

4.2 服务承诺

（供应商根据征集文件要求自行编制）

针对征集人服务内容，制定如下服务承诺：

一、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：全力配合征集人，主动沟通，设立专项联络组，24 小时响应需求，定期汇报进展，针对审计过程中发现的疑点主动提供专业建议，对审计过程中发现的争议问题，提供多方案比选及风险分析，助力决策。整合资源协助解决跨部门协调难题，确保审计流程顺畅，特制定如下制度：

1、设置专人负责工程建设项目评审业务和服务内容：我公司将严格按照征集文件中约定的招标范围内容及要求进行工程造价审核工作。我方严格按照各项法律、法规的要求进行服务，出具造价成果文件，并保证其真实性，合法性；专人负责评审项目：指派经验丰富的造价工作人员，组成该工程的造价项目部，分工明确，各司其职，以确保按时完成造价咨询工作。在本项目未完工前，负责本项目的造价工程师、预算员不随意更换。根据招标文件的相关要求，主要针对项目开展日常审计工作，代替招标人认真履行内部审计职能，充分发挥审计作用，通过对工程建设管理的审计，规范建设项目管理，降低建设风险，促进项目管理水平。确保投资价款的合理使用，降低工程造价，最大限度的发挥建设工程投资效益。

2、针对性服务内容承诺优先为征集人提供编制业务：我方承诺在从

事造价咨询工作时，优先为征集人提供编制业务。若征集人同时提供多个单项工程，我方将及时增派人员，保证编制时间满足招标人招标工作需要。我方承诺按照征集约定的工期时间完成造价咨询工作。为有效且有针对性的进行造价咨询业务质量管理，明确和落实内部质量审核制度，保证工程造价咨询成果的正确性、完整性、科学性，制定本质量控制制度。根据造价咨询工作的特点，实行三级质量控制制度：造价人员自检、部门经理复核、总工程师审核三级质量控制程序。

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：

1、各关键岗位履职承诺：中标后 7 日内提交项目管理机构人员配备名单，确保项目负责人及项目组成员与投标文件一致，且全员持证上岗。未经业主同意，不更换项目组所有成员。

2、技术措施保证承诺：制定专项技术方案，项目负责人全程监督方案实施，对技术难题专项攻关，确保技术保证措施有效落地。接受业主单位全程监督，对提出的问题 24 小时内响应并整改。

3、落实不到位的处理承诺：发现履职不力或技术措施未落实，立即启动自查，3 日内提交整改方案并实施补救。人员未按承诺到岗或擅自离岗，按合同约定接受相关处罚。因管理缺失导致的结算审核错误，扣除相关审计费用。

4、工作执行承诺：严格执行国家造价审计规范，服从征集人工作调度，确保所有审计人员持证上岗，签署保密协议，杜绝信息泄露。采用“三级复核制”（初审、交叉审、终审），确保审计误差率 $\leq 1\%$ ，制定详细进度计划，关键节点提前预警，保障报告按时交付。

5、质量保障措施：过程透明化，审计底稿全程留痕，报告出具后提供1年免费咨询，针对争议项提供复核服务，建立质量控制制度。

（1）质量控制制度明确了不同岗位的质量管理职责，最本质的目标是全面控制好公司的造价成果质量。复核及审核的目的是层层把关，筛选可能存在的错误并给予纠正，真正的质量控制在于每名技术人员都要对自己的工作内容全面负责。岗位质量管理职责：

一、总工程师岗位质量管理职责：

1）、总工程师对本公司出具的造价成果的质量进行最终审核，对本公司技术质量总负责；

2）、总工程师属第三级审核，审核的主要内容：

2.2.1、审核送审造价成果资料是否完整、内容是否合理；

2.2.2、审核部门经理对造价人员提交的造价成果是否进行了复核，及其纠正及补充是否恰当和准确；

2.2.3、审核常规工程的总指标数据是否在合理范围内，审核特殊工程的关键节点造价内容是否正确，对部门经理及预算人员分歧较大处重点审核与确认；

2.2.4、对总工程师审核前的未确定的技术事项做出技术决策；

2.2.5、审核咨询报告书结论措词是否严谨合理，格式及内容表述是否满足委托合同约定的要求；

2.2.6、如审核后发现疑义或错误之处，需及时与部门经理或造价人员沟通，督促造价人员予以修改或完善；

1.3、组织制订大型和有重大影响项目的咨询实施方案；

1.4、解答咨询业务进行过程中的技术问题，对重大疑难问题及专业上的分歧，提出处理意见；

1.5、针对造价咨询业务开展过程中遇到的专业问题，组织相关技术人员参与研讨互动，提高全体技术人员专业水平；

二、部门经理岗位质量管理职责：

2.1、部门经理对本部门造价人员提交的造价成果进行复核，对本部门的技术质量负责；

2.2、部门经理属第二级审核，审核的主要内容：

2.2.1、造价人员的提交的造价成果文件内容是否包含了咨询合同约定的全部内容；

2.2.2、抽查造价人员的工程量计算稿，是否有明显的输入性错误；重点复核关键的综合单价是否合理，常规技术经济指标是否在合理范围内；

2.2.3、跟进了解造价人员的提交的造价成果所采用法律法规、标准、

计价依据等是否符合委托合同约定或是否符合国家政策规定；

2.2.4、复核造价人员的咨询报告书格式及内容表述是否满足委托合同约定的要求，有无文字及标点符号等方面错误；

2.2.5、部门经理如发现发现有疑义或错误之处，需及时与造价人员沟通，责成造价员予以修改或完善；

2.4、部门经理宜组织本部门对共同完成某项目的造价人员进行互检；

2.5、部门经理应帮助本部门造价人员解决技术问题。逐步提高本部门造价人员的技术能力；

2.6、部门经理负责跟进本部门造价人员工作进度，在规定的时间内保质保量完成本部门工作；

2.7、负责制定一般性项目的咨询实施方案，并用它来指导部门人员工作；

三、造价人员岗位质量管理职责：

3.1、造价人员对本人提交的造价咨询成果进行自检，并对自己完成的造咨询成果质量负责；

3.2、造价人员属第一级自检自核，根据本项工作的内容全面检查，以达到合格的质量要求。自检的主要内容如下：

3.2.1、是否全部完成了咨询合同、实施方案规定的范围和深度；

3.2.2、采用的法律法规、标准、计价依据等是否正确、合理；

3.2.3、对工程量进行详细检查，检查工程量计算式是否正确、上机

输入是否有系统输入错误；

3.2.4、全面检查清单、定额套用或分析综合单价的组成是否正确；
检查相关技术经济指标是否在合理的范围内；

3.3、造价人员应积极主动了解现行国家造价相关法律法规条例等，
及时执行政府颁布的造价方面相关政策，掌握最新专业定额。

（3）、保证服务质量的承诺

3.1、保证工作质量：我公司不论是对清单、招标控制价的编制，还是对结算的审核都实行三级审核制度，即一审为主审工程师、二审为主任工程师负责人、三审为技术负责人。同时有齐全的业务操作流程、严密控制的质量三级审核制度、科学完善的工作流程管理、行之有效的项目经理负责制等保证措施。并且做到事前任务明晰、事中及时沟通反馈、事后跟踪回访，保证咨询工作的质量。

3.2、保证时间：我公司完全响应贵单位要求工期，根据工程规模及其他情况随时调整人员配备。如贵单位对成果文件的出卷时间要求特别紧，我们也要克服困难、多配人员、加班加点，算细算准，确保工期。

3.3、人员配备：指派经验丰富的造价工作人员，组成该工程的项目部，分工明确，各司其职，以确保按时完成造价咨询工作。

3.4、履行职责：由我单位具有同类工程相关专业知识和经验，负责造价咨询合同的履行，最终签发造价咨询报告及相关咨询成果文件。

3.5、保密：在工程造价咨询工作过程或工作完成后，我公司全体成

员严守甲方的商业秘密，不向任何单位及个人泄露应保密的项目信息，不得将任何资料与成果文件等有关资料作为其它用途。

3.6、维护业主利益：我公司视委托人的利益为己任，在造价咨询工作中尽可能维护业主利益。

3.7、执业道德：我公司工程造价专业人员进行工程造价业务活动时，恪守“独立、客观、公正、依法”的执业原则，对有意纵容、明示、暗示违反执业原则的行为坚决抵制。

严格遵守建设行政主管部门的有关规定，包括：

- (1) 执行省建设行政主管部门颁发的工程造价计价依据；
- (2) 使用建设行政主管部门认可的计价软件；
- (3) 使用建设行政主管部门制定的统一格式的工程造价业务报告；
- (4) 对业务活动中与自身利益有关系的，实行回避制度；
- (5) 廉洁自律，不索取、收受委托合同约定以外的礼金和其他财物。