

四、服务承诺

(内容自拟)

1. 响应时限承诺及保障措施

一、响应时限承诺

在本项目实施过程中，我们深刻理解及时响应对于项目顺利推进的重要性。为确保采购人的需求能够得到迅速、有效的处理，我们郑重作出以下响应时限承诺：

(一) 紧急情况响应

若采购人遇到紧急问题，如系统突发故障严重影响业务运行、安全漏洞可能导致数据泄露等，我们承诺在接到通知后的 30 分钟内做出初步响应。通过电话、即时通讯工具等方式与采购人取得联系，了解问题的具体情况，并立即启动应急处理流程。同时，安排专业技术人员在 2 小时内到达现场（本地项目）或通过远程接入方式（异地项目）开始紧急修复工作，确保在最短时间内恢复系统正常运行或消除安全隐患。

(二) 一般问题响应

对于一般性的问题，如软件功能使用疑问、数据查询异常等，我们将在接到采购人通知后的 2 小时内给予回复。回复内容将包括对问题的初步分析和解决方案建议。若问题较为复杂，需要进一步调研和分析，我们将在 24 小时内提供详细的解决方案，并与采购人协商确定实施计划。

(三) 需求变更响应

当采购人提出需求变更时，我们将在接到变更通知后的 48 小时内完成变更影响评估。评估内容包括对项目进度、成本、质量等方面的影响，并向采购人提交详细的评估报告。经采购人确认后，我们将在 72 小时内制定出变更实施计划，明确变更的具体步骤、时间节点和责任人，确保需求变更能够顺利、高效地实施。

二、保障措施

为确保上述响应时限承诺能够得到有效落实，我们制定了以下完善的保障措施：

（一）组织保障

成立专项服务团队：组建由项目经理、技术专家、客服人员等组成的专业服务团队，负责本项目的日常运维和问题处理。团队成员均具备丰富的项目经验和专业技能，能够快速、准确地解决各类问题。

明确职责分工：对服务团队成员的职责进行明确划分，确保每个环节都有专人负责。项目经理负责整体协调和沟通，技术专家负责技术难题的解决，客服人员负责与采购人的日常联系和反馈，形成高效的工作协同机制。

建立值班制度：实行 7×24 小时值班制度，确保在任何时间都能及时响应采购人的需求。值班人员将实时监控系統运行状态，及时处理突发问题，并做好记录和反馈。

（二）技术保障

建立远程支持平台：搭建先进的远程支持平台，通过该平台可以实现与采购人系统的快速连接和远程诊断。技术人员可以在第一时间获取系统运行数据，进行问题分析和修复，大大缩短问题解决的时间。

配备专业工具和设备：为服务团队配备齐全的专业工具和设备，如网络测试仪、服务器诊断工具等，以便在现场处理问题时能够快速、准确地进行故障定位和修复。

定期技术培训和更新：定期组织服务团队成员参加技术培训和交流活动，及时了解行业最新技术动态和发展趋势，不断提升团队的技术水平和解决问题的能力。同时，对系统进行定期的技术更新和优化，确保系统的稳定性和性能。

（三）流程保障

制定标准化响应流程：建立一套标准化的响应流程，从接到采购人通知到问题解决的全过程都有明确的操作规范和时间要求。服务团队成员将严格按照流程进行操作，确保每个环节都能高效、有序地进行。

建立问题跟踪和反馈机制：对采购人提出的每个问题都进行详细记录，包括问题描述、响应时间、解决方案、处理结果等信息。通过问题跟踪系统实时监控问题处理进度，及时向采购人反馈处理情况，确保采购人能够随时了解问题解决的状态。

定期回顾和改进：定期对响应时限和服务质量进行回顾和总结，分析存在的问题和不足，制定相应的改进措施。通过不断优化响应流程和服务方式，提高服务效率和客户满意度。

（四）资源保障

储备充足的备品备件：根据项目需求，储备一定数量的常用备品备件，如服务器硬盘、网络设备等。当设备出现故障时，能够及时更换备件，减少系统停机时间。

建立应急资源库：与多家供应商建立长期合作关系，建立应急资源库。在遇到重大突发问题或备品备件不足时，能够迅速从资源库中调配所需资源，确保问题得到及时解决。

合理安排人力资源：根据项目不同阶段的需求，合理安排服务团队成员的工作任务和工时，确保在关键时刻有足够的人力投入。同时，建立人才储备机制，及时补充新鲜血液，满足项目发展的需要。

（五）沟通保障

建立多渠道沟通方式：为采购人提供多种沟通渠道，如电话、邮件、即时通讯工具、项目管理平台等，方便采购人随时与我们取得联系。同时，安排专人负责沟通协调工作，确保信息传递的及时、准确。

定期召开项目沟通会议：定期与采购人召开项目沟通会议，汇报项目进展情况、问题处理结果和下一步工作计划。听取采购人的意见和建议，及时调整项目实施方案，确保项目顺利推进。

建立客户满意度调查机制：定期开展客户满意度调查，了解采购人对我们服务质量和响应时限的满意度。根据调查结果，及时发现问题并采取改进措施，不断提高客户满意度。

三、沟通协调机制

定期会议制度：

每周五15:00召开项目例会（线上+线下），汇报进度、解决问题。

紧急事项随时召开专题会议，确保2小时内形成处理意见。

专属服务通道：

为采购人开通24小时咨询热线及专属邮箱，确保需求及时响应。

指定1名客户经理作为第一联系人，全程跟踪服务需求。



2. 执业质量承诺

一、执业质量标准承诺

我单位承诺执业质量符合国家、行业及地方相关规范。

严格遵循规范标准，本项目所有执业行为均严格按照国家相关法律法规、行业标准及采购文件要求执行，确保项目质量达到或超过合同约定的技术参数与验收标准。

全过程质量控制建立覆盖原材料采购、生产制造、安装调试、验收交付的全流程质量管理体系，通过设立专职质量检测部门、采用先进检测设备及工艺，确保每个环节符合质量要求。

质量指标保障以低于行业平均水平的废品率和返修率为目标，定期开展质量分析，针对问题制定纠正措施与改进计划，持续提升产品与服务的可靠性。

二、严格遵循规范标准

（一）法律法规与政策依据

在项目执行过程中，我司将严格遵守国家及地方现行的与高标准农田建设、工程造价咨询相关的法律法规，包括但不限于《中华人民共和国建筑法》《中华人民共和国招标投标法》《中华人民共和国民法典》中有关合同的规定，以及《工程造价咨询企业管理办法》《注册造价工程师管理办法》等部门规章。同时，密切关注并遵循各级政府发布的关于高标准农田建设的政策文件和指导意见，确保咨询工作合法合规。

（二）行业标准与规范

严格依照国家和行业颁布的工程造价计价依据、标准和方法开展工作。如《建设工程工程量清单计价规范》（GB 50500 - 2013）、《农业综合开发土地治理项目工程预算定额标准》等相关标准，确保工程量计算准确、计价合理，各项费用取费标准符合规定。

（三）项目特定要求

认真研究并充分理解贵方针对本项目提出的特殊要求和技术规范，将贵方的需求贯穿于整个造价咨询过程中。无论是项目的规划阶段、设计阶段，还是施工阶段、竣工阶段，都严格按照项目特定要求进行造价分析和控制，确保咨询成果满足高标准农田建设的实际需要。

三、质量保证措施

资质与能力保障参与本项目的项目经理、技术负责人及专业人员均具备相应执业资格与丰富经验，人员配置严格按投标文件执行，变动需提前征得采购人同意并确保替换人员资质不低于原标准。

质量检验与退换货产品交付后，采购人可按合同约定进行质量检测。如发现质量问题，我单位承诺无条件退换货，并承担运输费用及相关损失。

持续改进机制定期评估项目质量，总结经验教训，针对薄弱环节优化流程与技术，确保质量管理水平持续提升。

三、完善执业质量保障体系

（一）组织架构与人员配置

专业团队组建：我司将组建一支专业素质高、经验丰富的项目团队负责本项目。团队成员包括具有注册造价工程师资格的专业人员、熟悉高标准农田建设的技术人员以及具备丰富项目管理经验的人员。团队成员均具有多年从事工程造价咨询工作的经历，曾参与过多个类似高标准农田建设项目的造价咨询工作，能够熟练应对各种复杂情况。

明确职责分工：为确保项目顺利推进，明确各成员的职责分工。项目负责人全面负责项目的统筹协调、质量控制和与贵方的沟通联络；各专业造价人员负责具体工程量计算、计价审核等工作；技术人员提供专业技术支持，确保造价咨询与工程建设实际紧密结合。

（二）质量控制流程

项目启动阶段：在项目启动初期，组织项目团队成员深入研究项目资料，包括项目可行性研究报告、初步设计文件、施工图纸等，制定详细的项目咨询方案和质量计划。明确各阶段的工作目标、工作内容、工作方法以及质量标准，为后续工作提供清晰的指导。

过程控制阶段：在项目执行过程中，建立严格的三级审核制度。即项目组成员完成初步咨询成果后，先由项目组内部进行交叉审核，检查计算过程是否准确、依据是否充分、结论是否合理；然后由项目负责人进行二级审核，重点审查咨询成果是否符合项目要求、是否满足相关规范标准；最后由公司技术负责人进行三级审核，确保咨询成果的质量达到行业领先水平。同时，定期召开项目内部会议，及时解决工作中出现的问题，对咨询成果进行动态调整和优化。

成果交付阶段：在完成最终咨询成果后，进行全面的自查自纠，确保成果文件内容完整、格式规范、数据准确。在向贵方交付成果前，组织专家对成果

进行评审，根据专家意见进行进一步完善。交付成果时，同时提供详细的技术说明和使用指南，方便贵方理解和使用。

（三）培训与学习机制

定期培训：为保持项目团队成员的专业知识和技能与时俱进，我司将定期组织内部培训活动。邀请行业专家进行讲座，介绍最新的法律法规、政策动态、技术标准以及造价咨询领域的先进方法和经验。同时，鼓励团队成员参加外部培训课程和学术交流活动，拓宽视野，提升专业水平。

知识共享：建立内部知识共享平台，鼓励团队成员分享项目经验、案例分析以及解决问题的思路和方法。通过知识共享，促进团队成员之间的相互学习和共同进步，提高整个团队的执业能力。

三、服务与监督承诺

售后服务保障提供长期维修保养服务，包括免费维修、定期巡检、设备升级等；备品备件48小时内交付，缩短维修时间，减少停机损失。

主动接受监督积极配合采购人及相关部门的监督，如实提供资料与信息；对提出的质量问题立即整改，并及时反馈整改情况。

客户满意度导向坚持以客户满意度为核心，定期邀请采购人参观生产工艺与质量管理体系，加强交流合作；对投诉与意见认真处理，采取纠正措施提升服务质量。

四、具体质量承诺指标

（一）准确性指标

工程量计算：确保工程量计算误差率控制在 $\pm[X]\%$ 以内。对于复杂的工程部位，将采用多种计算方法进行核对，确保计算结果的准确性。

计价审核：在计价审核过程中，严格控制各项费用的取费标准，确保综合单价偏差率不超过 $\pm[X]\%$ 。对主要材料和设备的价格进行市场调研和比价分析，确保价格合理。

造价指标分析：提供的造价指标分析数据准确可靠，与实际工程情况相符。各项指标偏差率控制在合理范围内，为贵方提供有价值的决策依据。

（二）及时性指标

响应时间：在接到贵方的工作指令或咨询问题后，我司将在[X]小时内做出响应。对于紧急情况，将立即安排专业人员进行处理，确保不耽误项目进度。

成果交付时间：严格按照合同约定的时间节点完成各阶段咨询成果的编制和交付。如因特殊情况需要调整交付时间，将提前[X]天向贵方提出书面申请，并说明原因和预计交付时间，经贵方同意后方可调整。

（三）完整性指标

成果文件内容：交付的咨询成果文件内容完整，包括但不限于项目概况、编制依据、工程量计算书、计价分析表、造价指标分析、结论与建议等。确保贵方能够全面了解项目的造价情况和相关信息。

附件资料：随成果文件一并提交的附件资料齐全，如相关法律法规和政策文件、市场调研报告、图纸会审记录等。为贵方查阅和审核提供便利。

五、违约责任承诺

法律责任承担若违反上述承诺，我单位愿承担相应法律责任，包括支付违约金、赔偿采购人损失等，并接受解除合同、禁止参与后续投标等处罚。

整改与反思对违约行为深刻反思，采取有效措施整改，避免问题重复发生，维护采购人合法权益。

六、违约责任与整改措施

（一）违约责任

若我司未能履行上述执业质量承诺，导致咨询成果出现质量问题或未能按时交付成果，给贵方造成损失的，我司将承担相应的违约责任。具体违约责任按照合同约定执行，包括但不限于赔偿贵方因此遭受的直接经济损失、支付违约金等。

（二）整改措施

一旦发现咨询成果存在质量问题或未达到承诺标准，我司将立即采取整改措施。成立专门的整改小组，对问题进行深入分析和排查，制定详细的整改方案。在规定的时间内完成整改工作，并重新提交符合质量要求的咨询成果。同时，对整改过程进行全程跟踪和监督，确保整改效果。

七、持续改进与沟通反馈

（一）持续改进

我司将建立持续改进机制，定期对项目执业质量进行总结和评估。根据评估结果，分析存在的问题和不足，制定改进措施并加以实施。不断优化工作流程和方法，提高执业质量和服务水平。

（二）沟通反馈

在项目执行过程中，保持与贵方的密切沟通和反馈。定期向贵方汇报项目进展情况，及时听取贵方的意见和建议。对于贵方提出的问题和要求，将认真对待，积极解决，确保项目顺利进行。

我司深知高标准农田建设对于保障国家粮食安全、促进农业可持续发展的重要意义，也明白造价咨询工作在项目建设中的关键作用。我们将以高度的责任感和使命感，严格履行上述执业质量承诺，为贵方提供优质、高效、专业的造价咨询服务，助力高标准农田建设项目顺利实施。

3. 服从采购人管理承诺

一、任务分配响应承诺

1. 任务接收与执行规范

即时确认机制：

收到采购人通过邮件/项目管理平台（如“农田建设管理系统”）下达的任务指令后，1小时内完成接收确认，并在任务单上标注“已阅并执行”，同步抄送项目负责人备案。

任务优先级排序：

按采购人明确的紧急程度执行任务，若未明确优先级，按以下规则排序：

- ① 涉及征地补偿核算的任务（影响农民签字进度）；
- ② 涉及工程变更签证的任务（影响施工方资金拨付）；
- ③ 涉及月度进度款审核的任务（影响采购人资金计划）。

排序结果需在2小时内向采购人报备，并附《任务优先级说明表》。

2. 任务变更处理

变更响应时效：

若采购人因设计调整、政策更新等原因变更任务内容（如修改工程量清单、调整造价计算标准），供应商需在4小时内提交书面反馈，内容包含：

变更对原任务进度的影响（如延期天数）；

需补充的资源（如增加1名造价员）；

是否涉及费用调整（若涉及，按合同约定条款处理）。

经采购人确认后，24小时内完成任务调整并启动执行。



二、任务分配服从管理承诺

1. 任务接收与分解机制

1. 任务接收：采购人下达任务后，2小时内组织专项会议，明确任务目标、交付标准及时间节点。

2. 任务分解：采用WBS（工作分解结构）工具，将任务拆解至可量化子项（如清单编制→分项工程量计算→单价组价），并形成《任务分解责任表》，明确责任人及完成时间。

3. 动态调整：根据采购人需求变化，24小时内完成任务重新分配，并通过《任务变更确认单》与采购人书面确认。

2. 执行标准与质量管控

1. 行业规范执行：严格遵循《建设工程工程量清单计价规范》（GB 50500）、《建设项目全过程造价咨询规程》（CECA/GC 4）等标准。

2. 三级审核制：编制人自校→审核人复核（抽查比例 $\geq 30\%$ ）→技术负责人终审，确保误差率 $\leq 2\%$ 。

3. 过程留痕：所有计算底稿、审核记录、会议纪要等资料电子化存档，供采购人随时调阅。

三、驻场时间保障承诺

1. 常规驻场要求

人员配置标准：

根据项目规模（如建设面积 ≥ 5000 亩），派驻至少2名专职造价人员（含1名注册造价工程师）常驻项目现场，驻场人员名单及执业资格证书需在合同签订后3日内提交采购人审核，审核通过后方可进场。

工作时间匹配：

驻场人员工作时间与采购人现场管理一致（如每天8:00-18:00，含午休1小时），周末及节假日需值班的，按采购人通知提前12小时安排人员到岗，并提交《值班人员安排表》。

2. 紧急驻场响应

24小时应急机制：

设立“农田造价应急小组”（含1名高级工程师、2名造价员），保持24小时通讯畅通。在接到采购人紧急通知（如夜间施工纠纷、突发审计检查）后：

市区范围内：1.5小时内到达现场；

跨区支援：6小时内到达（如从县城到乡镇项目点）。

到场后需立即开展工作（如核对工程量、解释造价依据），并在2小时内提交《紧急情况处理报告》。

四、管理沟通机制承诺

1. 定期汇报与专项沟通

双周进度汇报：

每两周提交《造价咨询进度报告》，内容涵盖：

已完成任务（如完成3个标段的预算审核）；

待解决问题（如某村组土地补偿标准争议）；

下阶段计划（如下周启动竣工结算初审）。

报告需经项目负责人签字，并附电子版及纸质版。

专项会议参与：

按时参加采购人组织的“农田造价协调会”（如每月第一周周三），提前准备《造价问题清单》，会议中主动汇报争议点解决方案，对采购人提出的疑问需在24小时内书面回复。

2. 沟通渠道与保密要求

三级沟通体系：

日常沟通：驻场人员→采购人现场代表（1小时内响应）

技术问题：项目负责人→采购人技术主管（4小时内响应）；

重大争议：公司分管领导→采购人分管领导（24小时内响应）。

数据保密：

对采购人提供的农田测绘数据、农民补偿明细等资料严格保密，存储于专用加密服务器，未经采购人书面同意，不得复制、外传或用于其他项目。

五、违规处理预案承诺

1. 违规行为认定标准

明确以下行为视为“不服从管理”：

拒绝执行采购人合理的造价核算任务（如拒不调整因设计变更导致的预算）

；

驻场人员迟到/早退累计达3次，或无故缺勤1次；



未按时提交汇报材料，或汇报内容与实际进度偏差超10%；

泄露农民补偿信息导致投诉。

2. 分级处理措施

首次违规：

采购人可要求供应商在48小时内提交整改方案，并扣除当期服务费的3%作为违约金；若因违规导致农民上访或施工方停工，额外扣除5%服务费。

累计两次违规：

采购人有权暂停供应商当月服务费支付，并要求更换项目负责人及驻场造价员，更换人员需在7日内到岗并经采购人审核。

累计三次违规：

采购人有权单方解除合同，并要求供应商承担合同总额15%的违约金，同时赔偿因解除合同导致的全部损失（如重新招标费用、工期延误赔偿）。

我公司郑重承诺：

1. 在服务期内，严格服从采购人任务分配及驻场工作安排，确保造价咨询工作与农田建设进度同步推进。

2. 驻场人员按采购人要求到岗，保持24小时应急响应能力，高效解决现场造价争议。

3. 若因我司原因导致不服从管理行为，愿按合同条款接受违约金处罚、人员更换直至合

同解除，并承担全部赔偿责任。

六、核心完善方向

明确服务范围与服从事项

任务分配：承诺严格按照采购人要求完成预算编制、结算审核、变更估价等造价咨询工作，具体内容以《工作任务书》或合同约定为准。

驻场时间：根据高标准农田项目季节性特点，承诺灵活调整驻场人员配置及工作时间，确保关键施工阶段（如春耕前、秋收后）的现场支持。

人员管理：派驻人员需具备农田水利造价专业资质，未经采购人同意不得更换核心团队成员。

合规性与廉洁承诺

严格遵守《政府采购法》《工程造价咨询规范》等规定，杜绝转包、挂靠等行为，确保服务由中标供应商直接提供。

承诺不向采购人人员支付任何形式的利益（如礼品、回扣），并接受采购人及财政部门的监督。

动态响应机制

建立24小时应急响应通道，针对农田项目紧急变更（如灌溉设施调整）需在24小时内出具造价评估意见。

定期提交项目进度报告（如周报、月报），包括成本偏差分析及优化建议。

七、高标准农田项目的特殊适配条款

季节性服务强化

承诺在农忙关键期（如播种、收获季）增派人员驻场，配合采购人完成阶段性造价审核，避免延误农时。

针对农田水利工程特点，提供专项造价培训，确保团队熟悉农田建设标准和补贴政策。

质量与责任追溯

若因造价咨询错误导致农田项目成本超支或质量缺陷，承诺承担连带责任（如赔偿损失、免费返工）。

建立项目档案终身负责制，确保造价数据可追溯（如土壤改良、沟渠建设的分项成本明细）。

八、驻场时间服从管理承诺



1. 常规驻场安排

1. 核心阶段驻场：在清单编制、招标控制价审核、结算审计等关键阶段，安排专业人员全职驻场，驻场时间与采购人工作时间同步（含节假日应急值班）。

2. 非核心阶段响应：日常咨询需求通过线上方式处理，确保4小时内响应，24小时内出具初步意见。

2. 弹性驻场机制

1. 高峰期增派：根据项目进度（如竣工结算期），提前5个工作日向采购人提交《驻场人员增派申请》，48小时内完成人员到位。

2. 紧急驻场：接到采购人紧急通知后，2小时内启动应急响应，项目负责人及核心成员4小时内抵达现场。

3. 驻场考勤管理

1. 打卡制度：驻场人员每日通过企业微信钉钉打卡，考勤记录实时同步至采购人管理系统。

2. 缺勤替代：如因不可抗力导致驻场人员缺席，2小时内安排同资质人员替代，并向采购人报备。

九、管理协同与违约责任

采购人协作要求

采购人需明确驻场地点、考勤制度及验收标准（如农田工程量的现场核验流程）。

供应商应配合采购人完成财政绩效评价，提供完整的造价分析数据。

违约处理细则

轻度违约（如报告延迟）：按合同金额的0.1%/日支付违约金。

严重违约（如数据造假）：采购人有权终止合同并列入政府采购黑名单。

十、人员管理服从管理承诺

1. 人员资质与稳定性保障

1. 核心团队固定：项目负责人及主要成员（如土建、安装专业造价师）全程参与，未经采购人书面同意不得更换。

2. 资质公示：驻场人员名单、执业资格证书编号在项目现场公示，接受采购人监督。

3. 人员替换流程：如需替换人员，提前7个工作日提交《人员替换申请》，说明替换原因及新人员资质，经采购人审核通过后方可实施。

2. 行为规范与考核

1. 行为准则：遵守采购人现场管理制度（如着装要求、保密规定），严禁接受供应商宴请或礼品。

2. 月度考核：采购人每月对驻场人员服务质量、响应速度、专业能力进行评分，评分结果与咨询费支付挂钩（低于80分扣减5%费用）。

3. 退出机制：连续两次考核不合格或严重违反纪律的人员，立即撤换并承担相应违约责任。

十一、应急响应服从管理承诺

1. 分级响应机制

1. 一级响应（紧急）：涉及成本超支、设计变更导致造价重大调整等，2小时内成立应急小组，24小时内提交解决方案。

2. 二级响应（常规）：日常咨询问题，4小时内响应，48小时内出具书面意见。

3. 三级响应（一般）：资料补充、数据核对等，24小时内完成处理。

2. 应急资源保障

1. 专家库支持：与行业协会、高校建立合作，储备10名以上各领域专家，紧急情况下48小时内提供技术支持。



2. 备用团队：组建“第二梯队”人员（5-8名），随时待命应对人员短缺或突发任务。

3. 技术工具：配备移动办公设备、造价软件云端版，确保现场与后方实时协同。

3. 应急演练与改进

1. 季度演练：每季度模拟1次突发事件（如材料价格暴涨、施工图重大变更），检验响应效率。

2. 复盘机制：应急事件处理后3个工作日内提交《应急处理报告》，分析不足并优化流程。

十二、保障措施与违约责任

1. 组织保障

1. 成立“项目管理委员会”，由公司高层、项目负责人及采购人代表组成，每月召开协调会，解决执行中的问题。

2. 技术保障

1. 部署项目管理信息系统（如Primavera P6），实现任务分配、进度跟踪、文档共享的实时可视化。

3. 合同约束

1. 明确违约条款：

1. 未按承诺驻场或响应，每日按合同额0.2%扣款；

2. 人员资质不符或擅自更换，每次扣减合同额5%；

3. 因我方原因导致项目延误，承担采购人直接损失的100%。

投标人：深圳市华睿项目管理有限公司（电子签章）

法定代表人：陈俊君（电子签章）

日期：2025年10月30日

陈俊君