4.4 服务承诺

（供应商根据磋商文件要求自行编制）

我公司郑重承诺：如我公司有幸中标，将以“客户至上、质量第一、全程服务、持续改进”为服务宗旨，严格执行各种专业规范，积极配合方案的各项修改，提供后期施工时的技术交底和相关配合及提供现场服务人员不少于 2 人的。为采购人提供优质、高效、专业的施工图设计服务，确保项目顺利实施。具体服务承诺如下：

1、设计阶段服务承诺

（1）快速响应，及时沟通

项目启动后，项目负责人在 24 小时内与采购人对接，明确设计要求和时间节点。设计过程中，保持与采购人的常态化沟通，每周至少一次书面汇报设计进展。对采购人提出的问题和意见，在 2 小时内响应，24 小时内给出书面答复或解决方案。

（2）主动对接，充分协调

主动与规划、住建、城管、环保等相关部门对接，及时办理设计所需的各项手续和审批。主动与给水、燃气、电力、通信等管线权属单位沟通协调，确保排水管网设计与其他管线合理衔接。积极配合采购人完成施工图设计审查等工作。

（3）成果交付，完整规范

按照合同约定的时间和份数交付施工图设计文件，包括设计说明书、设计图纸、计算书等全部内容。交付文件格式规范、签署齐全、装订整齐，同时提供电子版文件。交付时进行设计交底，详细说明设计意图、技术要求、施工注意事项等，确保采购人及施工单位充分理解设计内容。

2、施工阶段服务承诺

（1）派驻现场，全程配合

根据工程施工需要，派驻专业设计代表常驻施工现场或定期巡场，及时解决施工中出现的设计问题。项目负责人每月至少赴现场一次，检查设计执行情况，协调解决重大技术问题。施工关键节点（如管道基础施工、新旧管网衔接、智能化设备安装等），安排相关专业设计师到场指导。

（2）设计变更，及时高效

对施工中确需进行的设计变更，在接到采购人通知后，一般变更在 24 小时内完成设计变更文件，重大变更在 48 小时内完成。设计变更文件同样执行三级校审制度，确

保变更质量。设计变更不推诿、不拖延，积极配合采购人控制工程投资。

（3）技术交底，现场指导

在各分项工程开工前，组织专业技术交底，向施工单位、监理单位详细说明施工工艺、技术要求、质量标准和安全注意事项。对施工单位提出的技术疑问，耐心解答、及时指导。对关键工序和隐蔽工程，到场进行技术指导和验收确认。

（4）应急响应，随时待命

建立 24 小时应急响应机制，公布项目负责人和各专业负责人联系电话，确保施工期间随时联系。遇突发事件或紧急技术问题，在接到通知后 2 小时内响应，必要时 4 小时内到达现场，及时提供技术支持，确保工程顺利推进。

3、竣工验收及后期服务承诺

（1）配合验收，资料齐全

积极配合采购人完成工程竣工验收，提供竣工验收所需的设计文件、设计变更资料等服务。参加竣工验收会议，如实说明设计执行情况，对验收中发现的设计相关问题及时整改。

（2）质量回访，持续改进

工程竣工验收后一年内，进行质量回访，了解工程运行情况和设计使用效果，听取采购人意见和建议。对回访中发现的设计问题，及时分析原因并提出改进方案。建立项目档案，持续跟踪工程运行状况，为后续类似项目积累经验。

（3）缺陷责任，积极承担

在工程缺陷责任期内，对因设计原因造成的质量缺陷，积极配合采购人进行分析和处理，提出技术处理方案，并承担相应的设计责任。对非设计原因造成的问题，也积极提供技术咨询和建议，协助采购人妥善解决。

4、服务质量保障措施

（1）建立服务台账

建立项目服务台账，详细记录每次服务的时间、内容、人员、处理结果和采购人反馈，确保服务过程可追溯、服务质量可考核。

（2）实行服务考核

主动接受采购人对服务质量的考核评价，定期向采购人发放服务满意度调查表，根据反馈意见持续改进服务质量。对采购人不满意的服务事项，立即整改并书面反馈整改结果。

（3）保障服务资源

为项目服务配备充足的人力、物力和技术资源，确保各项服务承诺落到实处。项目服务期间，相关设计人员保持稳定，不随意变动，确保服务的连续性和专业性。

（4）投诉处理机制

设立服务投诉电话和邮箱，指定专人负责处理采购人的投诉和意见。对采购人的投诉，在 24 小时内响应，48 小时内给出处理方案，确保问题得到及时妥善解决。

我公司将以高度的责任感和专业的服务精神，全面履行上述服务承诺，为修武经开区排水管网改造提升项目提供优质、高效、全程的设计服务，确保项目圆满完成，让采购人满意。