

3.12 服务承诺

尊敬的沁阳市财政局：

我公司十分荣幸能够参与贵单位的预算审核服务采购项目，我公司深知预算审核工作对于贵单位项目顺利推进、资金合理使用以及整体运营决策的重要性。若我公司有幸在本次采购活动中入围，为确保能够为贵单位提供优质、高效、专业的预算审核服务，我公司郑重作出以下全面且具深度的服务承诺：

一、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

1. 建立高效沟通机制

服务团队将在项目启动后的 3 个工作日内，与贵单位相关负责人共同搭建专门的沟通渠道，包括但不限于建立即时通讯群组、定期视频会议以及面对面沟通机制等。确保在预算审核服务期间，双方能够随时就项目进展、问题及需求进行及时、有效的沟通。

每周至少安排一次主动沟通，向贵单位汇报预算审核工作的阶段性成果、遇到的问题以及解决方案。对于贵单位提出的疑问和要求，在 2 小时内给予初步回应，并在 2 个工作日内提供详细的解决方案或反馈处理结果。

2. 主动提供专业支持

除了完成既定的预算审核任务外，服务团队将充分发挥专业优势，主动为贵单位在预算管理、成本控制等方面提供前瞻性的建议和咨询服务。定期收集行业内最新的预算编制标准、成本核算方法以及政策法规变化等信息，整理成专业报告呈递给贵单位，助力贵单位优化预算管理流程，提升资金使用效益。

在遇到重大项目决策或复杂预算问题时，我公司将组织内部资深专家团队进行专项研讨，为贵单位提供多角度的分析和专业意见，帮助贵单位做出科学合理的决策，切实为贵单位排忧解难。

3. 灵活调整服务策略

充分理解贵单位业务的动态变化和多样化需求，承诺在服务过程中保持高度的灵活性和适应性。当贵单位因业务调整、项目变更等原因对预算审核工作提出新的要求或调整时，我公司将迅速响应，在不影响整体服务质量和进度的前提下，及时调整服务策略和工作计划。

针对紧急项目或特殊任务，将启动应急预案，调配额外的人力和资源，确保能够按时、高质量地完成任务，全力满足贵单位的临时性需求。

二、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. 人员资质与经验保障

我公司承诺为本次项目拟投入的人员均具备丰富的预算审核经验和专业资质。项目团队核心成员均拥有 15 年以上预算审核工作经验，且持有注册造价工程师、注册会计师等相关专业资格证书。他们在各类大型项目的预算审核中积累了丰富的实践经验，能够熟练运用各种预算审核方法和工具，确保审核工作的准确性和专业性。

在项目启动前，将向贵单位详细提交项目拟投入人员的简历、资质证书以及过往项目经验等资料，供贵单位审核和确认。确保贵单位对项目团队成员的背景和能力有全面的了解，增强贵单位对我公司服务的信心。

2. 人员稳定性承诺

郑重承诺项目拟派的人员在未经贵单位书面同意的情况下，不得在框架协议期限内擅自更换。若因特殊原因（如员工突发重大疾病、不可抗力等）确实需要更换人员，我公司将提前 5 个工作日向贵单位提交详细的人员更换申请报告，说明更换原因、新人员的资质和经验以及对项目的影响评估等内容。

在获得贵单位批准后，将确保新更换的人员具备不低于原人员的专业能力和项目经验，且在 1 个工作日内完成工作交接，确保项目的顺利进行和服务质量的一致性。同时，我公司将对人员更换情况进行详细记录，并作为内部考核的重要指标，以强化人员稳定性管理。

3. 人员培训与提升

为保持项目团队的专业水平和服务能力，我公司将定期组织内部培训和学习交流活动。培训内容涵盖最新的预算审核法规政策、行业标准、技术方法以及沟通技巧等方面。确保项目团队成员能够及时掌握行业动态，不断提升自身业务能力，为贵单位提供更优质的服务。

鼓励项目团队成员参加外部专业培训和学术交流活动，拓宽视野，提升专业素养。同时，将建立人员能力评估机制，定期对项目团队成员的工作表现和专业能力进行评估，根据评估结果制定个性化的培训和发展计划，促进团队成员的成长和进步。

三、项目拟投入人员在框架协议期限提供驻场服务，确保及时响应

1. 驻场服务保障

我公司承诺在框架协议期限内，为贵单位提供驻场服务。项目团队将按照贵单位的工作时间和要求，在项目实施地的固定办公场所进行日常工作。确保在服务期内，能够随时响应贵单位的需求，及时处理预算审核相关事务。

驻场团队将配备齐全的办公设备和专业工具，包括电脑、打印机、复印机、专业预算审核软件等，以保障工作的高效开展。同时，将与贵单位内部的相关部门和人员建立紧密的协作关系，融入贵单位的工作流程，提高沟通效率和工作协同性。

2. 固定办公场所与常驻人员安排

在项目实施地租赁专门的固定办公场所，确保办公环境舒适、安全，并具备良好的通讯和网络条件。办公场所的位置将选择在交通便利、便于与贵单位沟通和协作的区域，以提高服务效率。

安排足够数量的常驻工作人员，根据项目的规模和复杂程度，合理配置预算审核专业人员、技术支持人员以及行政辅助人员等。确保在服务期内，能够满足贵单位不同阶段、不同类型的预算审核需求。常驻工作人员将保持相对稳定，以确保对项目情况的熟悉和服务的连续性。

3. 应急响应机制

建立应急响应机制，确保在遇到紧急情况或突发事件时，能够迅速响应并采取有效的应对措施。设立 24 小时应急值班电话，由专人负责接听和记录。当接到贵单位的紧急任务或突发问题时，驻场团队将在 30 分钟内做出响应，并在 1 小时内组织相关人员进行现场处理。

针对可能出现的重大预算审核问题或紧急项目需求，制定详细的应急预案。预案包括人员调配、工作流程优化、资源保障等方面的内容，确保在紧急情况下能够迅速组织力量，高效完成任务，最大限度地减少对贵单位项目进展的影响。

四、服务质量保障措施

1. 建立严格的质量控制体系

我公司将建立完善的预算审核服务质量控制体系，从审核流程、审核标准、审核方法到审核结果等各个环节进行严格把控。制定详细的质量控制手册，明确各环节的工作要求、责任人员以及质量检验标准。

在预算审核过程中，实行多级审核制度。初审人员完成审核工作后，由经验丰富的复核人员进行全面复核，确保审核结果的准确性和完整性。对于重大项目或复杂问题，将组织专家进行会审，充分论证审核结果的合理性和科学性。

2. 定期质量检查与评估

定期对预算审核服务质量进行检查和评估，每季度至少进行一次内部质量检查。检查内容包括审核工作的规范性、准确性、及时性以及服务态度等方面。通过查阅审核报告、

项目档案以及与贵单位沟通反馈等方式，收集质量信息，发现存在的问题和不足。

根据质量检查结果，及时制定改进措施并加以实施。对表现优秀的团队成员进行表彰和奖励，对存在问题的人员进行培训和指导，不断提升服务质量和团队整体水平。同时，将定期向贵单位提交质量检查报告，主动接受贵单位的监督和评价。

3. 客户满意度调查与反馈

每半年开展一次客户满意度调查，通过问卷调查、面谈、电话沟通等方式，广泛收集贵单位对我公司预算审核服务的意见和建议。调查内容涵盖服务质量、人员素质、沟通协作、响应速度等多个方面，全面了解贵单位的需求和期望。

对客户满意度调查结果进行深入分析，针对存在的问题制定详细的改进计划，并及时向贵单位反馈改进措施和进展情况。以客户满意度为导向，不断优化服务流程，提升服务水平，确保贵单位对我公司的服务始终保持高度认可和满意。

我公司再次郑重承诺，将严格遵守以上服务承诺，以专业的团队、严谨的态度、高效的服务，全力以赴为贵单位提供优质的预算审核服务。我们相信，通过双方的共同努力，一定能够实现项目的预期目标，为贵单位的发展做出积极贡献。

承诺公司：泰宇建筑工程技术咨询有限公司

日期：2025 年 4 月 16 日