

3.12 服务承诺

(一) 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

我公司承诺在项目过程中积极配合采购人工作、为采购人排忧解难，服从安排，按时保质保量完成服务工作。

1) 为保障业务顺利开展，我公司制定以下措施：

1.1 组织措施

(1) 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术保障。

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

我们将按咨询实施方案配备人员、执行咨询实施方案中的咨询程序、咨询内容，全面落实各项保证措施。

我们承诺并保证，将根据工作量和进度安排，随时调整和充实项目组人员，以保证咨询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。

(2) 按照实施方案安排造价人员及时就位，并派造价人员驻现场，根据贵公司要求开展施工过程跟踪咨询服务，并根据工作需要适时增加造价咨询人员，严格按照我公司制订的咨询目标及签订的合同对项目实施造价控制和管理，直至造价咨询合同履行完毕。

(3) 项目组配备车辆，并配备笔记本电脑每人一台及相应的计量计价和造价管理软件、传真机、打印机等办公用具，确保数据准确、工作高效，协调方便

1.2 技术措施

(1) 公司总工办派专人担任本项目技术负责人，负责解决造价咨询过程中的一般问题，并向总工办汇报。

(2) 公司总工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) 定期和不定期地组织公司内部、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，经贵公司同意后，积极与行政主管部门沟通联系，找寻问题解决方案的途径，必要时请相关专家到现场解决。

1.3 制度保障措施

(1)严格按照公司 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》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)建立了较为完善的服务体系、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)公司总工室遵照国家有关法律、法规、定额、标准的要求，组织实施咨询服务成果的监视和测量。

(7)咨询实施人员，按咨询项目计划的要求，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。

2) 为采购人排忧解难

(1)在服务期限内承诺按招标人要求的时限和质量完成项目任务，并完全服从相关管理规定，承诺如因重大违反管理规定则招标人有权单方面终止合同。

(2)承诺拟投入项目负责人不会更换，项目组其他人员未经招标人同意，不得私自更换人员名单，否则招标人有权终止合同，拟投入车辆能满足项目工作需求，随叫随到。

(3) 承诺误差率

我公司承诺误差率：单项误差不超过 3%，总项不超过 3%，不存在项目遗漏。

我们承诺出具相应的报告符合国家规定要求，不缺项、不漏项，审核结果客观、公正、准确。

1、我们将针对本工程的特点，认真编制本项目的实施计划，成立强有力的项目部，保证本项目顺利进行。

2、我们保证按招标文件的要求和招标人签订《工程造价咨询合同》，并保证按《中华人民共和国民法典》认真、全面地履行《工程造价咨询合同》中所规定的我方应履行的全部责任。

3、该造价咨询项目部在公司总工办的直接领导和监督管理下，科学、规范的开展工作，确保目标的实现。

4、项目部本着做好业主参谋的原则，积极主动地协助业主进行组织协调工作、处理与工程项目有关的索赔事宜及合同纠纷事宜。

5、项目人员在总负责人的领导与主持下，广泛地收集工程信息，认真审核相关资料，并以此为指导性文件，指导审核工作的开展。

6、在整个造价咨询过程中，各参与人员，从工程量计算、查套定额、材料分析、价差计算到疑难、疑似问题的处理，每个环节的计算资料要齐全、条理清晰，以便备查、配合建设单位的工作。

7、在造价咨询过程中，遇到定额缺项时，一是套用近似定额子目；二是向专业组负责人反映，由专业组负责人会同公司专家研判；最终须征求业主负责人的意见，按双方确认的结论处理，争取工程审减额度的最大化。

8、遇到新材料、新工艺、新结构，分项工程项目的划分与计价分析难以清楚界定时，专业组组长会同公司专家研究后，提出处理意见并及时报告建设单位协商。由参审人员和建设单位协商的意见审核竣工决算。

9、各专业技术组的工作人员，要严格遵循工程造价内部工作规程，所有单项工程的文件必须经各专业组负责人签署审核同意意见，并经项目负责人签署合格意见，报公司负责人签字盖章后方可报送建设单位。

（4）承诺对材料、设备价格的询价记录、询价地点、厂家联系方式等

材料、设备价格的询价记录、询价地点、厂家联系方式等都记录登记，严格符合公司材料设备询价制度

材料设备价格询价制度

第一条我公司设立专门的询价小组负责相关材料价格调查询证工作，对需进行专门询价的评审项目，原则上由主审员负责组织实施。

第二条询价实行定期询价和临时询价相结合的原则，对需要进行大额采购的评审项目实行专门询价制度。

第三条询价可采用市场调查、实地考察、网上询价、书面询价的方式；无论采用何种方式，均需采用其他方式进行补充。

第四条询价的第一责任人是询价经办人，经办人应认真核实询价的各项主要内容，对比历史数据，当期价格发生重大变化的应及时报告询价小组负责人、项目小组负责人。

第五条询价责任人员应如实填写询价调查表格，并签字确认，当材料价格发生重大变化的，应由询价负责人签字，并报项目负责人。

(5) 承诺在规定时间内无条件按时完成交办任务

我公司承诺在规定时间内无条件按时完成交办任务。

我公司对所有委托项目将认真配合委托方积极开展造价咨询工作，在接受造价咨询任务时不论任务合同额的大小，不挑肥拣瘦切实承担自身的岗位职责，并严格遵守造价咨询工作制度和职业道德开展工作。

3) 服从安排，按时保质保量完成的服务工作

1、进度响应：公司完全响应采购人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工程造价咨询服务。完成时间从我司收到委托人发出的“造价咨询任务通知书”之日起计算，提前完成工作。

2、满足进度的承诺：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，决不以任何借口影响业主的其它工作进度及安排。

3、进度控制保证措施

(1) 进度控制的组织保障

本项目的参与者有业主、各设计单位、工程监理、工程造价咨询、招标代理、各类器材供货(安装)商、各工程承包商，以及政府有关管理、服务机构和其他社会潜在的产品及服务提供单位等，只有参与者之间保持密切有序的协作和配合，才能使工程各预期目标顺利实现。作为造价咨询服务单位，将配合各单位工作，时间、要求都非常急，我们将成立一个高效的为工程造价咨询服务的专业团队，以满足业主的进度要求。

(2) 进度控制的人员保障

成立的工程造价咨询项目部，其中建设项目土建总工程师、项目安装总工程师。足够的专

业技术人员、成熟的项目团队、丰富的大型工程造价咨询工作经验，足以满足业主同时委托若干项目造价咨询业务。

(3) 进度管理的奖惩措施

①、严格执行公司关于项目进度管理的奖惩制度。

②、对工程造价咨询工作进度没有按照业主公司的进度要求完成的人员，公司将给予奖惩制度之外再予以处罚。每延迟一天，项目经理扣发当月奖金，相应责任人扣发当月奖金。延迟一周，项目经理及相应责任人扣发全年奖金。

③、对超过合同规定的日期两周或以上，则撤换项目经理及相应责任人。

④、对工程造价咨询项目部加班加点的工作人员，公司将发加班费。

⑤、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。

(4) 公司进度违约承诺：如我公司未按合同规定的时间完成委托项目的造价咨询任务并向委托人提交造价文件，则我公司按如下条款进行赔偿：

①、延迟一周内，每日按项目咨询费用总额的千分之五计算。

②、延迟一周后，每日按项目咨询费用总额的千分之十计算。

③、如超过合同规定的日期四周以上，则可视为我司无能力履行合同。业主有权撤销合同或另行委托。

（二）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

我公司郑重承诺，我公司项目拟投入人员均能亲自到场服务，拟派的项目人员未经采购人同意，不会在框架协议期限内更换。

一、在服务期内我公司承诺拟派项目负责人王拂晓不会更换，如果更换，将提前一个月向采购人申请报备。

二、拟派项目团队人员未经采购人同意，在框架协议期限内不会私自更换人员名单，如私自更换，采购人有权终止合同。

三、保障措施

1、公司内部及时调整好工作安排，确保不占用本项目组成员。

2、如发生特殊情况，我公司将提前与采购人沟通说明情况，经采购人同意后，更换同等资历的咨询人员。

3、承诺在管理过程中，管理人员需要补充，我们会及时调动后备人员，保证本项目管理顺利进展。对于不称职的管理人员，采购人有权要求随时更换，根据本项目的性质，最大限度满足本项目的需要。

4、我公司承诺严格按照征集文件及采购人的要求，**拟派人员全员持证上岗。具体保障措施如下：**

（1）实行项目组组长责任制，项目组组长对人员的及时到岗负责，所有项目组成员外出必须向组长报告，手机必须保持畅通。

（2）所有小组人员在项目过程中，公司保证不安排出差的工作，常驻本地，保证小组成员能在第一时间响应甲方的要求，在甲方规定时限内到达审计现场。如果审计小组成员出现未及时到达现场的情况，将给予公司内部通报批评，并扣除当月绩效奖金。项目组组长承担连带责任，出现一次未及时到岗的情况，扣当月工资 200 元。

（3）对连续一个月从未迟到的项目组成员实行奖励制度，组员每月增加 500 元考勤奖，组长 1000 元。

我公司对上述承诺的内容事项真实性负责。如经查实上述承诺的内容事项存在虚假，我公司愿意接受以提供虚假材料谋取中标追究法律责任。

(三) 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，已在当地有办公地点和常驻人员的，提供房产证或不动产证或有效期内的房屋租赁合同证明，得 4 分，没有的，但承诺入围后在当地设置固定办公场所、派驻常驻人员的，提供承诺书加盖公章

我公司郑重承诺：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，我公司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。我公司在项目实施地具有分公司，具有分公司营业执照和有效期内的房屋租赁合同证明。

1、分公司营业执照

