

（十二）服务承诺

1、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的承诺

我公司承诺服务承诺内容完善，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

1.1、响应时间的承诺

我公司承诺：对接到采购人任务指令后 1 小时内到达采购人指定地点（采购人指定地点为采购人办公地点），在项目实施工程中承诺在接到采购人通知后 1 个小时内给出相应的解决方案执性强。

①我单位保证拟投入的项目负责人、注册造价师等人员全部到位。承诺拟派人员将根据专业及工程规模持证上岗，保证参与的每一个人员均具有与其承办工作相适应的工作能力，保证分工明确，责任清晰。

②如我单位中标，在服务期限内中，承诺做到按招标人要求的时限和质量完成项目任务。

③服务期限：自签订合同之日起至委托项目造价咨询服务完成之日止。

我公司承诺提供 7×24 小时技术支持和现场服务；若我方中标，执业人员将全面负责驻场项目的造价咨询业务，能独立、快速、准确地编制和审核工程预结算及中间过程变更审核等咨询工作，根据甲方要求的完成时间，随时跟进、督促和检查，确保任务按时完成；紧急人联系姓名：赵社磊，联系电话：18539976026。

动态掌握现场服务各项的实施状况，负责督促检查各子项和各专业的进度，研究解决存在的问题；

负责项目现场服务过程中与甲方沟通协调，处理突发事件；

对咨询项目的咨询质量负责，监督专业造价人员进行质量校核；负责对项目初步成果进行复核；

熟悉政府和行业主管部门有关工程造价咨询的法规、规范、标准和指导规程；

熟悉合同法、建筑法及与工程有关的各项法律法规，协助甲方完成招标及合同等的拟定；

1.2、为招标人排忧解难的承诺

我公司承诺：在服务期限内如发生突发性事件向委托人义务提供相关技术咨询及合理化建议为招标人排忧解难。

a. 工作质量与精准度是我公司的特色，我方不仅仅是能熟练操作预算软件，对于定额以及

相关文件的学习和研究也是作为重中之重。我方有施工经验丰富的人员，结合施工现场施工工艺，从而提高预算的精确度。

b. 严格按照质量控制制度和保证措施执行，落实到工作的每一个环节，做到分工明细化、技术水平专业化、业务作业流水化、质量和进度管理规范化。保证我们服务质量始终处于受控制状态。

c. 免费提供相关政策咨询、材料市场行情分析，共享我公司多年积累的相关经验成果。免费查询全省各地材料价格，依托多年从事工程预决算编制，积累大量的技术资料，可免费查询各种新型材料不同时期价格走势。

d. 做好保密工作：对在咨询过程中知悉的技术和商务秘密负有保密责任，我们向委托人提供的任何资料及数据，在未征得委托人同意的情况下，保证不外传；对熟知的商业秘密严加保密，不损害委托人的利益。否则，我们承担由此造成的损失及法律责任。

e. 执业中遵纪守法：遵守执业道德、遵守国家、河南省等有关工程造价咨询方面的有关规定：

（1）严格贯彻执行国家、省市制订的工程造价咨询单位执业行为准则、造价工程师职业道德行为准则、河南省政府投资建设项目审计条例等执业准则的规定开展具体项目的审计。

（2）《中华人民共和国建筑法》、《中华人民共和国合同法》、《建设工程工程量清单计价规范》等现行定额、现行规税标准等。

（3）委托人相关要求。

（4）严格遵守国家、省、市工程造价咨询方面的有关规定。

（5）严格按照我公司制定的执业纪律，未经委托人同意，不与委托人以外的利益相关第三方单独接触。

（6）本工程如我公司中标，全面承担合同规定各项工作，履行工程承包的各项义务。对不属于施工分承包范围内的其他专业工程，我公司也将积极给予配合。

（7）在提供服务上，如果贵方接受我公司的报价、施工组织设计等内容组成的投标文件，本投标文件连同贵方招标文件所提出的要求将作为我们双方合同文件的内容，我公司保证在工程施工中兑现我们投标文件中的所有承诺。

（8）在提供管理上，将依照贵方的要求，迅速派员到现场，配合贵方做好工程前期交接和施工前期的各项准备工作。我公司郑重承诺：如中标，决不将本工程转包给其他单位（除贵方指定的专业分包单位外），否则贵方有权终止合同，所造成的损失全部由我公司承担。在本

工程建成后，现场将留置以项目副经理为首的回访保修小组，提供及时服务和维修，保证不影响贵方顺利投入使用。

(9) 在本工程建设过程中，积极为贵方着想，节约造价，降低成本，对于任何在不影响工程质量、进度、有利于降低工程造价的合理化建议，做到随时向贵方建议。如若贵方在工程款支付上一时短缺，我公司也将尽力相助，保证工程得以正常进行，确保工程按期完工，达到工期短、质量优、造价低的最终目标。

(10) 我公司重视对贵方的承诺，一旦中标，将认真履行上述诺言，精心设计、精心施工、精心管理，提供优质服务。我们充分认识到贵方对承建本工程所强调的重要意义及所肩负的责任。我公司衷心希望能通过这次施工投标竞争能赢得为贵方的信赖。

(11) 项目从业人员廉洁承诺及保证措施

为了贯彻落实政府关于加强廉政建设，保障服务质量，防止不正之风，我公司将在参与服务项目的咨询工作过程中，对服务团队加强廉洁自律教育，杜绝违法违纪，损害业主利益的现象。

1) 我方承诺严格执行国家的各项规定，廉洁奉公、严格自律、遵纪守法，杜绝不正之风。因此特对我方的工作人员提出如下要求。

2) 不得利用职权和工作便利，为本人和他人谋取不正当利益，不得与本工程的利益人发生关联交易。

3) 不得接受投标人或承包商以任何名义赠送的礼品、现金、有价证券、支付凭证。

4) 不得接受投标人或承包商提供的娱乐、健身、餐饮消费及其他任何服务。

5) 不得向有关利益人提供任何可能影响公平竞争的信息。

6) 与投标人或承包商的往来，应当在公司规定的工作场所进行，避免发生私下交往。

请业主方在我方参加的工程造价咨询活动中，按照有关法律法规的要求和廉洁自律的承诺，对我方的工作人员进行监督，监督我方的工作人员是否有违法、违规行为和违反上述要求的行为；发现问题，请业主方及时向我行造价咨询管理部门或纪检部门进行通报。

7) 内控方案：

①我公司严格执行国家有关工程造价的法律、法规及各项相关规定，恪守职业道德，不收取贿赂，不以委托方提供的涉及企业机密的数据、文档、资料等信息换取任何自有利益。

②我公司在服务过程中，对于涉嫌故意或无意泄露甲方机密，将委托方提供或委托的任何资料用于任何与本定点服务期间无关的场合，或因操作不当引起委托方利益损失的我方工作人

员，严格按照公司有关规定，经调查核实后严肃处理。

③我公司有关管理部门也将定期对项目部的廉洁自律情况进行检查监督。

④严格遵守国家的法律法规，讲究职业道德，诚信经营。

⑤建立严密的保密管理制度，对需要保密的委托项目，保证做到项目内容不失密、泄密，否则愿承担由此引起的一切责任。

⑥受托项目按委托协议期限评审结束后，我们将及时向招标人报送详细评审报告。

我方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，在业主的授权范围内，切实履行工程造价咨询的职责，确保工程总造价控制及总体目标的实现；并按本项目合同规定的我方的责任、义务和权利，与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。

我公司承诺：承诺拟派项目专业咨询人员配置齐全、职责明确；有专职的项目负责人，全过程服务细致、耐心；服务态度端正，从业人员业务水平高，运作程序规范，服务细致、无疏漏，无违法违规行为。

1.3、为招标人节约资金的承诺

在本工程的投标过程中，我们本着对业主负责及对建筑设计尊重的态度，对外工程进行了认真设计和仔细的成本核算，在保证采用优质材料的同时，从工程结构、分格划分、计算校核、施工取费等方面入手，对工程造价进行了严格控制。本次投标我们做如下保证：

1. 同质比价选购，降低材料价格

在材料选用时，进行了多方面多渠道的询价工作，做到货比三家，比价选择，在同等质量的情况下，采用价格较低厂家的产品。

2. 结构优化设计，降低材料用量

在选用结构时，除了满足招标文件的要求外，我们也对选用的结构进行了进一步的改进，在保证和实现使用功能的前提下，对主框、副框等方面进行了经济性变型，同时，我们也通过严格的计算，对材料进行了各方面的校核，在满足设计强度的要求时最大限度地减小型材断面，以降低材料用量，减少浪费现象。

3. 分格优化设计，降低工程成本

在分格设计时，我们在保证原外饰设计效果的同时，对玻璃局部分格进行了调整，主要是考虑面材强度及材料利用率，同时，也减小主框截面及降低连接系统的费用，成本也相对降低。

4. 科学管理，降低利润和管理费用

为了表示诚意，我们愿意以微利来承接本工程的工程建设，主要方法是降低利润和管理费用，通过挖自身潜力来保证公司利益，同时最大限度地令业主满意。

主要措施有：

准确设计，保证设计失误为零；采用合理加工工艺，降低加工成本；提高职工的质量意识，杜绝废品及次品的产生；采用合理的包装运输方式，降低周转过程中材料的破损率；施工过程中，做到节水节电，合理安排安装人员，防止怠工窝工现象；做好现场的成品及半成品保护工作，将工程的被破坏程度降低到最低点；总之，我司将通过科学管理，严谨施工，保证本工程完美地交付。

2、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的承诺

我单位承诺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。

一、严格遵守国家的法律法规，讲究职业道德，诚信经营。保证执业质量，高质高效的完成工作，遵守有关行业管理规定。

二、严格遵守招标文件、投标文件以及合同要求规定，保质保量按时完成项目全部工作任务，自觉接受委托方监督和调度。严格执行取费标准，与委托人和造价咨询主管部门配合，争取工程审减额度的最大化、并根据咨询经验给予委托方合理化建议的全方位服务。

三、建立严密的保密管理制度，保证做到项目内容不失密、泄密。

四、针对项目特别制定专项专人专管制度。

五、工作过程中的服务保证

1、在工作过程中，为所有参与项目人员提供各方面的保障；

1.1 后勤保障，在计算机的使用、各种软件的使用、各种技术资料的使用方面项目组有优先使用、选择权；

1.2 车辆方面，公司为项目组调派专用车一部，其他车辆备用。

1.3 各种计算机软件、定额编制软件，都应先考虑项目小组；

2、人员保证，不随意变更人员；

2.1 派出人员不得随意撤换；

2.2 各专业调剂使用，保证工作的连续性；

3、建立健全有效的沟通机制，随时向公司领导及委托方汇报；

- 3.1 随时将进度情况汇报公司领导及委托方，实行口头汇报、书面汇报；
- 3.2 随时将工作中出现的问题报项目负责人，更好的协调沟通；
- 3.3 随时将工作的阶段性或分布分项工程的结果向公司领导及委托方汇报；
- 3.4 通过各种数据的对照，使项目负责人掌握项目工程的全面情况。

六、我公司承诺，严格按照招标人要求的各项工作完成时间完成委托的造价咨询任务，任务完成后及时按要求向委托方提交成果文件及其他文书。

1、我公司派驻本项目的造价人员目组所有人员以及后勤服务小组成员均做到 24 小时开机，并留有 2 个以上的固定电话号码，会时刻保持手机畅通，处于可联系状态。在招标人针对项目提出疑问后，30 分钟内向相关项目负责人及当事人落实，并在 6 小时内针对问题给予专业答复。

2、按照招标人要求的时间完成各项造价咨询工作

施工阶段全过程造价控制（含预结算）项目的完成时间需要根据招标人要求及工程进度实际情况而定，但会坚持按时保质保量完成的原则从事项目的施工阶段全过程造价控制（含预结算）。

我单位会在规定时间内按照委托要求向招标人出具结果报告。接受委托后约定时间内独立完成工作，出具招标人结果报告，并对结论的真实性、完整性负责。如果确因项目复杂、情况特殊、工作量大等原因在固定时间内不能完成任务应及时向招标人提报书面说明，经招标人同意后，在延长期限内出具报告。

3、及时处理现场状况

现场出现即时测绘数据的情况时，应专业人员在场，4 小时内做出预算测算，以满足现场决策。

七、安排专人以书面形式向委托方定期汇报工作情况、存在问题。

八、保证委派人员具备相关的专业知识和经验，且有较高的职业道德，有足够数量的后备专业人员，满足委托方，随时调整各专业人员需要，保证向委托方提供挑选专业人员的优先权。

3、项目拟投入人员在框架协议期限提供驻场服务的承诺

我公司承诺本项目项目拟投入人员亲自到场服务，否则视为违约，采购人有权终止合同，具有可行、合法有效的书面保证技术措施落实到位的承诺，其中包括各关键岗位人员的在岗、更换等履职尽责。

本工程如我公司中标，全面承担合同规定各项工作，履行工程承包的各项义务。承诺同意在特殊情况下，由委托方指定中标单位人员造价咨询服务；我公司也将积极给予配合。 我公司保证项目经理每月至少巡场 1 次及时协调处理项目问题，造价咨询人员根据甲方要求提供分别不少于 4 天/月的现场办公服务，驻场人员考勤由甲、乙双方共同负责。未经甲乙双方共同允许无故旷工 3 次以上者，甲方有权要求乙方予以更换并对更换后的人员重新试用。驻现场人员手机开机时间要求：早 8：00-晚 9：00 手机需保持开机状态(节假日不除外)。

我单位委派造价人员负责协调安排委托人交给的所有造价咨询工作，系合同履行过程中的咨询人业务经办代表人和对接人；该业务经办代表人和对接人熟悉造价业务，在合同服务期间专职为委托人服务，处理变更签证资料以及相关工程的测算（估算）、合约的解释工作；负责招标资料编制；工程量清单编制及协调，预算核对及协调，并接受委托人工作安排，按月总结、汇报完成情况以及原因分析。

我单位选派的人员需要配合加班以完成委托人交付的工作，我单位保证按照委托人要求期限内完成工作，且无需就此向我单位另行支付任何其他费用。

我单位保证严格按照委托人要求时间内完成委托工作。

4、在服务期内，承诺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的承诺

我单位承诺入围后在当地设置固定办公场所、派驻常驻人员以便于及时服务项目。

我公司承诺：在服务期限内如发生突发性事件向委托人义务提供相关技术咨询及合理化建议为招标人排忧解难。

(1) 工作质量与精准度是我公司的特色，我方不仅仅是能熟练操作预算软件，对于定额以及相关文件的学习和研究也是作为重中之重。我方有施工经验丰富的人员，结合施工现场施工工艺，从而提高预算的精确度。

(2) 严格按照质量控制制度和保证措施执行，落实到工作的每一个环节，做到分工明细化、技术水平专业化、业务作业流水化、质量和进度管理规范化。保证我们服务质量始终处于受控制状态。

(3) 免费提供相关政策咨询、材料市场行情分析，共享我公司多年积累的相关经验成果。免费查询全省各地材料价格，依托多年从事工程预决算编制，积累大量的技术资料，可免费查询各种新型材料不同时期价格走势。

(4) 做好保密工作：对在咨询过程中知悉的技术和商务秘密负有保密责任，我们向委托人提供的任何资料及数据，在未征得委托人同意的情况下，保证不外传；对熟知的商业秘密严加保密，不损害委托人的利益。否则，我们承担由此造成的损失及法律责任。

(5) 执业中遵纪守法：遵守执业道德、遵守国家、河南省等有关工程造价咨询方面的有关规定：

①严格贯彻执行国家、省市制订的工程造价咨询单位执业行为准则、造价工程师职业道德行为准则、河南省政府投资建设项目审计条例等执业准则的规定开展具体项目的审计。

②《中华人民共和国建筑法》、《中华人民共和国合同法》、《建设工程工程量清单计价规范》等现行定额、现行规税标准等。

③委托人相关要求。

④严格遵守国家、省、市工程造价咨询方面的有关规定。

⑤严格按照我公司制定的执业纪律，未经委托人同意，不与委托人以外的利益相关第三方单独接触。

⑥本工程如我公司中标，全面承担合同规定各项工作，履行工程承包的各项义务。对不属于施工分承包范围内的其他专业工程，我公司也将积极给予配合。

⑦在提供服务上，如果贵方接受我公司的报价、施工组织设计等内容组成的投标文件，本投标文件连同贵方招标文件所提出的要求将作为我们双方合同文件的内容，我公司保证在工程施工中兑现我们投标文件中的所有承诺。

⑧在提供管理上，将依照贵方的要求，迅速派员到现场，配合贵方做好工程前期交接和施工前期的各项准备工作。我公司郑重承诺：如中标，决不将本工程转包给其他单位（除贵方指定的专业分包单位外），否则贵方有权终止合同，所造成的损失全部由我公司承担。在本工程建成后，现场将留置以项目副经理为首的回访保修小组，提供及时服务和维修，保证不影响贵方顺利投入使用。

⑨在本工程建设过程中，积极为贵方着想，节约造价，降低成本，对于任何在不影响工程质量、进度、有利于降低工程造价的合理化建议，做到随时向贵方建议。如若贵方在工程款支付上一时短缺，我公司也将鼎力相助，保证工程得以正常进行，确保工程按期完工，达到工期短、质量优、造价低的最终目标。

⑩我公司重视对贵方的承诺，一旦中标，将认真履行上述诺言，精心设计、精心施工、精心管理，提供优质服务。我们充分认识到贵方对承建本工程所强调的重要意义及所肩负的责任。我公司衷心希望能通过这次施工投标竞争能赢得贵方的信赖。