

4.2 服务承诺

（供应商根据征集文件要求自行编制）

（一）服务承诺

致：鄱陵县财政局

我公司郑重承诺，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。

1、积极配合征集人工作

1.1 与征集人配合

与征集人保持良好的沟通，及时获取征集人的各项委托任务。

拟定过程造价咨询计划的时间安排，及时向征集人汇报并听取意见，确保造价咨询工作的顺利进行。

施工图核算过程中的问题，及时整理汇总并提出解决意见，定期向征集人汇报。

全面配合征集人在结算过程中的各项工作，严格按征集人对结算文件的要求进行编制，确保结算工作的顺利完成。

在审计配合阶段，以合同、图纸为依据，维护征集人利益，做好配合工作。

配合委托方勘察现场，对施工现场地质、水文、地上地下障碍物等情况进行了解，以便业主了解对工程造价有影响的其它因素。

对于委托方需要分包的项目及需要暂定价的材料，我单位予以全力配合，辅助其了解市场行情、给予合理的建议方案。

对工程招标标段划分及各标段间临界点设置的合理性提供合理化建议，避免因划分不清造成工作量重复或漏项的现象，造成合同风险。

审核工程招投标资格预审文件、招标文件，包括但不限于招标范围、招标内容，招标文件和施工、监理合同中有关工程造价方面的相关条款进行查阅与补充，提出合理化建议；协助委托方对评标办法中是否涵盖了业绩、信誉、工期、施工能力（装备、技术、方案、管理、安全）、质量标准等关键内容进行审查，提出合理化建议。文件中的各项条款是否合法、合规，且是否结合工程实际情况等进行审查。

对工程投标文件中发现的问题及时向委托方提供，并提供相应的建议或解决办法。

分析审核拟签施工、监理合同的合法性、合同文件和合同条款的完备性、合同的公平性、合同的应变性、合同文字的唯一性和准确性以及合同风险。保证委托方对工程的

控制权力，包括：工程变更权力，进度计划审批权力，实际进度监督权力，施工进度加速权力，质量的绝对检查权力，工程付款的控制权力，承包商不履约时甲方的处理权力等等。

1.2 与征集人相关的其他单位配合

（1）与建设单位的配合

主动、积极的与建设单位经常沟通,创造良好和谐的工作环境；切实了解建设单位的需求，达到双方目的的目标一致。

就工作思路、工作范围、工作时间安排、工作计划的制定与实施等问题在充分论证后与建设单位进行沟通，保障工作在预定的范围内、预期的时间内完成；审计配合与沟通。

加强解决问题的主动性，根据项目进展情况，根据建设单位要求，定期向建设单位汇报工作进度及结果；重大问题及时形成专项报告请示建设单位，并适时调整工作计划，满足现场审核需要；对项目进展中出现的问题提出解决的具体意见，不被动地把问题不负责任地推向建设单位。

在出具最终成果资料之前，咨询人员汇总整体情况向建设单位专题汇报，最后出具最终成果文件送达建设单位。

坚持咨询服务和审核相结合，以诚信的咨询服务态度，良好的咨询服务手段，客观、公正的审核原则，高水准的审核方法开展执业。通过与建设单位的合作，做到咨询意见诚恳合理，审核结论诚信公正。

（2）与设计单位配合

接收施工图纸后，应全面展开施工图核算任务，在施工图核算过程中，如发现图纸中存在的问题，应分类整理并归类，及时反馈。

对图纸发现并归类的问题与设计进行沟通，设计人员对问题进行分类答复，经设计人员出具设计补充说明或图纸，作为施工图核算的依据。

密切与设计单位的设计人员保持密切沟通，减少设计问题对实施的影响。

在工程实施过程中，如出现设计变更时，与设计单位保持密切沟通，咨询公司及时对设计提供的变更方案进行经济分析，保证变更费用的准确性，供征集人抉择。

（3）与施工单位的配合

及时接收施工单位提供的资料，对资料进行初步检查，如发现资料不完整或存在疑问，应立即与施工单位沟通，要求其补充或澄清。

建立有效的沟通渠道，明确自己的职责，按照审核规程中的规定程序来履行职责。

针对项目中出现的重大问题或争议事项，及时召开专题会议进行讨论和协商，制定解决方案。

(4) 与审计部门的配合

接受审计部门的监督，按要求报送相关审计资料，极力配合审计部门完成审计工作。

2、为征集人排忧解难，服从安排

2.1 协助征集人对设计阶段工作进行协调

设计阶段是由多家单位和众多人员共同参与的，为了使这个过程能紧密结合、顺利运作，必须进行有效的组织与协调。主要工作内容为：

- 1) 协助委托方协调与设计单位之间的关系，并处理有关问题，使设计工作顺利进行。
- 2) 协助委托方处理设计与有关政府主管部门和市政部门的联系，了解有关设计参数和要求。
- 3) 协助委托方处理设计阶段各种纠纷事宜。
- 4) 协助委托方协调设计与监理单位、施工单位之间的关系。
- 5) 协助委托方处理有关政府部门和市政部门对设计文件审批事宜。

2.2 积极与征集人沟通，创造良好和谐的执业环境。

1) 审核、咨询人员将就审核思路、审核范围、审核时间安排、审核计划的制定与实施等问题在充分论证后与委托方进行沟通，保障审核在预定的范围内、预期的时间内完成；审计配合与沟通。

2) 加强解决问题的主动性，审核组根据项目进展情况，根据委托方要求定期向委托方汇报审核进度及结果；重大问题及时形成专项报告请示委托方，并适时调整工作计划，满足现场审核需要；对审核出的问题提出解决的具体意见，不被动地把问题不负责任地推向委托方。想委托人所想，急委托人所急，与委托人协调一致，密切合作。

3) 在出具最终审核报告之前审核人员汇总整体审核情况向委托方专题汇报，最后出具最终审核报告送达委托方。

4) 坚持咨询服务和审核相结合，以诚信的咨询服务态度，良好的咨询服务手段，客观、公正的审核原则，高水准的审核方法开展执业。通过与委托方的合作，做到咨询意见诚恳合理，审核结论诚信公正。

2.3 服从征集人安排，建立一系列工作联系制度及考核制度。

1) 建立定期与征集人联系衔接制。坚持在执行审核前，审核中，审核出初步结果

时定期向委托人汇报,杜绝因工作联系汇报不及时,衔接不到位出现地审核死角和失误。

2) 建立出现重大问题时及时与征集人联系的衔接制。在审核过程中遇到经过谨慎性原则分析而判断为重大问题的事项时,应及时就出现问题的事实,分歧的焦点,产生的原因,解决的办法,委托人的风险等方面向委托人汇报,并充分尊重委托人意见,达到共识。

3) 建立审核全过程与委托方配合制。由于委托方相关部门及人员直接参与工程建设,熟悉工程实施情况,了解合同的谈判及制订过程以及材料的使用情况及定价过程等。通过与委托方相关部门及人员的积极配合,将有利于我们全面地把握工程造价的组成,更有利于工程造价与工程实际情况相吻合。同时,委托人也能比较了解项目的审核动态,及时指出他们认为值得关注的问题,从而促进共同解决问题,确保审核质量。

4) 建立咨询与审核全过程执行安排考核制度。在项目的咨询与审核过程中,将就各执业层次执行委托人安排的实施情况,即认真主动的工作态度,认真主动的服务意识,认真主动的解决问题的方式,主动承担责任义务和工作量的大小等进行考核。各执业人员服从委托人安排,无正当理由不得将责任推诿给委托方,不得把矛盾上交给委托方及主管部门,不得将工作量推诿给第三方,以确保审核质量责任主体的落实。

2.4 协助建设单位加强施工过程控制

1) 协助建设单位加强工程进度管理。制定科学合理的资金使用计划,使经济控制与进度控制相协调。

2) 协助建设单位做好现场签证、工程联系单、费用索赔。

3) 协助建设单位加强施工材料和机械的合理利用和管理。把机械设备和材料的消耗降到最低。

4) 协助建设单位加强人员管理,从一开始就要选择素质良好、责任心强的管理人员、技术管理人员参与全程管理。

2.5 项目造价管理活动过程中的协调管理

1) 工程建设造价管理中必须尊重科学、尊重事实、组织各方协同配合维护有关各方的合法利益。

2) 坚持以项目管理合同和工程项目相关的承包合同为基础,在委托方授权范围内以工程项目为目标全面实施管理协调。

3) 坚持严格按合同办事,严格造价管理要求,正确利益关系。

4) 坚持以预防为主的原则,对工程项目建设造价控制过程中有可能发生失控的问

题要有预见性和超前考虑，做到事前有预测、情况变了有对策。

5) 坚持实事求是的原则，对项目造价管理过程中所产生的问题应根据证明、检验、试验资料及工程承包合同等说服有关责任方和分歧方，力求统一认识，有利工程顺利有序开展。

3、按时保质保量完成服务工作

我方承诺如果我单位中标，中标后为征集人提供优质的造价咨询服务。承诺在服务期限内按征集人要求的时限和质量完成项目任务。提前制定项目实施计划，工期满足征集人要求。遵守执业道德，遵守国家和有关行业管理规定，全力配合征集人和被审核单位，达到服务要求符合国家、省、市相关规定及行业要求，满足征集人要求。

服务要求：符合国家、省、市相关规定及行业要求，满足征集人要求。

服务期限：合同签订之日起至项目服务结束。

合同履约期限：合同签订之日起至项目服务结束。

如何保证征集人要求的项目质量和时限：

(1) 在本项目咨询团队中，通过书面交底，会议沟通，让参与本项目的咨询人员建立无理由交付意识，即：在接到委托方的安排任务后，全力组织人员实施，在委托方要求的时间前把成果提交给委托方，杜绝在交付时间到了不提交成果的现象，杜绝提出理由。

(2) 在接到委托方具体咨询任务安排后，咨询单位会根据具体咨询工作的难易程度，安排专业人员实施，确保咨询成果按时或提前完成。

(3) 通过对具体任务的仔细研读和认真分析，根据之前工程造价咨询服务的经验，在造价咨询过程中关键成果文件的提交时间及保障措施，除组织保障措施外，分别从技术和管理两个采取进度保障措施。

(4) 我方保证工作成果按约定时间无理由交付。项目负责人要给项目人员进行交底或沟通，强调工作成果及时交付的重要性。充分发挥工作人员潜力。

(5) 我方保证根据委托方的总体计划和对造价咨询工作的要求，我司将有针对性的制定各阶段咨询服务的进度安排。

(6) 我方保证在制定各阶段咨询服务的进度安排时，我司将分别按最早完成时间、最迟完成时间和最合理完成时间编制进度计划，以便于实施过程中的控制与管理。

(7) 我方保证我司将根据工程实际及咨询工作进展情况，适时跟踪各阶段的进度计划实施情况，对于出现偏差的工序认真分析原因，并迅速作出科学合理的调整，以最

大限度的实现预期的进度目标，并最终得到委托人的满意。

(8) 我方保证对可能影响项目进度的风险因素进行识别，预估可能影响的时间，并适当调整项目造价咨询进度计划，在可能出现风险的环境适当预留工作时间，同时制定风险应对措施，减少或消除风险和可能的干扰因素对项目造价咨询进度的影响，保障项目的总体进度目标的实现。

(9) 我方保证在工作特别紧张的阶段，考虑增加工作时间或增加工作人员或总部人员支持，保质保量完成业主所委托的工作。

(10) 我公司保证强化计划管理，做好计划、做好分工，合理分配工作任务。

4、其他服务承诺

4.1 保密承诺

我公司工作人员将保守在执业过程中知悉有关工程方面的秘密，除非相关执业准则另有规定并经委托人同意外，不将其知悉的任何资料对外泄露；对被审核单位提供的相关资料，除按照业务档案管理的规定复印一份存档外，不进行其他复制；作废工作底稿和资料一律粉碎销毁；一经发现审核人员不注意保密，则对相关人员给予处罚直至除名。

部门全体工作人员各自的造价文件自行存档，不得随意传给其他工作人员，对于日常工作中传输的临时性文件，及时清理，减小文件存留的范围，以减小泄漏的风险。

造价文件的发放严格按照《造价咨询服务工作制度》规范操作，对于电子版本的预算文件，必须有单位总经理签字确认后方可发放，并做好发放记录。

对于接受的业务委托，不得与业务无关人员谈论该业务的相关信息，避免业务信息的泄漏。若发现信息有可能泄漏时，及时报告部门经理并采取补救措施。

打印文件时，及时拿到打印的文件（包括打错了的文件），避免其他人员接触信息。

上班时间内中途离开或者下班后，及时锁定或者关闭电脑，并且办公桌面工作文件及时整理。因工作需要，其他人员用完电脑后务必及时关闭。

我公司业务人员将严格按照以上规定执行，如出现泄漏事件，将被处经济罚款直至除名，并且保留诉讼权利。

公司所派出的咨询工作人员必须政治强、业务精、对党和国家忠诚可靠、纪律观念强，有牢固保密意识，无犯罪记录和不良职业道德记录。

对于本项目相关联的人员实行回避制。

咨询工作人员对在各有关工作中形成的一切涉及国家秘密和甲方秘密的文件、资料等负有永久保密义务；咨询工作人员对所知悉的其他秘密负有永久保密责任；不论合同

履行完毕与否。

咨询工作人员和其他人员必须对所知悉的工程建筑结构等一切国家秘密及工作中的秘密严格保密，不得以任何形式传播、扩散。

单独设立专门的办公地点，咨询工作人员不得以任何形式将与该建设项目有关的资料带离专门的工作现场。咨询工作结束以后，必须将全部资料归还，并不得以复印、照相等其他形式变相占有这些资料。

对涉及政府投资项目的审计资料单独存放，设置专门的档案库，由专人负责保管。非本项目人员不得接触。

严格执行档案销毁制度，对涉及本项目工程资料档案需作废处理的，及时销毁，并由专人负责进行等级备案。

确保保密工作落实到人，真抓实管做到谁出问题谁负责，直至追究其法律责任。

我公司员工在办理入职签订劳务合同的同时，均需要签订一份《保密协议》，以保证对委托单位的负责及相关资料的保密。

处罚处理措施：

对明察暗访发现有对招标文件、投标文件及服务过程中的商业和技术等秘密泄密的人和事，一经查实予以公开曝光；并视情节轻重和影响大小给予警告、罚款、开除等处罚。具体惩罚等级视情节分为 5 等：①100 元②200 元③500 元④1000 元⑤2000 元及以上。

举报检举奖励制度

鼓励全体员工对于公司人员未对保密信息进行保密的情况进行举报，举报一旦被查实的，可对举报人予物质奖励。具体奖励等级视标的额度分为 5 等：①100 元②200 元③500 元④1000 元⑤2000 元及以上。

若我公司中标，我公司可在与贵单位签订造价咨询合同时签订一份保密协议。

4.2 职业道德承诺

严格遵守国家和有关行业管理规定。遵照执行最新版本的国家规范、规程和标准。

中标后不分包和转包所承接项目。

拟投入项目组成员在项目实施过程中保持与投标文件拟派项目组成员名单一致，项目负责人不改变，其他人员如变动须经征集人同意。

成果文件要严格按照征集人发布的项目具体技术、服务要求编制，保证质量通过成果验收。

在收到中标通知书后，在中标通知书规定的期限内与征集人签订合同。按照招标文件规定递交履约担保。

在合同约定的期限内完成并移交全部成果。

对管理部门、项目单位的配合等进驻工作期间全方位服务内容积极配合，服从安排，不影响工作。

积极配合业主单位做好项目投资管理相关工作。

承诺未经委托方许可，项目主要人员不更换、数量不减少。

我公司工作人员不以任何理由和名义擅自参加项目单位的宴请或收受礼品礼金；对违反上述行为的人员委托方有权要求撤换。

从目前公司咨询部门里选拔精英，组建一个实力过强、经验丰富的项目组；由公司领导总协调，各部门配合实施，保证委托单位项目由最优秀的项目组独立完成。

发挥海天咨询全部计算机作业的优势，进一步完善项目计算机计算工程量的标准，通过“控制过程保证结果”的管理思想，确保咨询质量。

恪守职业道德规范，按要求做好服务工作。

遵守合同条款和国家相关规定，履行投标人的义务和责任，对造价咨询成果文件的准确性、完善性、可靠性负责。

严格按照审查程序和内部监审制度执行。

遵守合同条款和国家相关规定，履行投标人的义务。

服从征集人的管理和监督，认真学习和遵守国家有关法律规范，执行工作纪律和廉政纪律，全面完成委托范围内的任务。

参加本项目工作的人员不将本建设项目的相关资料、数据、信息泄露给与本建设项目无关的任何人员。否则，按公司内部有关管理条例处理。

所有参加本项目的人员，在从事造价审核活动过程中不私自接触施工单位人员，不接受施工单位任何形式的馈赠和宴请，廉洁工作。

在实际工作中，各专业技术组的参审人员，既保证高质量、高效率地完成个人所承担的工作任务，又保证密切协作，以优秀的团队精神共同完成本建设项目的编制审核工作。

4.3 反腐倡廉承诺

为加强公司在建设工程造价咨询工作中的廉政建设，规范其各项活动，防止发生各种谋取不正当利益的违法违纪行为，保护国家、集体和当事人的合法权益，根据国家有

关工程建设的法律法规和廉政建设责任制规定，制定以下廉洁自律制度：

1、造价咨询机构及其人员严格执行国家的法律法规，严格按照独立、客观、公正的原则进行咨询，遵守职业道德准则和独立准则，遵守国家有关保密规定，做出公平、公正、合理的成果文件。

2、造价咨询工作必须坚持公开、公平、公正、诚信、透明的原则（除法律法规另有规定者外），不得为获取不正当的利益，损害国家、集体和对方利益，不得违反国家有关法律、法规，相关政策及本企业的规章制度。

3、工作人员应廉洁自律，不得与项目相关单位发生任何有经济关联的行为，不得与被审项目相关单位单独接触。

4、在机构内部签署保密协议，严格执业纪律，不得对外泄露在咨询过程中获知的国家机关及其建设项目的任何资料、信息。

5、公司规定，对员工违反本公司廉洁自律制度的，要接受本公司规定的处罚、处理；给公司造成损失的，要进行赔偿；涉及违法的，要接受国家相关法律、法规的处罚；构成犯罪的，要移交司法机关并追究刑事责任。

为加强廉政建设，规范工程造价咨询市场行为，约束不正当行为我公司将严格执行廉洁自律的工作制度并做出如下承诺：

1、与业主签订咨询合同的同时签订廉洁协议书。不得以任何理由向业主人员给付财务和其他利益。不得以任何理由收受相关利益单位的财务和其他利益。财务是指现金、有价证券和实物。包括劳务费、咨询费、佣金等，或者予以报销各种费用。其他利益是指提供国内外各种名义的考察、旅游等给付财务以外的其他手段。不参加相关利益单位的宴请及娱乐活动，不接受相关利益单位提供的交通工具和高档办公用品。

2、不到相关利益单位报销任何个人费用。不向相关利益单位提出或暗示由对方出资接待自己的亲朋好友。

3、不接受项目业主及其配偶、子女等亲友从事或明示、暗示中介服务业务的要求。

4、不单独与相关利益单位接触，不向相关利益单位借用汽车等设施，供个人或集体使用。

5、不接受相关利益单位的邀请，到营业性的歌厅、舞厅、夜总会、高档健身及国家明令禁止的场所活动。

6、不接受相关利益单位的专门安排，到名胜风景区游玩。

- 7、不利用工作之便从事与公司业务无关的中介活动，并从中牟取不正当利益。
- 8、不接收有关单位给予的中介费、折扣费、回扣费、佣金等。
- 9、不为施工单位制作项目资料并以此牟利。
- 10、对于无法拒收的现金、有价证券、支付凭证、贵重物品等，应及时向所在部门领导汇报，并移交项目业主。

4.4 售后服务承诺

我公司承诺提供 24 小时售后服务，服务电话 0371-60917292。

成果文件提交之后，委托人提出修改要求、补充内容等，我公司的技术管理部门会制订相关的咨询服务计划，对发现的成果质量、缺陷及问题及时做出修正。咨询服务回访由项目负责人组织有关人员进行，回访对象主要是咨询业务的委托人，也可包括使用咨询成果资料的项目相关参与单位。回访前由相关专业造价工程师拟订回访提纲；回访中应真实记录咨询成果及咨询服务工作产生的成效及存在问题，并收集委托人对服务质量的评价意见；回访工作结束后由项目负责人组织专业造价工程师编写回访记录，报技术总负责人审阅后留存归档。并对委托方提出需要修正的问题，组织原项目实施的人员进行修正，直到到达委托方要求为止。咨询服务总结应在完成回访活动的基础上进行。总结全面归纳分析咨询服务的优缺点和经验教训，将存在的问题纳入质量改进目标，提出相应的解决措施与方法，并形成总结报告交技术总负责人审阅。审阅后确定没有问题，按照审阅后的总结方法对委托方提出的质量问题进行修正。技术总负责人会了解和掌握本单位的咨询技术特点，在咨询服务回访与总结的基础上归纳出共性问题，采取相应解决措施，并制订出针对性的业务培训与业务建设计划，使咨询业务质量、水平和成效不断提高，更好的为委托方提供后期服务。

4.5 给征集人创造其他优惠条件承诺

(1) 根据我公司多年造价咨询服务经验，为征集人免费提供培训及合理规避风险的建议及项目管理的建议，减少征集人不必要的风险及损失。

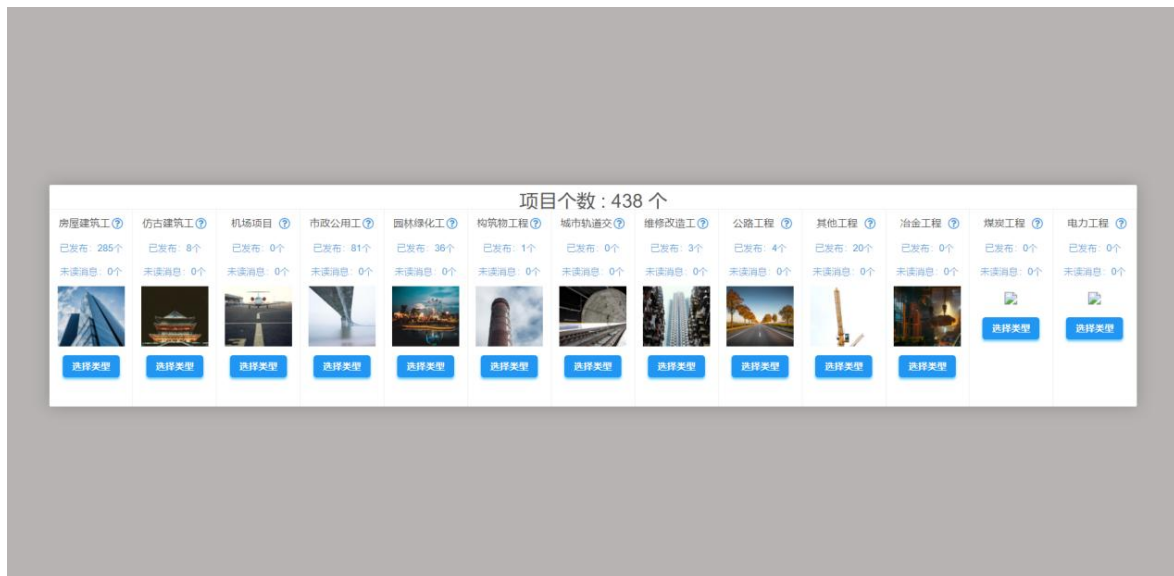
序号	培训内容	培训形式	培训时长	培训讲师资历
1	工程经济相关的法律法规	线上/线下	1-2 小时	一级注册造价师、高级职称
2	项目目标成本编制的注意事项	线上/线下	2-3 小时	一级注册造价师、高级职称

3	全过程成本控制的难点及要点	线上/线下	2-3 小时	一级注册造价师、高级职称
4	全过程跟踪审计业务实施办法	线上/线下	2-3 小时	一级注册造价师、高级职称
5	项目实施优化管控要点及案例分享	线上/线下	2-3 小时	一级注册造价师、高级职称
6	项目成本总结复盘	线上/线下	2-3 小时	一级注册造价师、高级职称

(2) 我公司从事工程行业多年，在工程项目建设的各个环节积累了大量实践经验，在项目非造价环节中征集人有任何问题我方承诺可以做到及时与征集人沟通，站在征集人的立场，提供合理建议供征集人参考。

(3) 我公司执业时间久，经验丰富，已建立较完善的项目数据信息库，数据类型全面，行业领先，问题分析到位，在项目实施过程中我方承诺免费向征集人提供系统账号、使用我方数据库作为建设参考，并免费提供与贵司委托项目同类型或者类似类型的对标数据，为贵司即将开建的工程提供指导性数据。





(4) 我公司常年举办各类高规格的行业论坛会议活动，我方承诺向征集人免费提供会议活动门票及其他相关服务。(省造价协会/省设计协会/省监理协会尹塾·智库)

(5) 我公司承诺免费向征集人提供额外的 24 小时在线的公司技术负责人、总工级别的线上、线下技术咨询服务，包括但不限于我方合同范围内的造价咨询服务。

(6) 我公司承诺免费向征集人提供项目所在地市、施工期间《信息指导价》文件。

(7) 我公司承诺免费向征集人提供关于全过程工程咨询技术交流及培训活动。(举行地点灵活，征集人及我公司均可)

(8) 我公司承诺免费向征集人提供最新文件、政策的专业解读。

(9) 我公司承诺免费向征集人提供省市重点项目代表案例宣讲活动。

(10) 我公司承诺免费向征集人提供优秀案例分享会资料，我方每月最后一个周六举行公司级别优秀项目案例分享会，至今已经举办 26 期活动，每期活动分别有 5 个优秀项目、主题做分享，累计多达 130 个案例，如征集人需要，我方将免费提供给征集人，并邀请征集人参加后续分享会。(附图 2022 年分享会主题)