

3.2.3 服务承诺

(1) 服务承诺 1

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

响应时限承诺

我公司承诺若有幸中标，在接到采购人通知后给出相应解决方案。我公司完全响应征集人对造价咨询服务的时间要求，承诺无条件地在接到征集人通知后第一时间派出拟投入人员参与项目相关问题解决，并提供书面的专业意见。

(1)、派专人与委托方保持联系，及时了解项目进展情况，提出咨询工作建议。

(2)、接到委托方的咨询通知后，第一时间与委托方取得联系，并于按委托方要求的时间到达指定服务地点。

(3)、接到委托方的咨询任务后，第一时间组织人员开展相应工作，在保证质量的前提下，根据我公司实际情况及以往经验，在合同规定的时间内完成咨询任务。

(4)、满足时间进度的承诺

如果因特殊情况需要对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，满足委托方的需要，决不以任何借口影响委托方的其它工作时间进度及安排。

(5)、时间进度控制的组织、人员保障

作为造价咨询服务单位，将配合业主、各设计单位、监理单位、代理单位、各类器材供货商，以及政府有关管理、服务机构等各单位工作，为满足时间、要求，我公司将精选责任心强、专业水平高的造价工作人员组成项目班子，公司参与本项目人员均配备有较为先进的办公设施、办公软件，所有人员均配备手提电脑，且配备国内先进的计算机软件进行咨询工作，确保工作进度满足委托方的要求。

公司将配备充足、高素质、有敬业精神的咨询人员开展咨询工作；并根据项目咨询工作的进展情况，在有必要的情况下及时做出人事调整，增加咨询力量，确保进度目标的实现。

(6)、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，则我公司将按照合同约定的费用支付违约金。

执业质量承诺

我公司承诺执业质量符合国家、河南省等有关文件规定及行业合格标准，满足征集人及服务对象要求。

在实践过程中我们充分认识到，高质量的服务是中介企业参与市场竞争，立于不败之地的根本，我们重视对客户的服务质量的保证，并信守承诺。尤其针对本项目，公司非常重视，力争通过这个项目高质量的服务争取到更多与贵方合作的机会。

我们将严格按《中华人民共和国建筑法》、《中华人民共和国招标投标法》、《中华人民共和国注册会计师法》等法律及客户的要求进行工作。为确保造价审核服务质量，本公司将选派经验丰富、原则性强的专业人员从事造价审核现场工作，并严格执行内部质量控制三级审核制度。

(1) 项目经理在审核现场按照程序的要求对造价审核项目全部工作底稿进行详细复核和自查；

(2) 部门主任将对项目经理复核过的工作底稿进行重点审核；

(3) 技术总监将对部门主任审核过的工作底稿进行重点复核。

在工作过程中遇到重大问题和及时向委托单位相关领导汇报、请示。如因我方原因导致质量事故或法律纠纷，我们将依法承担相应后果。

严格执行三级复核制度：

造价咨询机构的质量复核机制，是由机构负责人和审核项目负责人通过适当的手段对审核质量所实施的控制，包括审核机构的自我质量控制以及审核项目的自我质量控制；我公司在审核质量控制中严格执行三级复核制。

(1)、一级审核：由审核项目负责人负责

要求审核项目负责人负责审核现场的督导工作，该督导贯穿于审核项目的全过程，必须全面审核造价咨询工作底稿，并提出审核意见。

(2)、二级审核：由公司复核稽查部门负责

公司对项目部审核工作成果进行复核稽查，包括：对审核计划、审核程序的稽核；对审核依据的复核；对审核项目现场的再踏勘和测评；对审核成果的审核等；公司对审核成果的复核稽查方式包括：全面复查、重点复查和专业会审等。

(3)、三级审核：公司技术负责人负责审核，签发。

主动解决问题，提供附加服务

在工作开展后，我们将积极与委托方开展沟通，了解委托方的需求，主动帮助委托方解决需要解决的问题，提供优质的服务。并根据委托方的需求调整我们的实施方案，使之更能适合本项目的需要。

保持沟通协调

(1)、与委托方的沟通

为保证委托方及时了解工作组的进展情况和咨询中发现的问题，我们拟采取措施以保证与委托方顺畅的沟通，建立定期汇报制度，按时地向委托方报告进展情况和，咨询中发现的主要问题。

咨询结束后，我们将按照有关规定对咨询情况进行全面总结，并报委托方。

(2)、与被相关单位沟通

在工程结算审核过程中，咨询单位与工程参建各方的关系是监督与被监督的关系，同时也为工程建设各方提供咨询服务的关系。

鉴于该特点，我们在尊重各参建方的前提下，对各方的不合规之处及时指出，工作上和各参建方积极协作，保障工程建设的顺利进行。

对工程结算存在的问题，我们将在建设单位组织或安排下，及时与各参建单位就发现问题进行沟通，确认问题的性质、金额，以保障工程结算审核工作顺利进行，达到预期的咨询目标。

(3)、咨询项目组内部的沟通

为了及时了解各咨询小组的工作进度和咨询过程中发现的问题，要求项目负责经理、外勤主管、咨询项目小组组长将工作进展情况及咨询中发现的问题向项目负责人报告并及时反馈意见，项目负责人将异常事项和重大问题及时向公司报告并反馈意见，形式采用会议、电话、电子邮件的方式，我公司全员配备先进的笔记本电脑，公司统一安装先进、强大的通讯系统，实现异地便捷沟通和协同作战。

保密及其他方面

(1)、对移交我方的资料严格保管、妥善使用，确保不遗失、不损坏。按委托方要求办理资料的交接手续。

(2)、及时向贵方汇报工作的进展及有关事宜，保证信息沟通渠道通畅。

(3)、对贵方在招标文件中所提的各项要求，我们均表示无异议。

(4)、对执行业务过程中知悉的被审核单位的商业秘密严加保密，不向任何第三方泄漏。

廉政纪律方面

在审核过程中，我们将严格要求工作人员严格律，具体内容是：

(1)、原则上不准接受被施工等有关单位安排的就餐和宴请。因特殊情况确需在单位就餐的，费用自理，据实支付（合同另有约定的除外）。

(2)、不准无偿使用相关单位的交通工具。审核工作所需交通工具，由我们自行解决。确

因审核工作需要临时使用被相关单位交通工具时，要据实付费。

(3)、不准参加被有关单位安排的旅游、娱乐和联欢等活动。

(4)、不准无偿使用相关单位的通信工具和办公用品。

(5)、不准接受相关单位任何纪念品、礼品、礼金和各种有价证券。

(6)、不准向被相关单位提出与审核工作无关的要求。

(7)、不准在相关单位报销任何因公因私的费用。

如有违纪行为、现象者，将按照公司内部管理制度惩罚措施严惩不贷。

附加及后续服务

(1)、我公司将根据委托人的需要免费为委托人提供政策风险评估，主动帮助委托人规避法律、法规风险，杜绝不合法、不合规的现象发生，为顺利通过国家审核机关的审核创造条件；

(2)、我公司将根据委托人的需要向委托人提供合理的项目建议书

通过工程造价的审核，分析建设过程相关资料，重点关注审核过程、审核资料及审核成果中发现的项目管理问题，从项目的经济性、效率性、效果性方面进行评价，加大对普遍性、倾向性、苗头性问题的分析，向委托人提出合理性的审核建议。经过工程造价的审核，有效控制和如实反映工程造价，揭示工程勘察、设计、招标、施工、监理等建设阶段，在程序、环节、制度以及管理过程中存在的问题，并提出完善机制、制度方面的审核建议和意见，促进建设单位加强管理，提高资金使用效率，并为后期工程建设提供参考性意见。

(3)、根据委托人的需要提供后续服务工作

根据委托人的需要，针对项目的审核成果，进行工程投资分析，并将分析结果整理汇总归集后提供委托人，供项目后期工程建设决策参考；安排专人负责与委托人沟通，建立畅通的沟通渠道，满足委托人针对审核报告出具后可能存在的超概分析、资料归档后查询，工程款项支付等方面的需要；以更好地服务于委托人。

(2) 服务承诺 2

我公司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，不在框架协议期限内更换。

承诺：我公司承诺在服务期内，拟派项目负责人和技术负责人不更换，如果更换，提前一个月向采购人申请报备。拟派项目组其他人员未经采购人同意，不私自更换人员名单，如私自更换，采购人有权终止合同。

我们高度重视本项目派出人员的专业胜任能力，派遣造价工程师驻扎工程所需地，以确保高效率解决服务问题，加快响应进度时间。拟派出的人员均具备有较强的个人能力和专业素质，有丰富的造价、财务审核经验。

我们承诺：在服务期限内不更换拟投入项目负责人，项目组其他人员未经采购人同意，不私自更换人员名单，如果更换，提前一个月向采购人申请报备，否则采购人有权终止合同。拟投入两辆以上车辆，以至于能够满足项目工作需求，随叫随到。根据需要，可在项目所在地派遣常驻人员，可提供本地化服务，承诺安排专职办公文员，进行项目资料对接，并提供联系人、联系电话。我们将严格按照投标文件的要求配备人员，如更换人员事先必须征求委托方的同意；同时我公司将根据项目进展状况，对人员作适当调配，必要时增派人员以加强力量，确保按质保期完成任务。

为保障执业人员积极到岗，公司建立质量考核制度，技术负责人负责工作质量考核，项目负责人负责对其助理人员的工作质量考核。项目负责人定期将其助理人员的质量考核情况上报部门负责人，部门负责人对项目负责人的考核情况及项目人上报的助理人员考核情况复查后汇总，上报技术负责人。

质量考核分为优秀、良好、一般、差四级。

优秀：严格按照《工程造价咨询管理办法》、《工程造价咨询业务操作指导规程》、《建设项目工程结算编审规程》、《国家建设项目审核准则》执业，并有所改进和发挥；

良好：能够严格按照《工程造价咨询管理办法》、《工程造价咨询业务操作指导规程》、《建设项目工程结算编审规程》、《国家建设项目审核准则》执业，没有出现任何问题或返工现象；

一般：基本按照《工程造价咨询管理办法》、《工程造价咨询业务操作指导规程》、《建设项目工程结算编审规程》、《国家建设项目审核准则》执业，虽有小的失误，但已及时补救；

差：没有按照《工程造价咨询管理办法》、《工程造价咨询业务操作指导规程》、《建设项目工程结算编审规程》、《国家建设项目审核准则》执业，有较大的失误，虽经指出作了补救，但

造成工作效率低下或造成一定影响。

按照质量考核结果，对比项目部所取得的级别，实行如下奖惩制度：

优秀：项目负责人奖励 2000 元，专业造价工程师奖励 500 元，技术负责人奖励 500 元，助理人员奖励 300 元；

良好：项目负责人奖励 1000 元，专业造价工程师奖励 300 元，技术负责人奖励 300 元，助理人员奖励 200 元；

一般：不进行奖励，项目负责人须向公司作出质量控制书面报告；

差：第一次获得差等级，项目负责人罚款 1000 元，专业造价工程师罚款 300 元，技术负责人罚款 300 元，助理人员罚款 200 元，项目负责人向公司作出质量控制书面报告；第二次获得差等级，项目负责人罚款 2000 元，专业造价工程师罚款 500 元，技术负责人罚款 500 元，助理人员罚款 300 元，项目负责人向公司作出质量控制书面报告，不得再担任项目负责人。