

五、服务承诺书

致：____封丘县住房和城乡建设和城市管理局____（采购人）

我方保证按以下承诺内容认真履行合同，如有违反，我方愿意接受相应处罚或承担相应违约责任：

磋商供应商根据磋商文件要求和自身实际情况做出承诺：

（一）服务质量保证和承诺

1. 1质量方针及质量目标

1、质量方针：

精益求精、严密设计、科学管理、信守合同

- （1）精心勘测、设计，追求设计方案的技术性、经济性、安全性与美观性的最佳组合；
- （2）严格执行现行国家和地区的法律、法规、技术标准、规范、规程，保证产品符合标准和要求；
- （3）严格执行合同要求，确保合同进度；
- （4）做好设计后期服务和回访，热情、周到的解决设计中遗留的问题，使顾客满意；
- （5）实行严格的质量控制，产品合格率达100%；
- （6）开展争创优秀设计活动，争取获厅、省部级优秀勘察、优秀设计、优秀标准化、优秀软件奖、科技进步奖。

2、项目质量目标：

- （1）设计成果满足《市政公用工程设计文件编制深度规定》相应设计阶段的要求。
- （2）认真贯彻国家各项方针和政策，设计成果符合国家的有关法规、规范，根据封丘县城市总体规划、城区地形条件，近、远期结合，统筹兼顾，全面设计。
- （3）做到设计方案合理可行，投资省、费用低、效益高。综合技术经济指标达到国内同类型工程先进水平，创省级优秀设计；
- （4）全部设计成品符合有关标准、规程、规范的要求，满足规定的内容深度，无不合格品，优良品率达98%以上。

为了实现上述目标，我们将主要采取以下措施：

- ① 将项目组全体设计人员集中进行设计，方便专业间协作配合，又能提高效率，以满足工程进度的要求；
- ② 开展限额设计，控制工程造价；
- ③ 优化设计方案、作好系统布置和设备选型，从工程设计开始就以创省级优秀设计工程为目标；
- ④ 选派经验丰富的质量管理工程师自始至终参与工程质量管理，帮助、督促、检查本工程贯彻执行质量管理体系文件的状况；
- ⑤ 在设计基本完成的时候，集中进行一次综合质量检查，尽力把一般性差错消灭在施工之前，确保向业主提供高质量的成品，使施工、运营顺利进行；

⑥ 针对工程特点、重点、难点选择课题，成立质量管理小组，群策群力，力争实现创省级优秀设计工程的目标。

1.2 质量控制体系

1、设计质量目标

设计质量目标——博采众长，更新理念；优化方案，精心设计；注重环保，保证安全；主动服务，确保进度；齐心协力，争创精品。工程投资控制在批复的初步设计概算内，争创省、市优秀工程设计项目。

2、质量保证体系构成

(1) 项目组内部明确质量职责，制定并贯彻实施项目的质量保证措施，对设计的质量负责。

(2) 项目组对项目的过程和最终结果进行把关，确保质量。

(3) 项目负责人对项目的整体思路、方法、原则和最终成果进行总体把关和全过程指导，包括单位级技术指导、中间检查和成果审查。

(4) 以已建立并经认证的ISO9001质量保证体系进行项目质量管理，来保证各项工作的质量。

1.3 质量安全保证体系

1、体系建立

(1) 满足合同要求是基础，确保设计工作在合同规定的框架内保障安全。全员责任，目标分解，将安全责任细化到每个参与编制工作的人员身上。编制人员、校对人员、审核人员等1、都有各自明确的安全相关任务。全过程控制，重视设计深度，合理交叉和衔接，综合控制最优化。在编制的各个环节都要考虑安全因素的合理融入和过渡。

(2) 建立分级计划体系，满足不同管理需求。不同层级的管理人员可以根据相应层级的计划进行安全管理工作的安排和监督。

(3) 建立量化检测系统，定量分析项目进展，以便及时发现安全管理工作中问题和进度偏差。

2、明确职责

(1) 院长（安全第一责任者）安全生产职责作为设计院的第一责任人，对本企业的安全生产和各部门、各类人员的安全生产责任制的建立、健全与贯彻落实，负全面的安全责任。

(2) 认真贯彻执行国家有关设计安全生产的方针、政策、法规和上级有关规定，并负责组织贯彻落实。

(3) 贯彻重奖重罚原则，审批院安全奖惩办法，深入基层检查责任制落实情况。

3、安全控制措施

(1) 现场勘察安全要求编制人员在勘察作业时，须严格遵守当地安全管理规范和办法，严格执行操作规程，进行现场勘察时要小心谨慎。

(2) 风险评估与管控措施进行全面的风险评估，识别设计过程中可能出现的风险，如技术风险、施工风险等。

(3) 针对风险问题，提出科学有效的管控措施。对于识别出的管沟坍塌风险，可以通过加强结构计

算审核。质量控制措施在设计过程中严格控制质量，确保设计方案的优良性和实施可行性。这包括对编制文件的准确性、完整性进行审查，对设计计算过程进行复核等。

4、技术保证

本项目由于工作介质的易燃特性，工作环境的特殊性以及周边环境的复杂性，它的安全问题尤其重要。

装置的安全设计是系统安全的根本基础，安全设计需要以系统科学的分析作为基础，以“问题发现式”的预测方法，评价系统中存在的危险因素及可能造成的后果，在充分辨识潜在危险和不安全部位，不安全环境的基础上采取适用的安全技术措施，将系统的安全置于装置的设计阶段，实现设计安全。

具体措施如下：

(1) 高压、次高压管道同地面建（构）筑物的最小间距符合《城镇燃气设计规范》（GB 50028-2006（2020 年版本））、《燃气工程项目规范》（GB 55009-2021）等相关规范要求。将可能散发可燃气体设施布置在易产生明火或散发火花场所的全年主导风向的下风侧，并有足够的安全防火距离。

(2) 根据相关规范计算最后确定管道材质和管型，满足国家标准和设计要求。

(3) 管道穿越不同的特殊地段，采用不同的敷设方式，保证管道安全。

(4) 管道防腐采用外防腐涂料和阴极保护相结合的方式，局部采用牺牲阳极保护；钢质管道外防腐采用三层 PE 防腐层，并设外加电流的阴极保护，以确保管道运行安全。

(5) 通过实地踏勘，对管道线路走向进行优化，线路尽量避开不良工程地质地段。

(6) 对管道通过河流处理时，通过优选穿河跨越河段，采用可靠的穿越结构形式和稳管措施，以确保通过关键点的管道安全。

(7) 对管道通过的陡坎，采取可靠的稳管护坡、排水措施，以防止严重的水土流失而危及管道安全。

(8) 在设计中考虑了防爆、防静电、防地震及消防等措施，以确保管道系统的安全运行。管道通过地震断裂带、高压线并行段、管道并行段应采取相应的保护措施。

(9) 配置适当的维护、抢修机具、材料、备件及专业人员，以应付突发性事故，尽量缩短停输时间，提高管道的可靠性。管道保护应由专业人员管理，定期进行巡线；雨季或其他灾害发生时要加强巡线检查。

5、管理措施保证

项目设计组根据合同要求并结合项目具体特点，确定编制阶段的主控制点，编制科学、合理、切合实际的设计实施计划和设计进度计划。合理安排设计各阶段的时间，确保安全编制工作不被压缩。加强设计过程的管理，对编制输入、编制方案评审、编制文件的验证、编制过程中的修改等具体环节加强管理，以确保编制输入完整、正确，编制方案优化、合理，避免设计过程中出现不必要的反复，保证必要的设计修改能够及时、准确。

6、其他创新性建议

本工程的特点是线路范围较大，线路在巡线、通讯等都具有一定的难度，先进的自控系统是本工程

的关键性技术问题。根据输气工艺生产运行及管理的需要，本工程自动控制系统采用了以计算机为核心的监控及数据采集（Supervisory Control And Data Acquisition 简称 SCADA）系统，对管道运行进行管理，提高管道的自动化管理水平，达到国内同类管道的先进水平。

自控系统采用三级管理模式：

（1）、第一级为调度中心控制级：设置在天然气调控中心，对全线进行远程监控，实行统一调度管理，实现对站场及阀室的监视控制；

阀室：监控级阀室可以远程显示/控制阀门的开启，实现远程分输调度，监视级阀室远程显示阀门状态、管道压力等运行参数。

下游站场：通过上传的站控系统实现远程对站场的数据采集、监视控制。

（2）、第二级为站场控制级：设置在各输气站内，由站控系统对站内工艺变量及设备运行状态进行数据采集、监视控制；

（3）、第三级为就地控制级：就地控制系统对工艺单体或设备进行手/自动就地控制。

（二）履职尽责承诺

2.1项目管理机构层级

1、项目管理机构框架

- （1）我公司采用设计分院与项目管理相结合的设计组织机构。
- （2）设计分院分别由相关的专业工程技术人员组成，专业的设置和分工保持稳定以利于行政管理、专业基础工作和技术设备充分利用及提高技术水平。
- （3）我公司的设计组织机构见图



2、人员配备方案及职业资格

我公司拥有多年设计实战经验的多专业人员作为最强大的后盾。如本项目我公司中标，我公司将安排组织有多年经验的具有丰富的燃气设计工程师参与本项目。项目开始之前由项目总负责人和各专业负责人一起确定图纸工作量和图纸设计的日程安排。设计过程中根据各专业需要及时召开专业协调会，随

时协调专业衔接问题，保证项目的顺利进行。

人员汇总表如下：

序号	本项目任职	姓名	职称	专业
1	项目负责人	李强	高级工程师	燃气
2	总设计师兼总图负责	葛志贤	高级工程师	总平
3	经济负责人	王治	高级工程师	造价
4	建筑负责人	王芳华	高级工程师	建筑
5	结构负责人	李准	高级工程师	结构
6	工艺负责人	高友良	高级工程师	化工
7	给排水负责人	任正勇	高级工程师	给排水
8	暖通负责人	魏丹丹	高级工程师	暖通
9	电气负责人	梁艺君	高级工程师	电气
10	自控负责人	赵三平	工程师	机电一体化
11	勘察测量负责人	任祥	高级工程师	岩土工程勘察

2.2项目管理机构职责划分

1、岗位职责

（1）工程项目的编制组织机构是为完成特定项目的编制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，总工及分院院长领导，校核人员、编制人员等组成项目编制组。

（2）项目编制的工作需要有关部门和技术人员的支持和配合，如财务部、信息中心、印刷出版部门等，这些部门的人员并不列入项目编制组织机构，由院统一管理并提供服务。

（3）本工程编制组织的措施和人员资历水平

1）本工程从投标阶段开始，便列为院管重点项目。

2）本工程项目编制由院总工程师负责审定，其他专业设计由分院各专业副总工程师负责审定。

3）本工程项目安排的编制总负责人，曾担任过多个大型工程项目编制总负责人工作，有丰富的编制和实践经验，为搞好本工程的编制组织和技术服务创造了良好的条件。

4）选择经验较为丰富而又年富力强的专业技术人员担任本工程的主要编制人，这些主编制人均具有良好的工程编制工作经验。

5) 本工程投入的技术骨干,如主要编制人和校审人员编制工作经验丰富,是我院服务意识强、技术管理水平高,具有开拓进取精神的骨干力量。

(4) 项目编制主要岗位的职责

1) 审定人(总工)

A、负责审定工程项目编制的技术先进、安全可靠、经济合理等重大编制原则。

B、参加工程项目编制中的重大编制原则和编制方案的评审。

C、审定工程编制文件和关键性技术问题。

D、对编制、校核、审核人之间技术分歧做出最终的技术结论。

E、必要时主持工程项目编制的中间审查。

F、按规定签署编制文件。

G、对所审定的工程项目编制质量负责。

2) 审核人(分院长)

A、审核工程项目是否贯彻国家有关法规、安全技术规范和规程,是否执行国家和行业标准规范和规定。

B、负责审核工程项目编制原则,编制方案是否符合设计条件,是否技术先进、经济合理、安全可靠,对主要技术问题和编制方案的正确合理性负责。

C、参加工程项目编制原则和主要技术问题的研究讨论并作出决定。协助编制人、校核人解决疑难技术问题。

D、审核编制规定、说明等。

E、审核工程编制规格书及有关编制文件。

F、审核特殊管件强度计算书。

G、填写“编制文件校审记录”,作好编制质量评定,按规定签署编制文件。

3) 校对人

A、校核压力工程项目是否贯彻国家有关法规、安全技术规范和规程,是否执行国家和行业标准、规范、规定,是否遵守本公司有关规定和质量管理制度。

B、会同编制人商讨工程项目编制原则编制方案,协助解决编制中的技术问题。

C、全面校核工程项目编制文件,校核编制是否符合最新版设计条件,是否技术先进、安全可靠、经济合理。

D、校核编制是否符合本公司关于技术文件编制规定,是否符合工程编制规定的要求。

E、校核系统图是否符合要求、安全间距是否符合、用气量及流量是否合理。

F、校核管件强度计算书采用的标准规范、设计条件、基础数据、计算结果是否正确。

G、校核编制成品是否完整。

I、校核工程设计规定、数据表、综合材料表是否正确完整。

J、校核文字说明是否通顺简练。

K、校核向有关专业提出或返回的编制问题。

L、填写“编制文件校审记录”和“编制质量评定卡”，并签署编制文件。

M、负责对归档后编制文件修改的校核，校核工程编制总结。

N、对校核的编制文件质量和完整性负责。

4) 编制人员

A、认真贯彻执行国家和行业标准、规范和规定，遵守本公司关于工程项目编制的各项规定和质量管理制度。

B、通过专业负责人接受设计条件。并对条件进行认真仔细的核查。

C、根据设计条件进行技术经济分析，积极采用先进技术，经与校审人员讨论后提出编制方案，按工程设计规定开展设计文件的编制工作。

D、正确应用压力管道设计基础资料和数据、计算公式和计算机软件进行压力管道设计。

E、编制的设计文件应内容完整、表达正确，文字说明通顺、简练。

F、对外提交的条件和文件应按自校提纲进行自校，未经自校不得送校核人。

G、负责校审后编制文件的修改和文件的打印。

H、按规定签署编制文件。

I、通过专业负责人向有关专业提出设计条件。

J、做好所有条件和中间成品设计文件的整理；交设计专业负责人检查后统一保管。

K、对编制的设计文件质量和完整性负责。

L、认真处理制造、安装、生产中的有关设计问题，必要时担任现场设计代表工作，并将处理问题的技术文件及时完整地交专业负责人或现场负责人统一归档。工程竣工投产后认真做好工程设计总结。

2.3 后期配合

1、后续服务安排

后期服务是设计全过程中的一个重要环节，提供优质、高效的后期服务对于贯彻设计意图，保证设计质量具有重大意义。

我单位提供的后期服务主要有以下内容：

保证在工程项目建设周期内，选派具有专业职务、岗位资格的设计人员能及时、有效的解决施工中出现的问题，以确保设计和服务质量。如果原设计人员不能到场，则由授权人代替。安排设计经验丰富且具有良好沟通协作能力强的工程师作为现场代表进驻工地，进行全过程的技术服务。

加强本项目设计人员与业主、各职能部门等的配合与沟通，认真听取各方合理建议，不断优化设计。从设计、校对、审核、到审定的每一工作环节，严格执行设计方的质量保证体系，精心设计、细化设计、优化设计。

安排相关工程师定期参加现场施工协调会，及时回复设计疑义；并认真做好技术交底、工程验收等方面工作。

设计人员在施工服务当中恪守职业道德，工作尽职尽责，不接收与该工程相关单位的礼金、红包，不索、拿、卡、要。

积极配合业主完成工程项目的设计审查、报建工作，认真及时地回复审查意见，完设计，各项设计审查、交底、报建等需设计方到场的相关工作中。

除正常的施工服务外，我方不定期派人到现场进行技术回访。

严格管理设计变更，在施工过程中加强与建设单位的沟通与协调，对设计变更进行严格控制，避免或减少由于设计变更引起工程造价的增加。

加强工程投资控制，根据项目实际情况并结合交通量调查数据，分段进行结构层设计，优化工程投资，并保证工程设计使用年限。

对于重大的或原则性的问题，及时向更高一级负责人反映情况，必要时报请院技术委员会解决。

如果因施工现场等情况变化引起设计变更，能在最短的时间内按照院关于设计文件变更的有关规定程序执行。

设计人员在施工配合过程中，不得以任何借口向建设方、监理方、施工单位索取任何形式的报酬。

2、后续服务保证措施

承诺服从招标人的工作计划安排，并积极配合工作方面。合同签订之日（含）起按合同要求，完成勘察相关工作；施工图设计等工作；

承诺提供后续服务 2 小时内响应。对业主提出的要求要认真研究及时回复，在满足规范、安全的前提下，尽可能满足业主的需求。

合同签订后，设计人员可以根据需要及时进驻现场，确保项目进度；

对业主的采办工作提供技术支持；

提供地方报批报建工作的技术支持。

2.4 关键岗位工作人员更换承诺

1、原则上不更换

在设计项目实施过程中，原则上不更换关键岗位人员，确保设计团队的稳定性和连续性。因为频繁更换人员可能会导致设计思路的中断、沟通成本的增加以及设计进度的延误。

2、特殊情况更换

若因特殊情况（如人员生病、离职等）需要更换关键岗位人员，我们将遵循以下流程和要求：

提前沟通：在更换人员之前，及时与项目委托方、监理方等相关单位进行沟通，说明更换的原因和必要性，征得他们的书面同意。

人员选拔：确保替换人员具备相应的资格和能力，其个人能力要优于或至少等同于被更换人员。对替换人员的专业技能、工作经验、项目管理能力等方面进行严格审核和评估，确保其能够胜任该岗位的工作。

工作交接：安排被更换人员与替换人员进行全面、细致的工作交接，包括设计思路、项目进展情况、已完成的工作成果、未解决的问题等。确保替换人员能够迅速了解项目情况，顺利接手工作。

后续跟进：在替换人员上岗后，密切关注其工作表现和项目进展情况，提供必要的支持和指导。定期对替换人员的工作进行评估和考核，确保其能够满足项目的要求。

2.5落实不到位的处理承诺

1、自我纠正

一旦发现关键岗位人员履职不力或出现工作失误，我们将立即组织自查自纠，迅速采取补救措施。分析问题产生的原因，制定详细的整改计划，并明确整改责任人，确保问题得到及时解决。

2、接受监督

我们欢迎并主动接受项目监督管理部门及项目委托方的监督与检查。对他们提出的问题和建

议，将认真对待，积极整改落实。定期向监督管理部门和委托方汇报整改情况，接受他们的评估和审核。

3、违约责任

若因关键岗位人员履职失职，导致设计项目延期、设计质量不达标等严重后果，我们将承担相应的违约责任。包括但不限于赔偿项目委托方的损失、支付违约金等。

4、人员调整

对于不能胜任岗位工作或严重违反项目规定的关键岗位人员，我们将立即进行更换。同时，对相关责任人进行严肃处理，追究其相应的责任，以起到警示作用。

以上内容必须如实、详细填写，如表格内容可自行添加。

磋商供应商：中北工程设计咨询有限公司 (电子签章)

法定代表人：山石印玉 (电子签章)

日期：2025年6月11日

