

## 五、服务承诺

(自拟)

### 1. 工作质量目标

满足合同规定的工期进度要求。

符合本项目设计的规范要求。

按照国家、河南省、新乡市、封丘县的时间及项目进度要求，完成规划的文字报告、图件编制及数据库的建设，成果应符合国家、省市县的相关要求，并达到审查标准。

达到 ISO9001 质量体系和国际质量标准要求，保证设计产品从合同评审、设计输入、设计评审、确认、验证、成果输出的全过程有效控制，同时加强技术和人员的合理配置，保证该项目的高效、高质量有序进行。

### 2. 质量保障体系

#### 2.1 质量保障措施

我院取得 ISO9001 质量体系认证和国际质量标准认证证书，已形成自身成熟的技术质量运行程序，能够确保设计产品从合同评审、设计输入、设计评审、确认、验证、成果输出的全过程有效控制，同时加强技术和人员的合理配置，保证该项目的高效、高质量有序进行。

将项目全体人员集中进行设计，方便专业间协作配合，又能提高效率，以满足项目进度的要求。

优化设计方案、做好系统布置和设备选型，从项目设计开始就以创省级优秀设计为目标。

选派经验丰富的质量管理工程师自始至终参与项目质量管理，帮助、督促、检查本项目贯彻执行质量管理体系文件的状况。

对项目特点、重点、难点选择课题，成立质量管理小组，群策群力，力争实现创优秀设计项目的目标。

质量体系组织机构从管理职能、质量体系到培训、服务和技术统计都有详细的管理体系。

质量管理体系一览表

手册章号	标准编号	管理者及部门质量体系要素	院长	生管	技术	人事	设计	负责
1	4.1	管理职责	○	△	△	△	△	△
2	4.2	质量体系		△	○	△	△	△
3	4.3	合同评审		○	△		△	△
4	4.4	设计控制		△	△		○	○
5	4.5	质量全体文件的控制		△	○	△	△	△
		设计技术文件的控制		△	○		△	△
		设计技术资料的控制		△	○		△	△
6	4.6	采购		○	△		△	△
7	4.7	顾客提供产品的控制						
8	4.8	产品标识和可追溯性						
9	4.9	过程控制	在设计控制中满足					
10	4.10	检验和试验						

手册 章号	标准 编号	管理者及部门质量体 系要素	院 长	生 管	技 术	人 事	设 计	负 责
11	4.11	检验、测量和试验设备 控制	项目设计不适用					
12	4.12	检验和试验状态	在设计控制中满足					
13	4.13	不合格品的控制						
14	4.14	纠正和预防措施		△	○	△	△	△
15	4.15	搬运、贮存、包装、防 护和交付		○			△	△
16	4.16	质量记录的控制		△	○	△	△	△
17	4.17	内容质量审核		△	○	△	△	△
18	4.18	培训		△	△	○	△	△
19	4.19	服务		△			○	○
20	4.20	统计技术		△	○	△	△	△

注：○为主要责任部门，△为协同责任部门

## 2.2 质量保障制度

项目的设计组织机构：

项目的设计组织机构是完成特定项目的设计任务而组织的临时性机构，院管重点工程项目，在院长统筹安排下，由主管院长、主管总工及所长领导，设计负责人、各专业的主任、工程师、主要设计人员及设计人员等参加组成项目设计组。

项目设计工作需要有关部门和技术人员的支持和配合，如财务科、

技术室、后勤部门等，这些部门的人员并不列入项目设计组织机构，由院统一管理并提供服务。

选择经验较为丰富而又年富力强的专业技术人员担任本项目的主要设计人，这些设计人员均具有良好的工作经验。

本项目投入的技术骨干，如专业主任工程师、主要校审人员均具备十年以上的设计工作资历，积累了丰富的经验，是我公司服务意识强、技术管理水平高、具有开拓进取精神的骨干力量。

设计人员主要岗位职责保证：

(1) 主管总工。

- 1) 组织领导本项目设计质量控制和质量保证工作。
- 2) 审批本项目设计大纲。
- 3) 审签本项目图纸，参加设计确认和审签重要对外文件。
- 4) 审定本项目重大技术原则。
- 5) 审定本项目设计组的重大事项。
- 6) 指导设计负责人进行本项目设计组织和技术服务保障工作。

(2) 生产管理室负责人。

- 1) 负责设计任务谈判，组织协调合同评审并代表院签订合同。
- 2) 监督检查合同执行情况。
- 3) 按合同要求制定本项目设计计划，协助落实外部条件。
- 4) 负责反映业主对本项目设计工作的要求。

(3) 总工办负责人。

- 1) 确定、协调各部门质量职能。

2) 开展质量监督。

3) 组织本项目所需的技术资源。

(4) 所负责人。

1) 质量工作负责人，组织实施质量工作计划，部署本项目质量工作。

2) 组织协调安排工程设计综合进度计划和人力平衡。

3) 协调做好服务工作。

(5) 项目负责人。

1) 项目负责人负责对外联系配合本项目。

2) 协助生产管理室对外签订工程设计项目合同。

3) 组织实施项目过程管理和目标管理。

4) 负责组织工程的设计优化。

5) 负责对外联系，落实外部条件；对内负责工作项目管理，安排综合进度，协调专业对口。

6) 积极反映业主对设计工作的意见，并在设计工作中予以贯彻。

7) 负责组织综合性技术方案的评审工作。

8) 编制工程的质量计划和设计计划大纲。

9) 负责项目设计组与业主配合管理。

10) 配合总工办、设计所做好设计回访工作。

(6) 主任工程师。

1) 负责本专业的设计组织、质量管理。

2) 对设计成品组织实施本所质量工作计划。

- 3) 负责组织本所的设计优化工作。
- 4) 确定项目质量目标，实施质量控制。
- 5) 对重大技术方案和原则负责。
- 6) 指导主要设计人员的技术管理、质量管理工作。
- 7) 签署本项目的全部图纸和文件。

(7) 专业负责人。

- 1) 负责本专业的设计组织、质量管理。
- 2) 负责编写本专业的设计计划大纲。
- 3) 负责提出本专业的技术方案和原则。
- 4) 负责组织和实施本专业的设计优化。
- 5) 负责与外专业互提资料。
- 6) 负责对提供给本专业的设计输入资料进行验证。
- 7) 代表本专业与业主联系配合。
- 8) 签署本专业设计的全部图纸文件。
- 9) 组织实施本专业设计的质量检查。

### **3. 服务过程质量控制体系**

#### **3.1 服务内容**

1) 我公司承诺项目拟投入人员会亲自到场提供驻场服务，否则视为违约，采购人有权终止合同；

2) 我公司承诺按照合同约定及时提供规划成果和服务，并保证规划成果的质量；

- 3) 我公司承诺协助甲方解决各种有关的问题及后期评审、备案;
- 4) 我公司承诺严格遵守国家法律、法规和行业规范, 提供合规的服务;
- 5) 我公司承诺对甲方的个人信息严格保密, 不会将其泄露给任何第三方;
- 6) 我公司承诺及时反馈和解决甲方提出的问题和意见, 并提供必要的技术支持;
- 7) 我公司承诺将根据甲方需求提供个性化的解决方案, 并不断改进和优化服务体验

### **3.2 服务质量标准和范围**

- 1) 及时与甲方沟通, 为甲方提供及时所需的服务;
- 2) 我公司本着用户至上的宗旨, 按甲方要求, 提供有经验的项目负责人到甲方现场实施工作支持和全程技术服务, 完全解决甲方的后顾之忧;
- 3) 项目进行期间和项目结束后半年内, 我公司无偿为甲方提供相关的技术咨询及支持等服务;
- 4) 对于规划成果出现的问题和甲方临时提出的其他技术要求, 我公司负责按时进行无偿修改, 成果数据移交甲方后, 我公司可以为甲方多次无偿提供成果数据拷贝的各种服务;
- 5) 对于项目涉及的所有信息数据资料进行严格的保密, 无论是甲方提供的所有数据资料, 还是项目成功数据, 均安全保密存储, 在

未经甲方同意的前提下不得外泄；

6) 项目验收后，在正常使用过程中，出现任何由我公司规划设计造成的重大问题，我公司愿意承担由此引发的一切责任后果，妥善处理各项善后事宜。

### 3.3 响应时间

我公司对项目实行长期服务，一旦项目出现问题，我公司将以最快的速度（24 小时内）进行回复，解除业主的后顾之忧。

### 3.4 解决问题时间

如果是沟通对接问题，我公司承诺五个工作日解决；

如果是技术调整问题，我公司承诺十五个工作日解决；

如果是总体成果问题，我公司承诺三十个工作日解决。

## 4. 其他承诺

### 4.1 优惠服务承诺

我公司承诺，在项目编制完成后，如业主单位需要，我们将免费提供项目技术指导和培训，使业主单位能够有效掌握项目的技术规范及方法，满足业主单位对项目的日常管理工作。

(1) 我公司对项目实行长期售后服务，一旦项目出现问题，我公司将以最快的速度（24 小时内）进行回复，解除业主的后顾之忧。

(2) 我公司技术人员的工作原则是先解决问题后分清责任，把业主的损失减少到最低程度。我们分清责任的根本用意不在于经济问题，

而是要找出问题，总结经验教训，提高项目的运行质量，为业主提供优质高效的服务。

(3) 若业主要求增加或细化项目内容，我方在项目的合理要求范围内，不再要求增加工作费用。

(4) 保证按照相关技术要求按时完成项目，并充分调查、征求各部门的意见，使成果满足地方经济社会建设实际需求。

(5) 按要求做好项目成果送审、评审工作，做好规划备案、报批的配合工作。

#### **4.2 售后服务承诺**

我司承诺，如业主单位需要，在项目完成后，我们将免费提供项目后续服务，帮助业主单位解决项目在日常管理工作中遇到的各种问题。

我司承诺，如项目出现问题，我司第一时间（24 小时内）进行回复，必要时赶赴现场。

我司承诺，按业主要求做好项目成果送审、评审工作，做好规划备案、报批的配合工作。

我司承诺，项目负责人对项目后续服务负责到底，如不可抗力导致项目负责人变动，第一时间变更项目负责人，负责本项目的后续服务，不耽误项目的后续工作进展。

投标人：河南省城乡规划设计研究总院股份有限公司（电子签章）

法定代表人：\_\_\_\_\_（电子签章）

日期：2026 年 05 月 19 日

**注：投标人若中标后必须按投标文件中所承诺执行，否则视为虚假应标并取消中标资格。**