

4.2 服务承诺

（一）服务承诺—积极配合征集人工作、为征集人排忧解难，服从安排，按时保质保量完成的服务工作

我公司承诺：积极配合征集人工作、为征集人排忧解难、服从安排、按时保质保量完成的服务工作。

具有措施如下：

1.1 积极配合征集人工作：

为了保障征集人所委托项目合理衔接，有效配合征集人，同时项目实施过程及后续工作顺利进行开展，我公司遵守以下服务承诺：

（1）树立高效的时间观念，以精深的业务技能、高效的服务宗旨、优质的工作质量、良好的职业道德，按照委托人的各项要求及时高效完成咨询业务；

（2）我公司将严格按照招标文件的要求，落实到工作的每一个环节，对咨询工作确保范围符合国家规定，不漏项，工作行为符合国家有关规定，以达到造价咨询结果客观、公正、准确；

（3）积极配合征集人、相关管理部门和相关单位的工作，及时响应征集人提出的各项要求，加强沟通，优化服务，最大限度满足征集人各项工作要求。

（4）我公司将为所咨询服务项目做好各种资源的配备，包括但不限于电脑、软件、打印机、复印机、其他日常办公用品及交通工具等；

（5）我公司要求拟派项目人员自带各种工作手册，包括但不限于本项目需要的规范标准、图集、定额、清单计价规范等。

1.2 为征集人排忧解难：

（1）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、情况改变有对策。

（2）加强解决问题的主动性，根据征集人要求定期向征集人汇报工作进度及结果；重大问题及时形成专项报告请示征集人，并适时调整工作计划，满足现场工作需要；对发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征集人。想征集人所想，急征集人所急，与征集人协调一致，密切合作。

1.3 服从安排：

(1) 服从征集人安排承诺:

我公司承诺: 服务期间在任务分配、项目完成时间等方面服从征集人安排与管理。

(2) 保障措施:

(2.1) 服务过程中, 在确保独立、客观的前提下, 积极随时与征集人、征集人派出人员与有关人员进行沟通, 确保造价结果的真实性、准确性。

(2.2) 接受征集人征集人的业务质量稽核, 误差控制在法定范围之内。

(2.3) 业务人员在造价咨询实施过程中, 应严格执行造价咨询实施方案, 通过协调, 加强业务人员管理, 提高工作效率。

(2.4) 业务人员根据征集人要求及计划确定的时间要求和核定工作量, 保证质量, 按期完成。

1.4 按时保质保量完成:

我公司承诺: 在项目过程中按采购人要求的时限和质量完成项目任务。

(1) 有以下保证措施:

(1.1) 造价进度管理计划

(1.2) 管理方案

(2) 保证造价进度的管理:

(2.1) 造价项目组全体业务人员都要认真学习造价合同文本, 在全面理解和掌握其要求, 确保如期完成造价。

(2.2) 造价项目组全体业务人员都要认真阅读原建筑图纸与改造要求, 全面理解和掌握本项目总负责人的方案造价理念及方案造价要点。

(2.3) 以长期积累的经验, 预见性地解决施工时可能出现的各式各样的问题。

(3) 各类协调工作的管理:

(3.1) 项目组内部关系协调: 由项目负责人进行内部的协调。

(3.2) 外部协调: 由主要负责人进行内部的协调。

(4) 建立本项目的造价管理制度:

(4.1) 造价日志: 由造价负责人与专业负责人共同负责。

(4.2) 定期周会议制: 由项目负责人主持, 会议纪要书面汇报征集人和公司领导。

(5) 充足人力的投入

(5.1) 在公司的造价师队伍中挑选具有丰富的造价经验的造价师, 根据该项目的相应情况, 组成一个由决策层、管理层、管理顾问层、实施层组成的造价项目班子。

(5.2) 成立的工程造价咨询项目部，其中设项目负责人、项目专业负责人，下设信息化、安装、装饰、市政、道路、园林等项目组。足够的专业技术人员、成熟的项目团队、丰富的大型工程造价咨询工作经验，足以满足征集人同时委托若干项目造价咨询业务。

(6) 后勤保证

(6.1) 计算机设备的保证：台式机和笔记本电脑相结合保证项目的每个成员都配备，并做到人、机固定使用保障所有设备的网络畅通。

(6.2) 后勤服务提供完善服务，尽可能解除业务人员的后顾之忧。公司将拨出专用车辆，保障造价师在现场的工作。

(7) 进度质量管理的奖惩措施

(7.1) 严格执行公司关于项目进度、质量管理的奖惩制度。

(7.2) 对工程造价咨询工作进度没有按照征集人的进度要求完成的人员，公司将给予奖惩制度之外再予以处罚。每延迟一天，项目负责人扣发当月奖金，相应责任人扣发当月奖金。延迟一周，项目负责人及相应责任人扣发全年奖金。

(7.3) 对工程造价咨询项目部加班加点的工作人员，公司将发加班费。

(7.4) 对按时、按质或提前完成进度、质量要求的人员，公司将给予表彰或奖励，并纳入年终考评。

**(二) 承诺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**

2.1 承诺项目拟投入人员需亲自到场服务

我公司承诺项目拟投入人员需亲自到场服务。将严格遵守征集人现场管理制度，服从征集人工作安排，积极配合征集人开展工作。

我公司将为项目人员提供必要的办公条件和生活保障，确保其能够安心工作。

2.2 技术措施落实承诺

我公司将严格按照国家及地方现行有关法律、法规、规范、标准及委托合同要求，制

定科学、合理、可行的造价咨询技术方案，并确保各项技术措施落实到位。

我公司将建立健全项目质量保证体系，对造价咨询成果文件进行严格的质量控制，确保成果文件真实、准确、完整。

我公司将积极配合征集人进行造价咨询成果文件的审核和确认，并根据征集人意见及时进行修改和完善。

2.3 落实到位的承诺和落实不到位的处理承诺

我公司承诺保证提供 7×24 小时技术支持和现场服务。

我公司拟派精干的专人与征集人保持联系，联系人电话保证 24 小时畅通，以利于征集人服务要求得到实现。

我公司保证没有兼职人员，保证拟派项目成员能够及时到位未经征集人同意不随意更换人员。

我公司将根据所承担的造价服务内容要求，随时增派相关专业业务人员，保证相关造价咨询工作精准、高效完成。

我公司项目运作能做到分工明细化、技术水平专业化、业务作业流水化、质量和进度管理规范化，保证我公司服务质量始终处于受控制状态。

如因我公司原因导致技术措施落实不到位，将承担相应的责任，并采取以下措施：

立即组织人员进行整改，并在征集人规定的时间内完成整改工作。

因技术措施落实不到位给征集人造成损失的，我公司将依法承担赔偿责任。

我公司承诺，在项目委托期间，如出现任何问题，将及时与征集人沟通协商，共同寻求解决方案。

严格执行公司关于项目质量及进度保证的各项技术措施的奖惩制度。

对工程造价咨询工作进度没有按照征集人的进度要求完成的人员，公司将给予奖惩制度之外再予以处罚。每延迟一天，项目负责人扣发当月奖金，相应责任人扣发当月奖金。延迟一周，项目负责人及相应责任人扣发全年奖金。

对超过合同规定的日期两周或以上，则撤换项目负责人及相应责任人。

对工程造价咨询项目部加班加点的工作人员，公司将发加班费。

对按时或提前完成进度要求的人员，公司将给予表彰或奖励，并纳入年终考评。

2.4 各关键岗位人员的在岗、更换履职尽责承诺

保证不更换拟派项目人员，项目组其他人员未经征集人同意，不私自更换人员名单，否则征集人有权终止合同。

除拟投入项目的人员未经征集人同意，不私自更换外，为保证造价服务，我公司还将根据所承担的项目需要，随时增派相关专业的业务人员，保证服务质量和效率。

如我公司承担的造价咨询服务中，有特殊需要的，我公司可联系相关专家、学者，共同解决相关问题，为征集人提供更好的造价服务。

业务人员到位承诺：

我公司承诺：在服务期限内承诺实际参与人员与投标拟派人员相符，未经征集人同意，不得擅自更换，如有虚假，愿意接受依照招标文件及合同等文件给予的处罚。

我们将招聘并培养更多的、长期的有实力的业务人员，以保证造价服务的需要。

根据进度需求计划，以公司目前所使用的专业业务人员作为选择对象，由企业对其经历，业绩和信誉的正式资料进行核查，并保证人员能及时到位。

选择满足需要的业务人员，签订长期的劳动合同。

按月考察复核工作情况，并以任务书的形式不定期安排任务，并检查监督业务人员的操作质量，并依据相关资料进行核查，做出补充调整人员的决定。

对可能出现减员的情况提前进行预测预控，从既有的人员储备提前进行组织，确保施工进度需要。

对所需生活、后勤作充分的考虑，保证进度需要。

按照需要组织人员分批进场，并建立相应的领导体系、培训和管理制度。

在选择专业水平高、组织健全的咨询队伍的同时，特别注意优先选择曾参加过类似工程的优秀队伍，从中选择技术骨干人员和骨干班组。

安排好生活的同时，必须进行教育培训工作包括：规章制度、安全施工、操作技术规程、质量标准等方面的教育。组织学习各种管理制度，以提高人员的素质和管理水平，确保进度和质量。

人员具备相应的岗位素质，特殊工种必须持有相应的技术等级证书及上岗操作证书。

供应商名称（并加盖公章）：河南兴博工程管理咨询有限公司

日期：2025年6月16日