## 4.3服务承诺

（供应商根据磋商文件要求自行编制）

**（1）供应商应对项目实施过程中（包括但不限于图纸优化设计、施工图送审，概预算编制、项目施工过程）的配合做出服务承诺；**

1.设计实施期间的跟踪配合措施

针对本设计涉及面比较广，工作量大，技术要求高的特点，实行全过程的跟踪配合服务。设计全过程的跟踪配合服务，从要求的设计投标开始，直至设计全过程和以后具体子项的筹备、设计和实施。 切实做好各阶段的质量管理，包括各阶段的工作内容、质量标准、执行人和检查人、质量控制点、阶段性成果等。

2.设计编制过程中服务的承诺

从收集资料起，设计人员即全身心投入设计工作，及时与委托方沟通，定期向有关领导、专家汇报，吸取好的意见和建议，并具体体现在以后设计工作中。在设计的编制过程中，从实际出发，多为委托方及以后设计管理着想，吸取以往经验，做好委托方参谋。

3.现场配合服务

对项目实施过程中（包括但不限于图纸优化设计、施工图送审，概预算编制、项目施工过程）的配合我方均响应业主的要求，保证在设计过程中，派设计代表经常驻去现场，随时向业主了解设计意图，处理设计过程中发生的与设计有关的技术问题，并做好业主和有关职能单位的参谋，确保设计质量和设计工作的顺利进行。如有设计变更、现场技术核定，将派驻相关人员去现场对接，项目验收阶段，我公司也将安排相关技术人员去现场对接验收。

现场代表人员的人数和专业，根据工程进展和业主需要，不同阶段委派不同的设计人员参加。

现场代表人员与业主、各职能部门密切配合，解决设计工程中出现的技术问题。

如设计需要，我方其他人员包括院总工程师、项目总负责、专项负责，不管节假日随叫随到，赴现场解决问题。

领导小组、合同主管、技术主管、项目总负责人经常到现场，了解现场人员的工作情况，对不合格者立即撤换。并经常与委托方保持沟通，了解委托方需求，及时解决问题。

从思想上根本解决现场设计代表的服务态度，即从领导要我做，到我要争取去现场进行配合的观念。

4.设计工作的全过程服务

派出专业人员全面的进行现状的调查，准确地掌握第一手资料。

提出设计的研究方法和技术路线，报业主审查。

提出设计的目标，报业主审查。

5.进一步优化技术方案的措施

在设计过程中，特别是在前期设计编制和设计方案和扩初阶段形成过程中，定期参加专家会议，对不同阶段的设计提出最优的设计方案，使设计工程争创一流水平。

设计责任承诺

我方郑重承诺：

1.我方设计文件均按国家技术规范、标准、规程及招标方提出的设计要求，进行工程设计， 按合同规定的进度要求提交质量合格的设计资料，并对其负责。

2.按设计合同规定的内容、进度及份数向招标方交付资料及文件。

3.交付设计资料及文件后，按规定参加有关的设计审查，并根据审查结论负责，对不超出原定范围的内容做必要调整补充。按合同规定时限交付设计资料及文件，负责向招标方及施工单位进行设计交底、处理有关设计问题和参加竣工验收。

4.我方保护招标方的知识产权，不得向第三人泄露、转让招标方提交的产品图纸等技术经济资料。如发生以上情况并给招标方造成经济损失，招标方有权向设计人索赔。

5.我方设计方案得到业主认可。

6.设计过程中我方与业主紧密配合，业主对设计方案的合理修改意见我方应予以采纳。

（3）后续服务承诺

1）配合采购人做好施工招标工作；

2）配合采购人做好技术交底和图纸会审工作；

3）配合采购人做好现场验收工作；

4）配合采购人做好整个工程建设的设计变更工作；

5）参加建设工程的竣工验收工作；

6）参加整个工程建设过程中需由设计单位参加的相关工程会议。

我单位承诺自提交施工图设计的正式成果之日起开始计算，至施工工程竣工验收合格之日的跟踪服务，在提交施工图设计的正式成果文件后，如采购人有修改意见（服务内容包括但不限于：汇报研讨、设计内容修改），我单位能在 24 小时内响应，并在收到修改意见内容后 5个工作日内按采购人要求完成相关修改内容。

**（2）供应商应保证设计图纸通过相关部门的审查，能负责协调内部、外部关系并提出合理、妥善的服务承诺；**

我公司将积极配合建设单位对本项目进行全程优质服务，保证设计图纸通过相关部门的审查，能负责协调内部、外部关系，严格按照有关技术标准、设计规范进行设计，并且充分与业主沟通，体现业主意愿，协助建设单位控制好工程质量、工程规模、工程投资等；按照业主要求参加各级报建工作，并根据审查结论负责作必要的调整补充。提交编制文件后，提供全过程现场服务进行定期设计回访工作。

我公司承诺免费后续服务时间截止到项目报批完成；解决问题的响应时间为甲方提出问题后的2小时以内。

（1）公司对接受委托的项目无论大小，均认真对待。根据委托任务的不同，我公司任命有咨询师资格且具有丰富实践经验的人员负责，在公司技术负责人的领导下，对项目咨询成果的质量和咨询服务工作负责。在完成每一项委托任务后，都由公司技术负责人组织交流，总结经验及教训，对已完项目定期进行回访，并随时解答委托方提出的有关工程咨询方面的问题。

（2）公司恪守独立、客观、公正的原则，严守商业秘密，以人为本，努力提高人员素质，利用专业技术知识，在建设工程咨询服务领域，架立一座连接甲方和发改委的桥梁，客观公正、实事求是地完成工程咨询业务。

（4）公司服务人员，在项目负责人的领导下，各专业明确分工，专人负责，提高办事效率。

（5）编制过程中变更处理方式及时间承诺

若我公司中标，我公司承诺:在项目工作过程中，我公司将服从招标人的统一指挥与协调管理。甲方提出汇报交流要求或相关意见后，我公司将在24小时内，由项目负责人亲自带队到位，若做不到，甲方可视合同约定酌情进行处罚。

**（3）其他优惠服务承诺。**

1.我方郑重承诺：

中标后合同签署时我方保证向招标人提交设计责任质量承诺书。安排经验丰富的设计人员驻派代表及时进行现场服务，对施工中出现的技术问题及时解决。

配合建设各方做好各个阶段的验收工作，并派出由各专业人员组成的回访组，按施工阶段定期进行设计回访，及时搜集信息，反馈意见、提高服务质量。

2.控制工程规模、降低工程造价、减少设计变更等措施

2.1对工程项目实行限额设计

在设计过程中，采用限额设计，就是按照批准的可行性研究报告的投资估算控制初步设计，按照批准的初步设计总概算控制技术设计和施工图设计。同时，各专业在保证达到使用功能的前提下，按分配的投资限额控制设计，保证总投资不被突破。

2.2尽可能减少设计变更

在工程施工过程中，设计变更会引起工程造价的上升，引起设计变更的原因很多，如：工程设计粗糙，工程实际与发包时提供的图纸不符；当前市场供应的材料规格标准不符合设计要求等等．要减少设计变更，首先应严禁通过设计变更擅自扩大建设规模，提高设计标准，增加建设内容，一般情况下不允许设计变更，除非不变更会影响项目功能的正常发挥．其次，认真对待必须发生的设计变更，及时核算有关设计变更的造价，对于有问题或者费用偏高的项目可重新考虑，进行多方案比较，不能一味求快，而应求精。

2.3施工阶段的工程造价控制

 熟悉设计图纸和设计要求，对可能出现的工程费用变化大的部分和环节，作为重点造价控制对象；

造价工程师对项目实施过程进行全面跟踪，对经济技术变更及时进行经济技术比较，并进行预测和分析，严格控制工程变更。

详细进行工程计量，复核工程付款帐单，严格现场签证管理。及时做好施工现场记录，制定现场签证的管理程序，加强现场签证的管理．工程签证随做随签，避免“一揽子”及日后签证，同时签证尽可能量化，避免仅作定性或含糊不清的签证。

做好工程施工记录，保存好各种文件图纸，特别是施工变更图纸．为处理可能发生的索赔提供依据。

2.4一旦我公司中标，我公司将承诺将组织骨干力量参与本次设计，保证设计高效高质量完成本次方案及施工图设计。参与本项目的项目管理结构组成表设计人员保证全程参与本项目设计，不进行中途更换负责人及设计人员。

2.5一旦我公司中标，我公司将承诺在本项目约定设计周期内参与本项目设计人员不再安排其他施工图设计任务，全面、高效、优先、专著开展本项目施工图设计工作。

2.6 一般合同约定提供8套施工图蓝图，由于使用图纸部门较多，我公司承诺为业主提供10套图纸。

2.7 我公司承诺设计质量标准合格，符合现行国家、省、市、行业标准，图纸设计详实有条理，且在设计过程中各专业彼此兼顾，及时沟通，充分全方位考虑，避免后期遗留较多问题，另外在在施工图设计中设计人员将在项目负责人和各专业负责人的带领下，全过程全角度并结合后期施工方便因素控制项目实施成本，并通过一系列措施保证可是实行强，并高质量高标准交付设计成果，并达到优秀设计图纸标准 。

2.8我公司将承诺每周对业主进行电话回访，积极积极采纳业主合理的建议，调查业主对于目前后期服务的满意度，若业主对于某些环节业存在不满意情况，我公司将积极进行改进，若于业某些设计人员服务满意度不够，我公司将对这些设计人员进行教育及培训，若屡教不改，我公司将进行予以罚款甚至开除。经过不断的与业主沟通从而进一步优化后续服务方案的完善及合理性。