

服务承诺

致 焦作经济技术开发区管理委员会

1. 执业人员到岗承诺及保障措施

1.1 执业人员到岗承诺

我单位承诺在服务期内拟派项目负责人不得更换。如果更换,必须提前向采购人申请报备。拟派项目组其他人员未经采购人同意,不得私自更换人员名单,如私自更换,采购人有权终止合同。

1.2 执业人员到岗保障措施

(一) 组织保障

成立专门的项目人员管理小组,由公司分管领导担任组长,人力资源部门负责人、项目管理部门负责人及项目经理为成员。小组全面负责项目人员的调配、管理和监督工作,定期召开会议,协调解决人员到岗及工作中出现的问题,确保项目团队稳定运行。

建立与项目团队成员的定期沟通机制,通过周例会、月度座谈会等形式,及时了解成员的工作需求、困难及思想动态,积极为成员解决实际问题,增强团队凝聚力和归属感。

(二) 制度保障

制定严格的项目人员考勤制度,采用电子打卡、人脸识别、现场签到等多种方式相结合,对项目人员的出勤情况进行实时记录和统计。每日汇总考勤数据,对迟到、早退、缺勤等情况按照公司相关规定进行严肃处理,并将考勤结果与个人绩效考核、奖金发放直接挂钩。

建立项目人员奖惩制度,对按时到岗、工作表现突出的人员给予物质奖励和精神表彰,如发放奖金、授予“优秀员工”称号等;对违反到岗承诺、影响项目进度的人员进行相应处罚,包括警告、扣发奖金、调岗直至解除劳动合同等。

完善人员替补机制,针对可能出现的人员突发离职、因病休假等情况,提前在公司内部建立项目人员储备库,储备具备相应资质和能力的后备人员。一旦出现人员空缺,能够在5个工作日内完成人员补充,确保项目不受影响。

(三) 技术保障

引入先进的项目管理信息化平台,利用该平台实现对项目人员的动态管理。通过平台实时监控人员的工作进展、到岗情况、任务完成度等信息,便于及时发现问题并采取措施解决。同时,借助信息化平台实现项目资料共享、在线沟通协作,提高工作效率。

建立远程办公支持系统,在因特殊情况(如疫情、自然灾害等)导致部分人员无法现场办

公时，确保项目人员能够通过远程办公的方式继续开展工作，保证项目进度不受影响。公司将为远程办公人员提供必要的技术设备和网络支持，并制定远程办公管理制度，规范工作流程和考核标准。

（四）培训保障

在项目启动前，组织所有项目执业人员参加专项培训，内容涵盖项目技术要求、质量标准、安全规范、项目管理流程等方面，确保人员熟悉项目目标和工作要求，具备良好的专业素养和工作能力，为项目顺利开展奠定基础。

在项目实施过程中，定期开展专业技能培训和职业素养培训，不断提升项目人员的业务水平和综合素质，增强其应对项目中各种复杂问题的能力，保障项目高质量完成。同时，鼓励项目人员参加行业内的学术交流活动和专业资格考试，公司将给予一定的支持和奖励。

我方将严格遵守上述承诺，切实落实各项保障措施，确保本项目执业人员按时到岗、认真履职，全力推进项目顺利实施，为业主提供优质、高效的服务。若因我方原因未能履行承诺，愿意承担相应的法律责任和违约责任，并接受采购人的处罚。

2. 响应时限承诺及保障措施

响应时限承诺

快速响应机制：我单位承诺，在接到采购人的任何通知或请求后，将在 2 小时内给予初步响应，明确收到通知并确认需求。

明确回复时间：对于需要详细讨论或提供解决方案的问题，我单位将在 3 个工作日内提供具体回复或行动方案。

紧急情况特殊处理：对于紧急或突发事件，我单位将启动紧急响应流程，确保在最短时间内（如 1 小时内）给予响应，并采取必要措施以减轻影响。

保障措施

建立专门团队：我单位将组建一个由项目负责人、技术支持人员、客户服务专员等组成的专门团队，负责处理采购人的所有通知和请求，确保快速、准确地响应。

优化内部流程：通过优化内部沟通流程和决策机制，缩短响应时间，提高问题解决效率。例如，设立快速决策通道，对于紧急事项实行优先处理。

定期培训与演练：定期对团队成员进行响应时限意识和专业技能的培训，提高团队的整体响应能力。同时，定期组织模拟演练，检验并优化响应流程。

建立反馈机制：设立有效的反馈渠道，鼓励采购人对本单位的响应速度和质量进行反馈。

根据反馈结果，不断调整和完善响应机制。

技术保障：利用现代信息技术手段，如在线客服系统、自动化工单分配系统等，提高响应效率。同时，确保系统稳定运行，避免因技术问题导致的响应延迟。

违约责任：在合同中明确约定违约责任，如我单位未能按承诺时限响应，将承担相应的违约责任，以此作为对我单位按时响应的约束和激励。

综上所述，我单位通过明确响应时限承诺并采取有效的保障措施，可以确保在项目实施过程中及时、准确地响应采购人的需求，从而保障项目的顺利进行和采购人的满意度。

3. 执业质量承诺

一、服务质量保障

（一）前期决策阶段

全面收集项目相关资料，包括但不限于项目建议书、可行性研究报告、市场调研数据等，结合行业动态和政策导向，对项目投资估算进行深入分析和编制，误差率严格控制在合理范围内，为项目决策提供可靠依据。

组织专业团队对投资估算进行内部审核，确保估算内容完整、数据准确、方法科学，审核过程记录完整，可追溯。

（二）设计阶段

积极参与设计方案优化，从造价控制角度提出专业建议，协助设计单位在满足项目功能需求的前提下，降低工程造价。

准确编制设计概算，严格按照设计图纸和相关规范，对工程费用、工程建设其他费用等进行详细计算，确保概算与投资估算的衔接性，避免出现重大偏差。

（三）招投标阶段

编制高质量的工程量清单和招标控制价，清单项目划分清晰，特征描述准确，招标控制价计算合理，充分考虑市场因素和风险，为招标工作提供有力支持。

协助委托方进行招标文件审查，对涉及造价条款进行重点把关，避免出现歧义或漏洞，保障招标工作的公平、公正、公开。

（四）施工阶段

派驻专业造价工程师驻场，及时掌握工程进度和变更情况，对工程进度款支付进行严格审核，确保付款金额准确、合规，防止超付情况发生。

建立工程变更台账，对变更项目进行造价分析和评估，及时向委托方提出合理化建议，有

效控制工程变更对造价的影响。

（五）竣工结算阶段

认真审核竣工结算资料，对工程量、单价、费用计取等进行全面细致的核对，确保结算结果真实、准确反映工程实际造价。

与施工单位进行结算核对工作时，保持客观公正的态度，依据合同和相关规定处理争议问题，在规定时间内完成结算审核报告。

二、人员管理

组建专业能力强、经验丰富的项目团队，团队成员均具备相应的执业资格和专业职称，确保服务质量。

定期组织团队成员进行业务培训和职业道德教育，不断提升专业水平和服务意识，适应行业发展需求。

三、保密承诺

对项目实施过程中知悉的委托方商业秘密、技术秘密及其他敏感信息严格保密，未经委托方书面同意，绝不向任何第三方泄露，如因本机构原因导致信息泄露，愿承担相应法律责任。

4. 服从采购人管理承诺

一、严格遵守法律法规及采购人管理制度

合规性承诺：我方将严格遵守国家及地方有关建设工程造价管理的法律法规、规范标准（如《建设工程造价管理规范》《政府采购法》等），同时全面服从采购人依据项目实际制定的各项管理办法、工作流程及规章制度，确保服务行为合法合规。

制度执行落地：我方将组织项目团队深入学习采购人的管理要求，包括但不限于项目进度管理、资料归档规范、沟通汇报机制、廉政建设规定等，确保团队成员清晰理解并严格执行，杜绝任何违规行为。

二、全过程配合采购人工作安排

项目前期筹备：

主动配合采购人完成项目启动阶段的需求对接，如实提供资质证明、团队人员信息、服务方案等资料，按采购人要求完善咨询服务计划。

积极参与采购人组织的项目启动会、方案研讨会等，及时反馈专业意见，确保咨询工作与采购人整体规划同步。

实施阶段管理：

严格按照采购人确定的项目进度节点推进造价咨询工作（如投资估算、预算编制、招标控制价审核、工程变更造价确认等），若因特殊情况需调整计划，提前向采购人书面申请并获批后执行。

对采购人提出的现场勘查、数据复核、专题会议等要求，确保团队人员按时到场，配合提供详细的造价分析报告及解决方案。

接受采购人对咨询工作质量的监督检查，对采购人提出的整改意见，在规定时限内完成优化并反馈整改结果。

竣工及后续服务：

配合采购人完成竣工结算审核、资料归档等收尾工作，按要求提交完整的造价咨询成果文件，并对成果的真实性、准确性负责。

若项目涉及后期审计或纠纷处理，我方将无条件配合采购人提供相关造价资料及专业解释，协助解决争议。

三、强化沟通与信息反馈机制

定期汇报制度：按采购人要求的频率（如周报、月报、专题汇报）提交工作进展报告，内容包括造价咨询成果、存在问题及下一步计划，确保采购人实时掌握项目动态。

即时响应机制：对采购人提出的咨询、质疑或工作指令，确保在 24 小时内给予明确回复，紧急事项优先处理，避免因沟通延迟影响项目进度。

信息透明共享：主动向采购人开放造价咨询过程中的基础数据、计算底稿等资料，确保工作内容可追溯、可核查，不隐瞒或虚报项目相关信息。

四、严守保密义务与廉政准则

保密承诺：对项目实施过程中接触的采购人商业秘密、技术资料、商务数据等信息严格保密，未经采购人书面许可，绝不向第三方泄露，若因我方原因造成信息泄露，承担全部法律责任及赔偿损失。

廉政建设：杜绝向采购人工作人员提供礼品、礼金、宴请等不正当行为，若发现团队成员有违反廉政规定的情形，我方将严肃处理并及时通报采购人。

五、违约责任与保障措施

违约处理：若我方未履行上述承诺，导致项目延误、质量不达标或违反采购人管理规定，采购人有权按合同约定扣除服务费、要求我方整改或解除合同，我方对此无异议并承担全部后果。

保障机制：我方将成立专项项目管理团队，明确团队负责人及各成员职责，确保与采购人的对接工作专人负责、高效落实；同时建立内部考核制度，将采购人满意度纳入团队绩效评价标准。



供应商名称：河南嘉立工程咨询有限公司（公章）

法定代表人或授权人：

（签字或盖章）

2025 年 6 月 16 日