出现的造价相关问题，并提前制定应对策略。根据项目的进展阶段，及时调整服务重点和方向，以满足采购人在不同阶段的需求变化。例如，在设计阶段，重点关注设计方案的经济性，提

供优化建议；在施工阶段，加强对工程变更的管理和造价控制。

#### 灵活调整服务方式

充分认识到每个项目都具有独特性，我们将根据项目的特点和采购人的实际需求，灵活调整服务方式。对于大型复杂项目，采用驻场服务的方式，确保服务团队能够及时响应现场需求，第一时间处理造价相关问题。对于小型项目或阶段性任务，采用远程服务与定期现场服务相结合的方式，在保证服务质量的前提下，提高服务效率和降低成本。

积极适应采购人的工作流程和管理要求，主动融入采购人的项目团队。在服务过程中，根据采购人提出的合理化建议，不断优化自身的服务流程和工作方法，提高服务的协同性和效率。例如，在文件审批流程、数据报送格式等方面，严格按照采购人的要求执行，确保工作的顺畅进行。

## 二、为采购人排忧解难

#### 成本控制支持

在项目的全过程中，为采购人提供专业的成本控制建议和方案。在项目前期，协助采购人进行投资估算的编制和审核，结合市场行情和类似项目经验，确保投资估算的准确性和合理性，为项目决策提供可靠依据。在设计阶段，通过价值工程分析等方法，对设计方案进行经济比选，提出优化建议，在不影响项目功能和质量的前提下，降低工程造价。

在施工阶段，严格控制工程变更，建立完善的工程变更管理流程。对每一项工程变更进行详细的造价分析和评估，及时向采购人汇报变更对造价的影响，并提供合理的处理建议。加强对施工过程中的造价动态监控，定期对已完工程进行造价核算和分析，及时发现并纠正造价偏差，确保项目成本始终处于可控状态。

#### 风险预警与应对

凭借丰富的行业经验和专业知识，对项目中可能出现的造价风险进行全面识别和评估。包括但不限于市场价格波动风险、政策法规变化风险、工程变更风险、合同风险等。针对不同类型的风险，制定相应的预警指标和应对措施。

建立风险预警机制，定期对项目风险状况进行监测和分析。一旦发现风险指标达到预警阈值，及时向采购人发出预警通知，并提供详细的风险分析报告和应对建议。在风险发生时，积极协助采购人采取有效的应对措施，降低风险损失。例如，在市场价格波动较大时，及时调整材料采购计划，通过合理的合同条款约定价格调整方式，减少价格波动对项目造价的影响。

### 纠纷协调与解决

在项目实施过程中，如发生与造价相关的纠纷或争议，我们将充分发挥专业优势，为采购人提供客观、公正的协调和解决建议。首先，协助采购人对纠纷的原因和焦点问题进行深入分析，收集相关的证据和资料。然后，根据合同约定和相关法律法规，提出合理的解决方案。

在必要时，代表采购人参与与施工单位、供应商等相关方的谈判和协商，争取达成双方都能接受的解决方案。如果纠纷无法通过协商解决，我们将为采购人提供专业的法律支持，协助采购人准备相关的诉讼或仲裁材料，在法律程序中维护采购人的合法权益。

## 三、服从安排

### 严格遵守项目管理制度

全面接受采购人制定的项目管理制度，包括但不限于项目进度管理、质量管理、文档管理、安全管理等方面的制度要求。服务团队成员将认真学习并严格遵守这些制度，确保在项目实施过程中，各项工作符合采购人的管理规范。

在项目执行过程中，按照采购人的要求定期提交项目进度报告、质量报告、工作成果报告等相关文档。报告内容将真实、准确、详细地反映项目的进展情况和工作成果，便于采购人对项目进行有效的监督和管理。同时，积极配合采购人组织的项目检查、验收等工作，对检查中发现的问题及时进行整改。

### 响应紧急任务安排

充分理解项目实施过程中可能会遇到各种紧急情况，需要造价咨询服务机构迅速响应并提供支持。我们承诺在接到采购人的紧急任务通知后，立即启动应急响应机制，

调配相关资源，确保在最短时间内投入到紧急任务的处理中。

对于紧急任务，将优先安排经验丰富的专业人员负责，制定详细的工作计划和时间表，确保任务按时完成。在处理紧急任务过程中，保持与采购人的密切沟通，及时汇报工作进展和遇到的问题，根据采购人的指示和要求调整工作方案。例如，在项目出现重大变更需要紧急进行造价核算和评估时，我们将集中力量在[X]个工作日内完成相关工作，为采购人的决策提供及时支持。

#### 配合各方协同工作

认识到项目建设是一个多参与方协同工作的过程，我们将积极配合采购人与设计单位、施工单位、监理单位等其他相关方的工作。在与各方的沟通协作中，保持良好的团队合作精神和专业素养，共同推进项目的顺利进行。

在项目的各个阶段，积极参与各方组织的协调会议和工作交流活动，及时提供造价咨询方面的专业意见和建议。在涉及到交叉工作或需要配合其他方完成的任务时，主动承担责任，积极配合，确保工作的衔接顺畅。例如，在施工单位申报工程进度款时，我们将按照合同约定和相关规定，及时、准确地进行审核，并与施工单位和监理单位进行沟通协调，确保工程进度款的支付合理、合规。

### 四、按时保质保量完成服务工作

#### 进度管理措施

在项目启动前，根据项目的规模、复杂程度和采购人的要求，制定详细的项目进度计划。进度计划将明确各个阶段的工作任务、时间节点和责任人，采用项目管理软件进行跟踪和监控，确保项目按计划推进。

定期对项目进度进行检查和分析，如发现实际进度与计划进度存在偏差，及时采取有效的纠偏措施。根据偏差的原因和程度，调整工作计划、增加资源投入或优化工作流程，确保项目能够按时完成。同时，及时向采购人汇报进度偏差情况和采取的纠偏措施，取得采购人的理解和支持。

## 质量管理体系

建立完善的质量管理体系，确保提供的造价咨询服务质量符合相关标准和规范。服务团队成员将严格按照质量管理体系的要求开展工作，从资料收集、数据计算、报告编制到审核把关，每个环节都进行严格的质量控制。

对重要的工作成果，实行多级审核制度。首先由项目负责人进行初审，然后由公司内部的技术负责人进行复审，确保工作成果的准确性和可靠性。在审核过程中，对发现的问题及时进行修改和完善，确保提交给采购人的工作成果质量达到最优水平。同时，定期对质量管理体系进行内部审核和外部评审，不断优化和改进质量管理体系，提高服务质量。

## 资源保障措施

为确保项目的顺利进行，我们将投入充足的人力、物力和财力资源。根据项目的需求，合理调配专业人员，确保服务团队具备足够的专业能力和经验。同时，配备先进的办公设备和专业软件，提高工作效率和质量。

在项目实施过程中，建立资源动态管理机制，根据项目的进展情况和实际需求，及时调整资源配置。如遇资源紧张或突发情况，及时采取措施进行补充和调配，确保项目不受资源短缺的影响。例如，在项目高峰期，通过增加临时人员、加班加点等方式，确保按时完成各项工作任务。

我公司做为造价咨询企业，为保证造价咨询服务的质量和效率，公司设置了专门的项目小组服务中心统一监督管理的造价咨询服务机构的人员和工作，并接受委托方的投诉和意见，并在第一时间予以答复。造价咨询服务工作小组由公司办公室统一管理，为委托方提供 24 小时造价咨询服务：

实行咨询项目经理负责制。项目经理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；

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，由项目经理编制，经部门经理、主任造价工程师及时审批后，才能付诸实施；

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；

科学、合理的人员分工。部门经理在选派项目经理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。

## **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**

如若我公司中标，我公司承诺未经采购人同意不更换拟派小组人员（如有特殊情况需提前与采购人进行沟通），否则同意委托方终止合同。公司保证根据工程特点，按照采购人要求科学的安排专业注册造价师，并承诺投入的项目经理、注册造价师等人员按采购人要求的时间及人员及时到位。完全接受采购人分配的各项任务，全力配合采购人的工作。为本项目合同范围内配备专车，平时招标人有问题需要咨询时，人员必定随叫随到，并按照招标人的安排参与材料设备的考察。

我公司中标后，严格遵守国家有关的法律、法规，严守“造价咨询服务工作纪律”和职业操守，严格遵守廉政合同的各项约定，按照委托方的要求开展工作，我公司将一定不负重托，依据国家现行造价文件为标准，以实事求是、详实准确为原则，依照建设单位招标文件的有关规定，严谨地依法执业，保质保量完成造价咨询服务工作。

我公司服从委托方安排，积极配合委托方整体工作计划及工作流程，如委托方出现重大紧急项目需要委托的，能无条件满足委托方要求，做到随叫随到，并保质保量完成工作。公司保证根据工程特点，按照委托方要求科学的安排专业注册造价师，并承诺投入的项目负责人、注册造价师等人员按委托方要求的时间及人员及时到位。完全接受委托方分配的各项任务，不挑肥拣瘦,全力配合委托方的工作。为本项目合同范围内配备专车，平时招标人有问题需要咨询时，人员必定随叫随到，并按照招标人的安排参与材料设备的考察。

### 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

我公司承诺：

如若我公司入围，在项目服务期间，项目拟投入人员在项目委托期间提供驻场服务，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。

#### 一、驻场服务承诺

##### 人员驻场安排

本项目拟投入的专业人员将在项目委托期间全程提供驻场服务。我们将组建一支经验丰富、专业能力强的驻场服务团队，团队成员涵盖注册造价工程师、造价员等关键岗位，确保能够全面、及时地处理项目中的各类造价咨询事务。

驻场人员的工作时间将与项目现场的工作时间保持一致，确保在项目施工的各个阶段，随时为征集人提供专业服务。如遇特殊情况需要调整工作时间，将提前向征集人报备并获得同意。

##### 书面保证技术措施落实

为确保驻场服务的技术措施有效落实，我们将制定详细的驻场服务实施方案。方案将明确各项服务内容的具体操作流程、技术标准和质量控制要点。

在项目实施过程中，驻场人员将严格按照实施方案开展工作，并定期对技术措施的执行情况进行自查和总结。每月向征集人提交驻场服务技术措施执行报告，详细汇报技术措施的落实情况、取得的成效以及存在的问题和改进措施。

我们将建立内部监督机制，由公司总部定期对驻场服务团队的工作进行检查和指导，确保技术措施始终得到有效执行。如征集人对技术措施的落实情况有任何疑问或建议，我们将在接到反馈后的 1 个工作日内进行沟通 and 整改。

公司保证根据工程特点，按照采购人要求科学的安排专业注册造价师，并承诺投入的项目经理、注册造价师等人员按采购人要求的时间及人员及时到位。完全接受采购人分配的各项任务，全力配合采购人的工作。为本项目合同范围内配备专车，平时招标人有问题需要咨询时，人员必定随叫随到，并按照招标人的安排参与材料设备的考察。

我公司中标后，严格遵守国家有关的法律、法规，严守“造价咨询服务工作纪律”和职业操守，严格遵守廉政合同的各项约定，按照委托方的要求开展工作，我公司将一定不负重托，依据国家现行造价文件为标准，以实事求是、详实准确为原则，依照建设单位招标文件的有关规定，严谨地依法执业，保质保量完成造价咨询服务工作。

我公司服从委托方安排，积极配合委托方整体工作计划及工作流程，如委托方出现重大紧急项目需要委托的，能无条件满足委托方要求，做到随叫随到，并保质保量完成工作。公司保证根据工程特点，按照委托方要求科学的安排专业注册造价师，并承诺投入的项目负责人、注册造价师等人员按委托方要求的时间及人员及时到位。完全接受委托方分配的各项任务，不挑肥拣瘦,全力配合委托方的工作。为本项目合同范围内配备专车，平时招标人有问题需要咨询时，人员必定随叫随到，并按照招标人的安排参与材料设备的考察。

## 二、关键岗位人员履职尽责承诺

### 在岗承诺

各关键岗位人员将确保在项目驻场期间坚守岗位，认真履行职责。注册造价工程师作为项目的技术负责人，将全面负责项目的造价管理工作，确保造价咨询服务的准确性和合规性。造价员将协助注册造价工程师完成各项具体的造价计算、审核和报表编制工作。

驻场人员将保持良好的工作状态，遵守项目现场的各项规章制度。未经征集人书面同意，不得擅自离岗或脱岗。如因特殊原因需要请假，将提前安排好工作交接，并确保工作的连续性。请假期间，将安排同等专业能力的人员临时接替工作，确保项目不受影响。



在项目委托期间，我们承诺不会随意更换关键岗位人员。如因不可抗力等特殊原因确实需要更换人员，将提前 5 个工作日向征集人提交书面申请，详细说明更换原因、拟更换人员的简历和资质情况。

新更换的人员将具备与原岗位人员同等或更高的专业能力和经验，并经过征集人的审核同意后方可到岗。在人员更换过程中，我们将确保工作的平稳过渡，原岗位人员将与新到岗人员进行详细的工作交接，提供必要的培训和指导，确保新人员能够迅速熟悉工作环境和任务要求。

### 三、落实不到位的处理承诺

若出现驻场服务技术措施落实不到位或关键岗位人员履职尽责不到位的情况，我们将立即启动内部调查程序，查明原因和责任。对于责任人员，将根据公司内部管理制度进行严肃处理，包括警告、罚款、降职甚至解除劳动合同等。

同时，我们将组织相关人员进行专项培训和整改，确保类似问题不再发生。对项目中受到影响的工作，将组织力量进行重新梳理和完善，确保项目进度和质量不受影响。

如因我方原因导致驻场服务落实不到位，给征集人造成经济损失的，我们将承担相应的赔偿责任。赔偿范围包括但不限于因工作失误导致的造价计算错误、延误项目进度造成的额外费用等。

我们将与征集人共同协商确定赔偿金额和方式，在确定赔偿责任后的[X]个工作日内完成赔偿支付。同时，我们将采取有效措施防止损失的进一步扩大，并向征集人提供详细的整改方案和时间表，确保服务质量得到显著提升。

### 四、价格信息服务承诺

我们将建立完善的价格信息收集渠道，安排专人负责收集与项目相关的各类材料、设备、人工等价格信息。收集范围包括本地及周边地区的建材市场、供应商报价、政府造价管理部门发布的价格信息等。

每周对收集到的价格信息进行整理和分析，筛选出对项目有参考价值的信息，并按照材料类别、规格型号、价格区间等进行分类归档。每月编制《项目价格信息报告》，

向征集人提供最新的价格动态和趋势分析，为项目的成本控制和造价管理提供决策依据。

在项目实施过程中，如征集人对材料、设备等价格存在疑问或需要咨询，驻场人员将及时利用我们的价格信息库和专业知识为征集人提供准确的解答和建议。对于重大的价格决策事项，我们将组织专家进行论证和分析，为征集人提供多套可行的价格方案，并评估各方案的优缺点和对项目造价的影响。

我公司严格按照统一造价咨询服务标准开展造价咨询工作，并按照统一标准提交造价咨询成果；最终造价咨询成果做到真实、有据，内容数据、依据完整，成果档案齐全、清晰，经得起各种审核的审查，如出现因非受托方原因导致的审核工作质量误差率超标及严重的工作失误情况，我公司愿承担相应的经济、法律责任。

我公司在执业过程中，做到深入、细致，利用专业知识，运用专门方法，进行分析、判断、鉴别等，以保证执业质量。做好委托方的投资顾问、提供一流的咨询服务，义务向委托方提供与委托项目相关技术咨询及合理化建议。在造价咨询的过程中定期征求委托方对我公司审核人员的意见，随时根据委托方要求改进我公司的工作。

同时，我们将密切关注市场价格波动情况，及时向征集人预警可能对项目造价产生重大影响的价格变化。在价格波动较大时，协助征集人制定合理的采购策略，通过优化采购时机、选择合适的供应商等方式，降低项目成本。