

### 3、服务承诺

#### (1) 履行期内服务承诺

如若中标，我公司承诺服从采购人的工作计划安排，确定项目进度计划。为使工作如期完成，成果运用，督促改革，项目中标后，编排项目进度控制计划和项目组组建，细化日进度、周进度和月进度工作计划，并严格执行，确保项目如期完成的承诺。

若我司中标，我公司承诺本项目服务过程中均参照符合国家或行业规定的合格标准，满足采购人要求的内容，确保承接的每一项服务都达到相应的质量标准或技术规范。

##### 1) 项目进度保证

若我公司中标，我公司按采购文件要求，在服务期内合理安排工作进度，控制好关键时间节点，确保项目如期完成。

主要控制好以几个关键时间节点：

项目准备阶段控制：充足的前期准备是非常重要的环节，对项目的认知理解、具体计划的制定、政策的梳理、政务效能体系的设计离不开时间的保证。

项目实施阶段控制：此阶段为具体操作环节，主要包括顶层设计、前期调研、政务效能提升的任务清单磋商、政务效能提升培训等工作流程内容。

报告撰写阶段控制：此阶段为成果输出环节，主要包括报告撰写、验收。

##### 2) 服务质量保证

为确保政务效能提升咨询服务项目的品质，本单位严格遵守招标文件所明确的采购要求，借助于已有的研究成果和成熟的项目经验，通过周详的组织工作，制定出切实可行、行之有效的品质保证措施。

质量管理贯穿项目始终，从立项至项目圆满结束，必须全面严格把关品质，精细管理每一个环节和细节。项目团队成员全体参与质量管理：人人皆为品质的守护者，人人皆为品质的管理者。明确各自的工作职责，落实各自的工作责任，执行质量管理。设定质量管理目标，制定科学合理的质量管理措施，共同确保项目品质。

坚持质量管理理念，将质量管理融入项目全周期，管理措施覆盖项目全阶段，首先是项目启动阶段的项目组成立、调研问题确定、实施方案制定、组织培训和预调研等环节，其次是政务效能任务清单的磋商，最后是报告撰写、成果交付、汇报和解读培训等环节，及时发现并解决影响任务清单品质的各类问题。在全过程中突出重点，强化对重要内容、关键节点、核心环节的品质监控。

树立全员质量管理观念，参与项目的全体人员均是质量管理的主体。严格选拔项目成员，加强项目品质管控的内部培训。质量管理要明确工作职责，落实工作责任，将质量管理责任落实到具体项目人员。让专业的人做专业的事，不同职责的人员承担不同的品质控制角色。

若我公司中标，投标人在工作中将做到：

a.客观公正地开展政务效能提升工作，避免各项干扰影响研究结果。投标人将健全项目管理机制，全流程接受采购人的监督管理，排除各项可能影响提升的干扰因素，确保提升工作的质量。

b.提高工作任务清单的质量。通过部门座谈和企业访谈，了解采购人各部门政务效能现状，分析存在的短板和问题，形成问题清单。按照国务院和河南省的要求，借鉴先进地区的经验做法，结合采购人的实际情况，建立科学合理、指向明确的政务效能提升改革创新任务清单。

c.高质量完成报告撰写工作。围绕核验后的数据进行方案编制，形成报告初稿，并与政府各相关部门沟通结合，充分征求意见，开展多轮修改，形成一本既有高度又接地气的政务效能提升研究报告。形成评审稿后，邀请专家进行方案评审，按照程序验收后，按照专家反馈意见修改，提交最终完善的研究成果。

## **(2) 履行期外服务承诺**

在合同执行期满之后，我公司承诺将不收取任何费用，继续为您提供以下一系列的售后服务支持：

**服务内容维护和应急服务：**提供**7\*24**热线服务，对用户提出的问题，如果电话无法解决，做到**4**小时内响应、**24**小时保证问题解决。

**培训服务：**对政务效能任务清单、问题整改清单和提升举措等内容提供培训服务。

**回访和跟踪服务：**定期电话回访、质量调查和跟踪服务。

**其他服务：**技术问题解答、咨询等，通过热线、即时通讯等方式与用户进行在线服务。

### **其他实质性优惠条件承诺**

我们提供长期的咨询优惠服务，致力于以优质的服务和合理的价格满足您的需求。在项目圆满结束后，我公司将依然与贵方保持紧密的联系，继续为您提供专业的项目咨询服务，确保您在未来的业务发展中能够得到持续的支持和帮助。

针对我们的长期合作伙伴，我们特意设计了一系列实质性的优惠条件承诺，旨在回馈贵方的信任与支持，同时确保我们双方的合作能够持续深化、互利共赢。

1) 我们承诺为贵方提供长期的咨询优惠服务。这不仅仅是在项目期间，更是贯穿项目结束之后。我们深知，项目的成功实施只是合

作的开始，后期的运营、维护以及可能的扩展都需要专业的咨询和指导。因此，我们将继续与贵方保持紧密的联系，提供持续的、专业的咨询服务，确保项目能够长期稳定运行，为贵方带来更大的效益。

2) 我们还将实行优质优价服务。这意味着，我们不仅会提供高质量的服务，还会根据贵方的实际需求，提供合理、公正的价格。我们坚信，只有真正站在客户的角度，才能提供最符合客户需求的解决方案。因此，我们将根据项目的具体情况，为贵方量身定制服务方案，确保服务的针对性和实效性。

3) 我们还将合作过程中，积极与贵方进行沟通和交流。我们深知，良好的沟通是合作成功的关键。因此，我们将定期与贵方进行项目进展的汇报和沟通，及时解决问题和困难，确保项目的顺利进行。同时，我们也欢迎贵方提出宝贵的意见和建议，我们将认真倾听、积极采纳，不断完善我们的服务。

4) 我们承诺将始终坚守诚信、专业、高效的服务理念，为贵方提供最优质的服务。我们坚信，在双方的共同努力下，我们定能实现共赢的局面。

**(3) 保密承诺。**对项目情况进行绝对保密，不外漏任何关于所服务项目信息的承诺

我公司一直秉承严格保密的原则，对项目情况的保护不仅仅局限于文字上的承诺，更是我们日常工作的核心准则。我们深知，每一个项目都承载着客户的信任与期望，因此，我们采取了一系列严格的保密措施，确保项目信息的安全。

1) 我们建立了完善的保密制度，明确了保密的范围、责任和义务。所有参与项目的人员都必须签署保密协议，并接受定期的保密培训，确保他们充分理解并遵守保密规定。

2) 我们采用了先进的技术手段来保护项目信息。我们的服务器采用了高强度的加密技术, 确保项目数据在传输和存储过程中的安全性。同时, 我们建立了访问权限管理机制, 严格控制项目信息的访问权限, 只有经过授权的人员才能访问相关信息。

3) 我们还与合作伙伴和客户建立了良好的保密合作关系。我们要求合作伙伴同样遵守保密规定, 并签订相应的保密协议。在与客户的沟通中, 我们也始终保持谨慎和保密的态度, 确保不泄露任何关于项目的敏感信息。

我们的保密工作不仅仅停留在制度和技术层面, 更重要的是我们全体员工的保密意识。我们深知保密工作的重要性, 因此, 我们始终将保密工作贯穿于日常工作的方方面面, 确保项目信息的安全和保密。