

3.5 服务承诺

一、服务标准及服务质量的承诺

（一）服务标准承诺

（1）我公司承诺严格按照国家及河南省政府有关法律法规及政策，规范操作，杜绝违法违规事件；恪守职业道德，诚信经营。

（2）我公司承诺具备本项目所需的行业资质要求，并具有丰富的专业经验、勤勉尽责、恪守职业道德和执业纪律，积极主动依法维护业主的合法权益。

（3）我公司承诺按业主授权范围行事，不越权、不越位、不缺位。

（4）我公司承诺及时向业主通报服务事务的进展情况，并自觉接受业主的监督。

（5）我公司承诺严格履行保密义务，不对外泄露委托方和相关单位资料与信息。

（6）我公司承诺不将受委托的所有业务转给其它中介机构。

（二）服务质量承诺

1. 服务承诺

（1）我公司承诺严格按照行业 and 招标人的要求，我公司承诺符合国家、省、市相关规范和技术标准合格要求。

（2）我公司承诺严格执行三级复核制度，实行层层把关，人人对质量负责。服务质量符合国家、省、市相关规定标准。

（3）我公司承诺造价咨询服务工作文档完整规范，底稿完整规范。

（4）实行质量奖惩考核，我公司派出的所有咨询人员必须签订质量责任书，咨询过程和咨询任务完成后，严格按照公司的质量控制制度进行检查考核，奖优罚劣。

（5）我公司承诺如未按规定提交报告、提交不实报告或在服务中违规操作，愿意承担由此引起的责任。

（6）绝对服从业主的安排，根据业主分配的业务，配备素质最好，业务最精的专业人员，确保审核质量。

（7）严把质量关，对所出具的成果文件，实行终身负责制。

（8）我公司完全响应招标文件相关要求及规定。

2. 工程造价咨询质量控制规程

（1）为了有效实施全面质量管理，落实质量控制责任制，保证工程造价咨询成果的真实性、完整性、科学性，特制定本规程。

（2）本质量控制规程是指：对工程造价咨询过程和成果的质量实施专业咨询员自

校、项目负责人复核、技术负责人审核的三级质量控制程序

（3）专业咨询员自校

3.1 专业咨询员是指承担咨询项目编审的专业技术人员。专业咨询员完成咨询项目的编审或评估后，应对本人提交的初步成果进行自校，并对初步成果的质量负责。

3.2 自校的主要内容：

3.2.1 是否完成了咨询项目计划书规定的全部咨询内容和达到规定深度：

3.2.2 项目咨询采用的法规、规范、标准、定额、计算方式、价格等依据是否正确、合理；

3.2.3 咨询过程中形成的记录、会议纪要、取证等文件是否真实、充分和有效：

3.2.4 咨询项目中出现的复杂事项、重大分歧、投资风险因素以及对咨询结果有重大影响的问题，初步成果是否有说明分析，判断和结论是否正确，理由是否充足；

3.2.5 数据引用、数据计算、数据调整、数据评估、数据汇总是否准确：

3.2.6 初步结果表述是否完整一致、清晰、是否满足使用要求，

填写专业咨询员对本人完成的初步成果自校确认无漏项和错误后：

3.3. 《工程造价咨询质量控制流程单》，将未决事项和需要提请上级复核人员重点复核的问题在流程单自校意见栏中说明。应说明而未说明的，专业咨询员负直接责任。

3.4 专业咨询员将初步成果、技术文件、相关附件和《工程造价咨询质量控制流程单》提交项目负责人复核。

（4）项目负责人复核

4.1 项目负责人是指受咨询单位的委派和授权，具有与咨询项目相关专业知识和水平，负责咨询合同的履行，主持项目咨询业务工作的注册造价工程师。项目负责人承担对专业咨询员提交的专业成果复核职责，对整个项目的咨询质量负责。

4.2 复核的主要内容

4.2.1 各专业的初步成果是否完成了咨询合同约定的全部内容，其深度是否达到合同要求和满足使用需要：

4.2.2 咨询过程是否按规定的程序进行，咨询方法运用是否恰当，提交的技术文件和相关文件是否齐全、有效；

4.2.3 初步成果采用的各种规范、技术经济标准、经济参数、计算分析公式、计

价依据是否正确、一致：

4.2.4 检验关键性的计算结果和数据间、不同专业间的相互关系

4.2.5 了解有关当事人对初步结果的分歧意见及产生原因，对分歧意见进行分析、判断和选择：

4.2.6 初步成果格式是否规范，技术文件和相关附件是否完整，表述是否严谨、清晰：

4.2.7 对《工程造价咨询质量控制流程单》自校意见进行复核或提出解决方案。

4.3 项目负责人发现初步成果有不准确、不完整、不可靠或错误之处应责成和督促专业咨询员予以修改、补充和完善。必要时项目负责人可直接在工作底稿上进行纠正和补充，并将纠正和补充内容通知相关专业咨询员。

4.4 经项目负责人复核确认初步成果无误后，在《工程造价咨询质量控制流程单》上签署复核意见，将未决事项和需要提请上一级审核人员重点审核的问题在流程单复核意见栏中说明。应说明而未说明的，项目负责人负直接责任。

4.5 项目负责人将咨询报告书草稿、技术文件、相关附件和《工程造价咨询质量控制流程单》提交技术负责人审核。

（5）技术负责人审核

5.1 技术负责人是指根据建设部《工程造价咨询单位管理办法》设置的、领导咨询单位技术工作的专职注册造价工程师。技术负责人对单位出具的咨询成果的质量承担最终审核责任。

5.2 审核的主要内容：

5.2.1 送审文件是否经过项目负责人详细复核：

5.2.2 审核项目负责人对初步成果进行调整、纠正、补充是否恰当和准确；

5.2.3 对可行性研究和投资评估咨询项目中的风险区域是否给予充分考虑并进行重点审核；

5.2.4 检验关键性的计算结果，对当事人分歧较大的结论意见进行重点审核；

5.2.5 项目负责人在“流程单”中提请审核的重点问题及处理意见是否恰当：

5.2.6 对未决事项作出技术决策：

5.2.7 咨询报告书结论是否客观、公正，表述是否严谨、清晰，是否满足委托合同约定的要求：

5.2.8 对咨询成果报告可能产生的执业风险是否予以充分考虑，是否有规避措施；

5.3 技术负责人如发现报告书草稿及相关文件有不准确、不完整、不可靠或错误之处，应责成和督促项目负责人予以修改、补充和完善。必要时技术负责人可直接进行修改和补充，并将修改和补充内容通知项目负责人。

5.4 技术负责人完成审核确认无误后，在《工程造价咨询质量控制流程单》审核意见栏签署终审意见：也可以召集项目咨询人员共同商定终审意见后签署。

5.5 技术负责人签署终审意见后，将咨询报告书底稿、技术文件和相关附件提交咨询单位负责人签发。

二、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）协调承诺

（1）我公司承诺主动做好各项协调工作，保证各项工作顺利进行。

（2）在接到咨询任务后，项目组将首先收集项目的立项和审批情况，工程设计情况，概算编制和审批情况，各项资金情况等，委托人工程进度计划等，建设项目管理组织机构情况，委托人管理制度，机构和人员配备情况。

（3）本项目的参与者有委托方、各设计单位、工程监理、工程造价咨询、招标代理、各类器材供货商、各工程承包商、以及政府有关管理、服务机构和社会其他潜在的产品供货商等提供单位等，只有参与者之间保持密切有序的联系协作和配合，才能使各项工作都打到预期目标，作为造价咨询服务型单位，将配合各单位工作，特别是工程竣工结算阶段，对时间和各项要求都非常急，我们将成立一个高效的造价咨询项目服务专业团队，加强过程中的沟通管理，以满足委托人的进度要求。

（4）项目组在进一步掌握项目准确情况后，根据咨询合同约定的具体职责，项目各管理组织的分工、工作流程等条件，调整本项目造价控制方案，编制详细的更切合实际的项目咨询实施方案，在得到公司领导小组同意和建设单位审批后实施。

（5）工程建设造价管理中必须尊重科学、尊重事实、组织各方协同配合维护有关各方的合法利益；

（6）坚持以项目管理合同和工程项目相关的承包合同为基础，在委托方授权范围内以工程项目为目标全面实施管理协调；

(7) 坚持严格按照合同办事, 严格造价管理要求, 正确利益关系;

(8) 坚持以预防为主的原则, 对工程项目建设造价控制过程中有可能发生失控的问题要有预见性和超前考虑, 做到事前有预测, 情况变了有对策;

(9) 坚持实事求是的原则, 对项目造价管理过程中所产生的问题应根据证明。检验、实验资料及工程承包合同说服有关责任方和分歧方, 力求统一认识, 有利工程顺利有序的开展。

(二) 保证措施

(1) 协调配合

与委托人始终保持沟通积极, 合作密切, 目的共同, 始终贯彻“提升委托人创造价值的能力”的服务宗旨。

1) 协助委托方对设计阶段工作进行协调

设计阶段是由多家单位和众多人员共同参与的, 为了使这个过程能紧密结合、顺利运作, 必须进行有效的组织与协调。主要工作内容为:

①协助委托方协调与设计单位之间的关系, 并处理有关问题, 使设计工作顺利进行。②)协助委托方处理设计与有关政府主管部门和市政部门的联系, 了解有关设计参数和要求。

③协助委托方处理设计阶段各种纠纷事宜。

④协助委托方协调设计与监理单位、施工单位之间的关系

⑤协助委托方处理有关政府部门和市政部门对设计文件审批事宜。

2) 积极与委托人沟通, 创造良好和谐的执业环境。

①审核、咨询人员将就审核思路、审核范围、审核时间安排、审核计划的制定与实施等问题在充分论证后与委托方进行沟通, 保障审核在预定的范围内、预期的时间内完成; 审计配合与沟通。

②)加强解决问题的主动性, 审核组根据项目进展情况, 根据委托方要求定期向委托方汇报审核进度及结果; 重大问题及时形成专项报告请示委托方, 并适时调整工作计划, 满足现场审核需要; 对审核出的问题提出解决的具体意见, 不被动地把问题不负责任地推向委托方。想委托人所想, 急委托人所急, 与委托人协调一致, 密切合作。

③在出具最终审核报告之前审核人员汇总整体审核情况向委托方专题汇报, 最后出具最终审核报告送达委托方。

④坚持咨询服务和审核相结合，以诚信的咨询服务态度，良好的咨询服务手段，客观、公正的审核原则，高水准的审核方法开展执业。通过与委托方的合作，做到咨询意见诚恳合理，审核结论诚信公正。

3)建立一系列工作联系制度及考核制度

①建立定期与委托人联系衔接制。坚持在执行审核前，审核中，审核出初步结果时定期向委托人汇报，杜绝因工作联系汇报不及时，衔接不到位出现地审核死角和失误。

②建立出现重大问题时及时与委托人联系的衔接制。在审核过程中遇到经过谨慎性原则分析而判断为重大问题的事项时，应及时就出现问题的事实，分歧的焦点，产生的原因，解决的办法，委托人的风险等方面向委托人汇报，并充分尊重委托人意见，达到共识。

③建立审核全过程与委托方配合制。由于委托方相关部门及人员直接参与工程建设，熟悉工程实施情况，了解合同的谈判及制订过程以及材料的使用情况及定价过程等。通过与委托方相关部门及人员的积极配合，将有利于我们全面地把握工程造价的组成，更有利于工程造价与工程实际情况相吻合。同时，委托人也能比较了解项目的审核动态，及时指出他们认为值得关注的问题，从而促进共同解决问题，确保审核质量。

④建立咨询与审核全过程执委托人动性的考核制度。在项目的咨询与审核过程中，将就各执业层次执委托人动性的实施情况，即认真主动的工作态度，认真主动的服务意识，认真主动的解决问题的方式，主动承担责任义务和工作量的大小等进行考核。各执业人员无正当理由不得将责任推诿给委托方，不得把矛盾上交委托方及主管部门，不得将工作量推诿给第三方，以确保审核质量责任主体的落实。

4)协助建设单位加强施工过程控制

①协助建设单位加强工程进度管理。制定科学合理的资金使用计划，使经济控制与进度控制相协调。

②协助建设单位加强质量安全管理,实施现场责任制,搞好各单项工程、单位工程、分部分项工程的检查监督和质量验收，做到及时发现和处理问题、不留隐患。

③协助建设单位做好现场签证、工程联系单、费用索赔。

④协助建设单位加强施工材料和机械的合理利用和管理。把机械设备和材料的消

耗降到最低。

⑤协助建设单位加强人员管理，从一开始就要选择素质良好、责任心强的管理人员技术管理人员参与全程管理。

5)项目造价管理活动过程中的协调管理

①工程建设造价管理中必须尊重科学、尊重事实、组织各方协同配合维护有关各方的合法利益。

②)坚持以项目管理合同和工程项目相关的承包合同为基础，在委托方授权范围内以工程项目为目标全面实施管理协调。

③坚持严格按合同办事，严格造价管理要求，正确利益关系。

④坚持以预防为主的原则，对工程项目建设造价控制过程中有可能发生失控的问题要有预见性和超前考虑，做到事前有预测、情况变了有对策。

⑤坚持实事求是的原则，对项目造价管理过程中所产生的问题应根据证明、检验、试验资料及工程承包合同等说服有关责任方和分歧方，力求统一认识，有利工程顺利开展。

6)保证期限的协调措施

①我公司在接受咨询任务后，项目组将首先收集项目的立项和审批情况;工程设计情况:概算编制和审批情况;各项资金情况等;委托人工程进度计划;建设项目管理组织机构情况;委托人管理制度;机构和人员配备情况;其他有关情况等。②本项目的参与者有委托方、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，特别是在本工程的结算审核阶段，对时间和各项要求都非常急，我们将成立一个高效的造价咨询项目服务专业团队，加强过程中的沟通管理，以满足委托人的进度要求。

③项目组在进一步掌握项目准确情况后，根据咨询合同约定的具体职责、项目各管理组织的分工、工作流程等条件，调整本项目造价控制方案，编制详细的更切合实际的项目咨询实施方案，在得到公司领导小组同意和建设单位审批后实施。

三、接到工作任务后，积极配合各方工作，投入充足人员、设备，保证服务质量的承诺和措施

（一）服务承诺

1. 投入充足设备的承诺和措施

（1）我公司承诺在本项目中，投入充足的设备以保证项目顺利高效的完成。

（2）我们在保证项目组人员实力的同时，将为本项目配备充足的硬件设施。为审核组每位成员配备笔记本电脑一部，项目组将配备专用车辆，以保证审核结果的准确性和审核工作的高效率。

（3）我公司承诺为项目组人员配备笔记本电脑、打印机以及其他必需的办公设施，配置正版广联达预算软件，提高造价工作人员的工作效率。

2. 保证服务质量的承诺和措施

（1）我公司承诺在本项目中，一定保证服务质量，严格按照招标人和招标文件的要求，我公司承诺完成项目一定符合国家、省、市相关规范和技术标准合格要求。

（2）我公司承诺将委托人委托的本项目造价咨询工作作为我公司重点项目，公司将投入全部精力开展本项目造价咨询工作，承诺有限配备专业人员，并保证项目优质高效地完成。

（3）我公司承诺对委托人临时需要变更的事宜作出积极响应，认真执行，不以任何借口拒绝接受更改或迟迟不做出回复。

（4）我公司承诺服务期内及期外不给招标人增加多余工作量。

五、保密承诺

我公司承诺严格履行保密义务，造价咨询人员必须严格遵守保密制度，不对外泄露委托方等单位资料与信息，不泄露造价咨询过程中涉及到的机密，加强保密文件、资料的日常管理，未经批准严禁携带文件、资料外出。

（二）保证措施

1) 充足的审核人员、设备

①公司将组织能够胜任该项目的优秀专业人员，配备先进的软硬件进行操作，科学安排工作计划，保证在委托方要求的时间范围内完成咨询工作。

②)公司将严格按照国家有关工程造价的法律法规要求进行执业，坚持客观真实、严谨认真、公正廉洁的执业原则，恪守职业道德、严守商业秘密

③与委托单位建立沟通制度，如发现项目委托人要求或资料不清的，及时与项目委托人沟通，避免延误工作。

④配置充足的人力资源，在审核人员的专业水平、工作经验、身体素质、职业道德和执业资格等方面满足工作需要，并做到人员一经确定，原则上不作更换。对于特别紧急的任务，充分利用公司人员优势，随时补充人员到位。

合理分配工作，明确岗位责任，对项目组的每个工作人员都定岗、定责、定期检查考核，实行奖优罚劣，最大限度的调动每个人工作责任心和积极性。

⑤加强人员培训，建立学习制度，要求项目组每个工作人员必须了解建设项目的的基本情况，必须掌握《工程造价咨询业务操作指导规程》、《建设项目造价咨询规程》和《建设项目工程结算编审规程》的基本要求，明确本次造价控制的工作任务，工作职责、工作纪律。

⑥优化资源配置，配备性能良好的交通、通讯、办公设备、办公软件、书籍资料，安排足够的办公经费，并根据工作需要及时更换和补充，为保证控制质量，提高工作效率提供物质条件。

2) 保证服务质量

(1) 完善的工作制度

①项目经理岗位职责

②) 造价员岗位职责

③造价人员廉洁工作制度

④项目台账登记、收发制度

⑤工作汇报制度

⑥质量奖罚工作制度

⑦项目服务评定制度

@内控管理制度

(2) 严谨的工作态度

①我们将严格按《建设工程造价咨询成果文件质量标准 CECA/GC7-2012》及委托人的要求进行工作，保证咨询工作质量，合理确定工程造价。在工作过程中遇到重大问题与委托单位共同协商处理，接受委托方监督管理。

②) 我方人员将严格按照有关规定实施造价咨询工作，咨询人员要经常对照工作标准经常性地检查工作，发现问题，及时反馈，从而达到全面管理的目的。为了维护建设的公平、公正、节约并合理开支，保持高标准的造价工程师职业道德是首要条件。

因此必须做到:

I 遵守法律制度、遵守国家法律、法规和政策,以及各地区的有关文件规定,自觉维护国家和社会公共利益。国家的法律和行业有关政策必须认真遵守,这是开展一切工作的准绳,都必须无条件的执行,特别是工程造价技术人员,更应不折不扣坚决照办不得自行其事,有章不循,有禁不止。

II 遵守工程造价管理制度,是进行工程造价咨询的准绳,凡是从事这项工作的专业技术人员,都要吃透文件,理会每句话、每项规定。不能人为地断章取义,为我所用。不仅如此,还要不断加强自身的政治修养,不断加强业务学习,参加有关方面的继续再教育,掌握日新月异的新型建筑材料和新的施工工艺以及建筑设计的新构思、新观念。了解市场的经济需求,适应市场经济体制下工程造价的需要。只有这样才能合理控制工程造价,确保工程造价的准确性,为委托方把好关。

III 实事求是,是公平、公正的基本原则,遵守诚信、公正、公平的原则,实事求是,坚持客观真实。诚信是做人的基本原则;公正、公平是工程造价专业技术人员严格执行国家有关法律和政策的基本要求:实事求是,是我党的立身之本。一个合格的工程造价专业技术人员,首先要思想端正,爱岗敬业,吃苦耐劳。要做到眼勤、手勤、嘴勤、腿勤,严格要求,刻苦学习本专业的基本理论,并掌握现代计算机使用技术,深入工程现场、市场第一线,掌握第一手资料,做到材料、资料真实,运用政策正确。

IV 强化服务意识要廉洁自律,在利益面前不动摇。不违反规定,不接受除委托单位以外的任何与本项目有利益关系的团体或个人委托,歪曲事实,使咨询对象任何一方受到经济损失。作为一个合格的造价专业技术人员,要始终保持清醒的头脑,坚持原则,不为利所动,真正做到全心全意地为委托方和建设主体各方提供最全面的服务。

四、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) 我公司承诺拟派往本项目的项目负责人,在框架协议期限内,未经采购人同意中途不更换项目负责人。

(2) 我公司承诺拟派往本项目的造价咨询人员,在框架协议期限内,未经采购人同意中途不更换;

(3) 我公司保证按照业主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，切实履行工程造价咨询的职责，确保总体目标的实现，并按本项目合同规定的我方的责任、义务和权利，提供相关的咨询服务。

（4）我公司保证项目部所有职业人员能够严格遵守《工程造价专业人员执业行为准则》，工作严肃、认真、一丝不苟、热情服务。

（5）服务期间，自觉接受有关监督管理部门的监督，严格履行服务承诺。若有违反法律法规及其它有关规定行为的，愿接受委托人相应的处罚。

（6）我公司承诺所有工作人员廉洁自律，不得索取、收受委托合同以外的其它礼金和财物，不得利用职务之便向第三方或其它方谋取其它不正当利益。

（7）我公司承诺保持项目团队的完整，且派出符合资质和经验要求的人员参与造价咨询服务，并有义务根据业主及工作要求相关人力资源的补充；对于不可抗力原因引起的、无法事先申请的情况，我方将及时通知业主并安排业主认可的替补成员。

（8）我们保证派到本项目履行审核服务的审核人员均具有丰富的经验和必备的专业知识,能够胜任审核合同规定的审核服务工作。同时，全部审核人员均具有类似建设项目审核服务经验，且信誉良好。

（9）我们将严格按照投标文件中列示的审核人员派出审核项目负责人及审核项目组成员，保证项目负责人和项目组成员的稳定，确保上述人员根据采购人的业务情况随时提供相关服务。我们将在审核进点前将主要审核人员报委托方认可后实施，因故调整，必须经委托方同意，同时调整后的人员资历和水平不低于原配备人员。保证现场派驻 2 名及以上持证人员随工程进度进行服务，同时指定一名授权代表与委托人的授权代表建立工作联系。

（10）参加本工程项目审核的全体人员将坚持“诚实信用、勤勉尽职”的精神，严格遵循职业道德规范，严守委托方的商业秘密。我们承诺所有参审人员不单独与承包商接触（除委托方同意外），不接受承包商及其他任何与工程审核有关的礼品和吃请，不要求承包商提供办公场所及设备服务，不向被审核单位提出工程审核以外的其他要求。

五、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

（1）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，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。

驻场人员名单

序号	姓名	职务	职称	专业	备注
1	崔建国	技术人员	高级工程师	土建	
2	李燕玲	技术人员	高级工程师	土建	
3	郭继承	技术人员	高级工程师	安装	
4	张辰	技术人员	/	土建	
5	武霆威	技术人员	/	安装	