

（8）服务承诺

1. 提供优质、高效的项目跟踪服务的承诺



我公司承诺在方案编制至成果提交过程中能严格遵守采购人要求，在项目各个阶段做出明确的履约服务计划，提供优质、高效的项目跟踪服务。根据项目实际需要提供驻地服务，提供设计全过程的跟踪配合服务，从要求的规划投标开始，直至规划的编制和报批。

切实做好各阶段的质量管理，包括各阶段的工作内容、质量标准、执行人和检查人、质量控制点、阶段性成果等。

（1）前期收集资料跟踪服务承诺

从收集资料起，设计人员即全身心投入设计工作，进行驻地调研，保证收集资料的详实。根据需要，提出所收集资料的实用性、准确性及重要性，从中提出规划的设计理念，及时与委托方沟通，定期向有关领导、专家汇报，吸取好的意见和建议，并具体体现在以后设计工作中。

（2）规划过程中跟踪服务承诺

保证在规划过程中，根据现场需要派设计代表前往现场驻地，随时向业主了解设计意图，处理规划过程中发生的与设计有关的技术问题，并做好业主和有关职能单位的参谋，确保规划质量和规划工作的顺利进行。

（3）重要节点的跟踪服务承诺

根据工程进展和业主需要，不同阶段委派专业的设计人员参加。遇到评审、验收等重要节点时，委派现场代表人员与业主、各职能部门密切配合，完成规划中的重要环节。项目质量管理小组专家、项目总负责人经常到现场，了解项目的工作情况，对不合格者及时撤换。并经常与委托方保持沟通，了解委托方需求，及时解决问题。

2. 服务响应时间承诺

（1）合理安排进度计划

我公司承诺根据项目合同履行期限要求，及项目实际情况，合理安排项目进度计划，保质保量完成项目的编制，积极推进，高效率高质量的完成任务，并尽量缩短项目的完成时间。

（2）项目规划过程中的服务响应时间承诺

我公司承诺在项目服务过程中，人员、设备、服务管理上保证 24 小时全天候服务，

做到需要即到，随叫随到。项目现场服务与方案汇报方面，按照严密的工作制度保障，承诺在接到委托方通知后，12 小时内人员及时到位，保证按时按质完成各阶段工作，及时回答并解决委托方提出的问题。方案汇报及成果评审阶段全力协助委托方做好材料准备、会议组织、会议记录等的技术服务工作。

(3) 对项目实施过程中的服务承诺

规划进入实施阶段后，我公司将提供不少于 1 年的后续服务期，在此期限内，我公司将指派专人，无偿为委托方提供修改、调整服务。

我公司承诺不以任何理由或形式将服务项目转包，若违反规定委托方有权终止合同，由此造成的一切经济损失由我方承担。

我公司承诺做好内部设计进度、质量管理工作，同时也协调好与规划、建设主管部门的工作，积极配合随叫随到。

我们将科学严谨的对待规划过程中出现的各类问题，并从经济上、实用性上等多方面为甲方考虑。在实施过程中提出合理化建议，节约成本，并协助业主单位处理实施中遇到的技术难题，认真听取多方意见，满足要求，维护权益，保证规划质量。免费进行技术咨询服务。

(4) 总体控制计划

本项目中，如有关部门提出特殊的质量要求，现有的质量体系文件不能覆盖时，将制定专项质量计划。

在项目实施的各个阶段，均编制设计大纲，阐述项目概况、业主要求，明确设计依据，提出各专业的设计原则和设计控制进度，报总规划师审批。

根据批准的设计大纲开展具体的设计作业，对设计作业实行设计全过程的质量控制，在设计输入、设计输出、设计评审、设计验证、设计确认和设计变更等方面均按照要求执行。

在设计过程中出现的质量问题，通过设计校审和验证，及时予以解决，在设计交付以后发现的质量问题，及时进行返工或更改并采取相应的纠正和预防措施，对各项措施进行实施效果验证。

对从事与设计质量有关的人员进行必要的培训，使各级设计人员明确职责，具备资质和技能，保证设计质量得到有效的控制。

(5) 进度控制计划

按照项目对各设计分项进行编号，有关专业设计组对各设计文件和图纸的工作量

和所需的辅助工作量进行估工。

根据提供文件和图纸日期的进度要求及对工作量的估工和设计工作中各专业的
工作顺序，安排各个设计专业的进度计划，编制成果，保证及时供应文件和图纸。

定期编制设计进度情况的报告，并按规定印发给有关单位和部门，供建设方和有
关方面了解设计进展状况。

定期对设计进度监测，将设计完成值与计划值相比较，分析产生的偏差值，找出原
因，提出进度修订计划，使进度始终在计划的控制之内。

3. 服务质量保障措施

(1) 完善的企业内部管理制度

海南中元市政工程设计有限公司在城市规划、市政工程规划、设计与咨询，建筑工程
规划、设计与咨询，风景园林工程规划等方面积累了成熟的经验，建立了完善的规章
制度。

为了适应市场经济和自身发展的需要，从 2005 年以后就已开始进行与国际管理模
式接轨的贯标工作，在贯彻 GB / T19001-ISO9000 质量管理和质量保证国际标准系列过
程中，将原有的规章制度经过补充，编制形成了完整的质量体系中的作业文件。通过执
行全面质量管理，使管理水平上了一个新台阶。

(2) 针对性的技术质量保证

为了能够在满足委托方要求的时间内递交质量可靠的设计文件，我们有针对性地
配备了技术保证方案。

成立重点工程质量管理小组。针对本项目的重要性，成立质量管理小组，由主管技
术的副总经理和总规划师组成，对本项目从方案开始进行内部技术评审，认真履行校
审制度，层层把关，确保设计质量。

配备理论知识扎实、经验丰富的设计人员。本项目的社会意义重大，将派出理论知
识扎实、经验丰富的设计人员作为本项目的主要编制力量，针对规划实际情况，组织一
个层次清晰、分工明确的规划设计队伍。

(3) 优质的技术服务质量

从规划编制工作启动开始，设计人员即全身心投入设计工作，通过多渠道了解国
内外同类规划的先进经验，认真总结分析，从中提出先进、科学、可行的规划设计理念。
深入现场多方位调查现状，及时与委托方沟通，定期向有关领导、专家汇报，吸取好的
意见和建议，并具体体现在规划内容里。

在规划编制工作过程中工作组将定期召开顾问专家会议，把握规划的总体架构，对不同阶段的规划成果提出最优的方案。必要时聘请行业内资深专家共同研讨方案，力求使规划成果达到先进水平。

规划编制组全体参编人员，包括项目总负责人、项目技术负责人、项目专业负责人及项目组技术人员，定期开会，及时解决项目进程中遇到的问题。保证按时按质完成各阶段工作，及时回答并解决委托方提出的问题。

(4) 有序的项目质量管理

针对本规划的特点，我们实施严格的设计全过程控制，制定了一系列的质量控制体系程序文件，并明确质量体系控制流程图。

(5) 实施全过程质量控制步骤

规划设计总进度控制计划编制；

各专业设计原则编制与会审；

各专业接口的实施管理；

方案和专业方案的评审与优化；

各专业设计文件的校审与专业之间的会签；

规划成果总体审定；

设计文件总体审定与委托方对设计文件意见反馈与处置。

(6) 质量体系程序文件

根据质量保证体系的要素，结合本规划的特点，分别制定相应的程序文件，对各项质量活动所采取的方法进行具体描述，明确责任、目的和范围，以及何人、何地、何时、如何做，对质量要素进行控制记录，主要是：

管理评审程序；

质量计划编制与控制程序；

合同评审程序；

设计策划程序；

组织和技术接口控制程序；

设计输入控制程序；

设计输出控制程序；

设计评审、设计验证和设计确认控制程序；

设计更改控制程序；

文件和资料控制程序；

设计文件、图纸、资料控制程序

纠正和预防措施控制程序；

设计文件、图纸印制和交付控制程序；

质量记录控制程序；

内部质量审核程序；

培训程序；

设计服务程序；

规划设计严格执行校审制度，以保证设计质量。校审程序共三级，即校对校核、审核、审定。在质量保证体系作业文件中，各级校审人员的职责均有详细规定。并且具有一定的操作流程。

(7) 技术力量支持保障

综合本次规划特征和时间进度安排，按照不同阶段的工作要求，根据不同项目类型进行专业的人员配备。

本项目做为公司重点项目，在董事长统筹安排下，由公司总工、所长，设计负责人、各专业的主任、工程师、主要设计人及设计人员等参加来组成项目设计组。

项目负责人，对项目进行综合的质量和进度进行总体的把关和控制，选择经验较为丰富而又年富力强的专业技术人员担任本项目的主要设计人，这些设计人员均具有良好的工作经验。

海南中元市政工程设计有限公司目前已具有“项目可研，城乡规划（甲级）、旅游规划、风景园林以及建筑工程、市政公用（道路、桥梁、给水、排水）工程、农业（农业综合开发生态工程、设施农业）工程、水利工程、公路工程”等设计资质，初步具备建设项目“咨询、规划、设计”的产业链整合能力。

公司技术力量雄厚，人力资源储备充足。现有高级规划师 8 人，注册城市规划师 11 人，中级规划师 8 人，旅游管理经济师 1 人，旅游管理教授 1 人，环境保护高级工程师 1 人，高级建筑师 1 人；其他注册类专业技术人员 9 人（其中：一级注册建筑师 3 人，二级注册建筑师 1 人；一级注册结构工程师 2 人，注册设备工程师（给排水）1 人，注册造价工程师 2 人）；其他专业类中级及以上职称的专业技术人员 20 人（其中高级工程师 8 人，中级工程师 12 人）。

海南中元市政工程设计有限公司自 2002 年 9 月成立至今，已完成 2000 余项各类规划、设计和咨询、策划项目，设计成果遍及多省多县市，涵盖城乡规划、建筑、市政工程、道路工程、园林景观工程、工程可行性研究、项目策划与战略研究、概念规划、旅游规划等领域。很多工程已付诸实施，得到业主和社会的好评。

(8) 专业设备支持保障

我单位承诺以下设备用于本次项目：

计划用于本项目的机械设备

序号	设备名称	型号	使用年限	数量
1	计算机	台式	3 年	12 台
2	笔记本电脑	HP、DELL	3 年	2 台
3	绘图仪	HP T120	2 年	2 台
4	彩色打印机	HP Pro 1025	3 年	2 台
5	激光打印机	HP CE749A	2 年	2 台
6	晒图机	兴业 960PD	2 年	2 台
7	工程扫描仪	方正 Z3600	3 年	2 台
8	投影仪	SHAPR、Notevision7、东芝 310	2 年	2 套
9	照相机	佳能 G7X	3 年	3 台
10	湘源专业版	2016	3 年	15 套
11	mapGIS	10.5	3 年	20 套
12	AUTCAD	Cad2018	3 年	20 套
13	3Dmax	2016	2 年	5 套
14	天正建筑	8.5	3 年	20 套

(9) 管理组织支持保障

项目设计工作需要有关部门和技术人员的支持和配合，如财务科、技术室、后勤部门等，这些部门的人员并不列入项目设计组织机构，由公司统一管理并提供服务。

选择经验较为丰富而又年富力强的专业技术人员担任本项目的主要设计人，这些设计人员均具有良好的工作经验。

本项目投入的技术骨干，如专业主任工程师、主要校审人员均具备十年以上的设计工作经历，积累了丰富的经验，是我公司服务意识强、技术管理水平高、具有开拓进取精神的骨干力量。

1) 主管总

组织领导本工程设计质量控制和质量保证工作。

审批本工程设计大纲。

审签本工程图纸，参加设计确认和审签重要对外文件。

审定本工程重大技术原则。

审定本工程设计组的重大事项。

指导设计负责人进行本工程设计组织和技术服务保障工作。

2) 生产管理负责人

负责设计任务谈判，组织协调合同评审并代表院签订合同。

监督检查合同执行情况。

按合同要求制定本工程设计计划，协助落实外部条件。

负责反映业主对本工程设计工作的要求。

3) 项目负责人

项目负责人负责对外联系配合本工程。

协助生产管理室对外签订工程设计项目合同。

组织实施项目过程管理和目标管理。

负责组织工程的设计优化。

负责对外联系，落实外部条件；对内负责工作项目管理，安排综合进度，协调专业对口。

积极反映业主对设计工作的意见，并在设计工作中予以贯彻。

负责组织对综合性技术方案的评审工作。

编制工程的质量计划和设计计划大纲。

负责项目设计组与业主配合管理。

配合总工办、设计所做好设计回访工作。

4) 主任工程师

负责本专业的设计组织、质量管理。

对设计成品组织实施本所质量工作计划。

负责组织本所的设计优化工作。

确定项目质量目标，实施质量控制。

对重大技术方案和原则负责。

指导主要设计人的技术管理、质量管理工作。

签署本工程的全部图纸和文件。

5) 专业负责人

负责本专业的设计组织、质量管理。

负责编写本专业的设计计划大纲。

负责提出本专业的技术方案和原则。

负责组织和实施本专业的的设计优化。

负责与外专业互提资料。

负责对提供给本专业的的设计输入资料进行验证。

代表本专业与业主联系配合。

签署本专业设计的全部图纸文件。

组织实施本专业设计的质量检查。

4. 后续服务承诺

保证后续服务人员技术力量——若我公司中标，我方坚决保证后续服务人员的技术力量。保证各个专业技术人员抽调骨干力量。

在项目实施过程中，协助贵单位处理实施中遇到的技术难题，不推诿，认真听取贵单位的意见，配合相关的技术服务。满足贵单位的要求，维护贵单位的权益，保证规划的质量。

方案汇报及成果评审阶段全力协助委托方做好材料准备、会议组织、会议记录等的技术服务工作。

我们将科学严谨的对待规划过程中出现的各类问题，并从经济上、实用性上等多方面为甲方考虑。在实施过程中提出合理化建议，节约成本，并协助业主单位处理实施中遇到的技术难题，认真听取多方意见，满足要求，维护权益，保证规划质量。免费进行技术咨询服务。

5. 后续服务优惠承诺

若我公司中标，我公司承诺根据采购人的工作需要提供规划编制过程的相应纸质版和电子版成果，同时免费提供电子版规划成果。

若我公司中标，我公司承诺为确保规划成果质量和规划有效实施，合同日期到期后，我公司将继续提供与之相关的技术服务。

若我公司中标，本着长期合作、互利共赢的原则，随后与采购人合作的项目中，我公司承诺将根据项目情况给予最大化的优惠。

