

4.2 服务承诺

（供应商根据征集文件要求自行编制）

4.2.1 积极配合征集人工作、为征集人排忧解难，服从安排，按时保质保量完成服务工作的 服务承诺

我公司承诺，在服务期限内积极配合征集人工作，为征集人排忧解难，服从安排，按征集人要求的时限和质量完成项目任务，且根据征集人的要求，接到通知能够及时应答并在 1 小时内到达指定现场，具体内容如下：

4.2.1.1 提供 7×24 小时技术支持和项目勘验现场

如果我公司中标，在中标后提供 7×24 小时技术支持和项目勘验现场服务并且派常驻人员在 1 小时内及时做出响应并迅速到达项目所在地。

公司电话：0371-55155515

造价中心电话：0371-55155506

传真：0371-55155516

造价咨询技术总工：张曙光：13598851825

造价咨询经理：杨振瑞：18937171057

4.2.1.2 在用户提出服务需求后，及时做出响应迅速到达现场

在业主方提出服务需求后，我公司承诺能够及时做出响应（半个小时内做出响应）迅速到达现场（1 个小时内到达现场），公司为每个项目单独配置车辆，全天候全方位为项目人员随机使用。

4.2.2 项目拟投入人员需亲自到场服务，具有可行、合法有效的书面保证技术措施落实到位和 落实不到位的处理，其中包括各关键岗位人员的在岗、更换等履职尽责的服务承诺

我公司承诺：委托合同签订后，项目拟投入人员需亲自到场服务，具有可行、合法有效的书面保证技术措施落实到位的承诺和落实不到位的处理承诺，其中包括各关键岗位人员的在岗、更换等履职尽责承诺，具体内容如下：

树立“诚信为本，操守为重”的执业理念。“诚信”是工程造价咨询复审单位、每一名注册造价师、每一名复审人员的责任。在执业过程中，我们始终以维护社会公众利益为己任，把社会公众利益放在首位，切实发挥注册造价师维护社会公众利益的职责，促进社会经济的全面进步和行业的长远发展。我们要严格遵守国家法律法规、复审准则和职业道德准则，勤勉尽责，自尊自律，诚实守信。成立复审项目小组，内设项目负责人、项目技术负责人公司专家组以及

复审人员，各司其职，实施各项复审程序，就复审项目发表复审意见。

(1) 具有可行、合法有效的书面保证落实到位和落实不到位的处理的技术措施

1) 加强对项目工作计划及时间安排的管理

本项目复审工作内容多，事务繁杂，要保证各项咨询工作有条不紊地进行，须制定一套科学、可操作的工作时间计划。根据本项目工作任务及特点，总结同类业务的实践经验，编制“造价咨询复审工作时间计划表”，项目实施时严格按照制定的复审时间计划及流程进行各项具体工作，以提高工作效率。

2) 建立工作质量、服务质量的评价标准和评价方法

为了提高咨询单位的工作质量和服务质量，建立相应的评价标准和方法，对人员到位情况、沟通协调情况、复审成果的误差率、成果文件的规范及完整情况、资料交接情况、档案管理情况、职业道德情况等方面进行客观、公正评价，以便于对中标咨询单位的管理，促使其提高服务水平。

3) 建立沟通、协调制度

为了加强对咨询项目的管理，完善并实施及时、高效地沟通和协调制度，由专人负责与咨询单位的沟通和协调，并要求各咨询单位委派专人负责与业主及相关单位的沟通和协调，以提高工作效率，保证工作质量。

4) 设立工程造价数据库

及时搜集、汇总、整理已完成项目工程造价的相关数据，包括建筑面积、结构形式、装修标准、门窗含量、钢筋含量、砼含量等基础数据，形成规范、有序的数据库，为以后项目的造价控制与管理提供参考。

5) 强化造价咨询复审工作纪律

由于造价咨询复审所涉及项目周期长，并为财政投资，为控制财政资金风险，应加强对参与项目人员的纪律约束与管理，杜绝违规、违纪事件的发生。

6) 加强对技术档案的管理

可定期或不定期组织对已完成项目的档案管理情况进行检查，严格按照中价协发布的工作规程进行档案管理工作。

7) 建立对咨询单位的考核管理制度：加强对咨询单位的规范管理，建立详细、可操作性强的考核管理制度，以提高工作效率、控制复审风险。

(2) 关于各关键岗位人员的在岗、更换履职尽责

1) 我公司将在业主要求的期限内组织投标承诺的人员进场开展工作，如确有原因需要更换人员，我们将事先征得业主同意，并保证替换人员资质不低于被替换人员的资质和合同的要求。

2) 在合同期内，我公司将采取一切措施保证人员的稳定，以利工作连续、正常进行。

3) 如因工作需要或业主另有要求需要增加监理人员的，我公司将积极调派符合资质要求的人员进场。

4) 在工程已完工需要增加监理人员时，我们保证事先向业主提交书面的人员退场计划，在征得业主书面同意后按计划组织人员退场。

5) 如有个别人员不能按照合同的约定进行服务的，一经发现，我公司将严肃处理，同时接受业主根据合同条款采取的处理和处罚。

6) 我公司将组织一个专门的后勤服务小组，为本项目造价服务的造价人员服务，他们将组织造价人员的进、退场及生活保障，使现场造价人员没有后顾之忧。同时，我们将发扬公司的优良传统，发挥我公司有组织、有纪律的特点，集中公司的精华，争取在本项目中创造良好的信誉，贡献我们的力量。

4.2.3 增值服务

4.2.3.1 免费提供工程造价司法鉴定咨询的增值服务

我公司具有人民法院委托工程造价司法鉴定资格，在此承诺：如该项目后期出现结算纠纷，可免费提供工程造价司法鉴定、纠纷调解等服务，作为专家负责人协助贵方解决工程纠纷争议。



人民法院对外委托专业机构入库截图

4.2.3.2 提供项目管理、监理方面的增值服务

我公司拥有工程监理行业最高资质-监理综合资质，并参与多项类似项目的项目管理、监

理工作，各类获奖项目累计 200 余项。其中：鲁班奖 4 项、中国建筑钢结构金奖 2 项、中国市政金杯奖 2 项、荣获中州杯 13 项、河南省市政金杯奖 11 项、省级优良工程 24 项、市级优良工程 27 项、其它工程质量优秀奖项 28 项、省级文明工地 30 多项、市级文明工地 80 多项、省、市级优秀监理部 63 个。

我公司在此承诺，在工程保修期内，因工程质量和合同管理存在争议纠纷的，可免费提供有关项目管理、监理方面的咨询服务建议。

4.2.3.3 结算期间材料询价的增值服务

我公司目前与国内知名询价平台：慧讯网、易择网，询价无忧等询价平台保持常年战略合作，尤其在化工、多晶硅材料行业深入市场并结合网上电子“工程材料询价”工具，参与多项类似项目询价任务，在材料询价方面，可做到货比三家，价比三家，引入竞争控制，使材料、设备的认价工作及时、准确、合理、经济。我公司承诺免费提供以上询价服务。

4.2.3.4 严格执行工程造价高标准质量服务的增值服务

我司在“公平、公正、诚信”基础上，严格按照国家和省、市有关基建管理、工程造价的法规、政策文件的有关规定，以及招标人有关投资管控与造价管理的相关规定和对成果文件的要求，本着合理、合规、节约投资的原则，客观、公正地开展工程造价咨询工作，按时、保质、保量提供审核服务，对成果文件的真实性、准确性、完整性、合法性、合理性负责，并负有保密责任。

确保工程成果文件的质量标准满足合同约定的精度要求。对工程成果文件编制和审查所引用的依据的正确性和时效性、工程计量与计价的准确性和工程成果文件编审范围的完整性负责。

根据公司的质量管理体系，实行编制、审核与定审三级内部审核质量管理体系。工程造价专业人员从事编制或审查工作的，应当实行个人签署负责制。

严格执行公司制定的关于基础资料收集、整理，编制、审核和修改，成果文件提交、报审和归档等的管理制度。

造价咨询项目质量目标如下：

造价咨询机构编审出具的正式工程造价成果文件的质量，应当满足委托合同中的质量要求。

造价咨询机构编审出具的正式工程造价成果文件的质量，应当达到《建设工程造价咨询成果文件质量标准》等行业质量标准的要求。

我公司承诺将本项目作为战略业绩合同，保证派遣公司经验最丰富、技术专业最扎实造价服务团队，同时增派公司技术负责人作为质量总把控领导参与项目质量审核，保证交付质量。

4.2.3.5 项目实施优先级进度服务的增值服务

4.2.3.5.1 将本项目作为最优先安排任务

我司成立的本项目的专职评审团队在服务过程中会因应本项目需求进行人员调配，但一定满足本项目委托人的要求。公司自从报名参加此项目投标后，公司上下高度重视，积极组织精干专业人员，积极准备。如有幸中标，我方承诺本工程造价咨询服务将列为公司重点项目，在人力、物力资源投入上重点倾斜、优先安排，精心组织精心安排，积极沟通汇报，并保证项目优质高效地完成。

接受委托后，立即与建设单位联系，全面了解项目情况，收集各项资料，为正式编审进行准备工作。进入正式编审阶段后，按照建设单位的时间要求以及项目的安排，确定正式编审的进点时间，针对项目的具体情况列出的工作进度计划，按要求及时完成编审工作。具体进度控制措施如下：

- 1、依据委托单位提供的评审资料，依据各阶段不同要求，制订造价咨询人员工作计划。并定期与委托单位了解实际进展情况，按实调整计划偏差，以保证造价咨询有序实施。
- 2、重视日常资料的收集整理和校核工作，在平时的工作中，需要报送的资料一次完成，防止因资料不齐全后补资料而导致审核效率降低，编审进度拖延。
- 3、项目人员的配备保持固定，在派驻项目执行造价咨询服务工作时，保证服务工作没有结束，人员不进行调换，以防止因专工换岗而影响审核进度。
- 4、及时解决服务工作存在的问题，项目组在碰到问题时应及时向公司进行汇报，讨论后形成初步意见，并与各方沟通，及时达成共识，指导造价咨询服务工作，保证审核工作高效运行。
- 5、提高造价咨询服务能力。公司定期对专工进行培训，并将典型工作案例进行讲解和讨论，传授工作技巧，提高项目组解决问题的能力；同时公司要求项目组在每项工作开展前统一工作标准，避免因标准不一致，影响审核工作质量和进度。
- 6、接受委托后，根据委托项目的具体情况立即安排相应专业人员进行操作，视项目情况分若干小组，在人员配置上保证审核项目在委托方要求的时间内完成。
- 7、根据委托方要求的完成时间倒排计划，计划编排具体到每日的审核进度要求，每日检查审核项目组的实际完成情况，根据审核进度的检查情况，确定是否对审核人员进行调增。
- 8、安排一、二级复核人员提早介入，随审核进展进行复核，缩短审核程序时间。
- 9、出具初步审核意见后，立即通知委托方联系人，确定交换意见时间，交换意见定稿后及时出具正式编审报告。

如同施工技术影响施工进度，造价咨询服务过程中所采取的技术方法也同样会影响进度。根据我司多年的造价咨询服务经验，针对本项目我司制定了完善的进度保证措施。

4.2.3.5.2 人员服务响应

我司具有丰富的工程概、预、结算编审经验的各类工程专业高中级专业服务人员，专业类别包括化工、建筑工程（含建筑装饰）、建筑安装、市政道路（含园林绿化）等，我司承诺：

（1）中标后，我司将组建专职服务团队。团队成员 95%以上具有 5 年以上造价咨询服务经验，均为公司造价业务骨干，能为采购人提供优质高效的造价咨询服务。

（2）向委托人提供服务的专业技术人员严格按委托人要求及时开展相关技术服务。

（3）调动我公司具有的人力、财力和服务能力等资源，保证按时按质按量高效完成委托的评审业务。我公司有固定办公场所，办公条件优越，并在近年承接了多项重点工程的概、预、结算审核业务。若我公司中标，所有因为评审工作产生的费用开支（含差旅费等），均由我公司自理，并具备相应的硬件、软件支持。

4.2.3.5.3 服务进度承诺

（1）我司一直以“诚信、优质、高效”为宗旨向客户提供服务，必将公司主力投入该项目中，在人力、物力、财力和技术能力等方面提供最优的保障和服务，完全响应采购文件要求及委托人的工作进度要求；

（2）及时组建项目小组，针对项目特点及专业需要配置专业对口、经验丰富、技术力量强的服务团队，明确组织分工，任务责任落实到人；

（3）及时根据委托方要求及项目需要编制工作计划报委托方相关部门审批后实施；

（4）项目小组根据造价咨询项目进展情况实时登记，建立造价咨询项目实施进度台账，内容包括：计划执行进度、复审的主要成果、计划执行中存在的主要问题及改进措施与建议等；

（5）公司总部将不定期派专人对造价咨询项目进行回访，对各类成果文件进行核对，如出现提交进度情况与事实不符的，将予以通报批评；

（6）对造价咨询超过规定总天数的项目，公司派专人与项目组负责人谈话，了解项目目前状况及复审时限过长原因，分析原因并采取有效措施加快项目进度；

（7）贯彻 ISO9001 质量标准和公司的质量方针，严格执行公司的工作程序文件；

（8）落实项目组例会制度，定期解决问题和交流经验，确保造价咨询工作的质量和进度要求。

综上：我公司承诺，如有幸中标，以上增值服务免费提供。