

四、服务承诺

致：（采购人）封丘县优化营商环境服务中心（封丘县项目推进服务中心）

我方保证按以下承诺内容认真履行，如未履行，我方愿意承担违约责任：

一、增值服务承诺

1.1 深度政策研究与对接

政策动态追踪服务：成立专门政策研究小组，每月提供最新政策解读报告，涵盖国家、省、市三级政策动态，确保项目申报与最新政策导向保持一致。

专项资金申报辅助：除常规报告编制外，提供专项资金申报指导，包括中央预算内投资、省级专项资金、地方政府专项债类等申报要点的专项解读。

跨部门协调服务：协助采购单位与发改、财政、自然资源、环保等审批部门进行前期沟通，提前化解审批障碍，建立项目审批绿色通道。

1.2 项目全生命周期增值服务

前期决策咨询：提供项目比选方案，对项目技术路线、投资规模、融资方案进行多方案比较分析，超出常规可行性研究的深度。

设计阶段优化建议：在初步设计阶段提供造价咨询，通过价值工程分析提出优化建议，预计可节约投资3%-5%。

建设过程咨询延伸：项目开工后提供2次免费现场巡查服务，对实施过程中与可行性研究差异较大的问题提供专业意见。

1.3 知识转移与能力建设

定制化培训服务：每季度为封丘县相关部门提供政府投资项目管理专题培训，内容包括投资管控、风险管理、资金申报等。

经验分享会：每半年组织一次同类项目经验交流会，邀请行业专家和项目实施单位分享成功经验与教训。

模板工具共享：提供全套标准化报告模板和计算工具，包括投资估算模板、财务分析模型、风险评价矩阵等。

1.4 数字化转型支持

数据分析服务：建立封丘县政府投资项目数据库，提供历年项目横向对比分析，为投资决策提供数据支撑。

可视化展示：重要项目提供投资结构、收益预测、风险分布等可视化分析图表，增强汇报展示效果。

信息化平台对接：协助采购单位与河南省投资项目在线审批监管平台、财政专项资金管理平台等系统对接。

二、服务范围承诺

2.1 核心服务范围

项目建议书编制：包括项目建设的必要性、建设规模与内容、投资匡算与资金筹措、经济社会效益初步分析等完整内容。

可行性研究报告编制：严格按照《政府投资项目可行性研究报告编写通用大纲》要求，涵盖项目建设的各个方面，确保深度达到决策要求。

资金申请报告编制：针对不同资金来源（中央预算内投资、专项债券、银行贷款等）的特点和要求，量身定制申报材料。

实施方案编制：包括项目实施的组织架构、进度安排、资源配置、风险控制等操作性内容。

2.2 专项服务范围

规划符合性分析：深入分析项目与封丘县国民经济和社会发展规划、国土空间规划、专项规划等的符合性。

社会稳定风险评估：按照有关规定开展社会稳定风险评估，识别可能引发的社会矛盾，提出防范和化解措施。

节能评估与碳排放分析：对项目能源消耗进行评估，提出节能措施，分析项目碳排放情况，提出减排方案。

环境影响初步分析：在可行性研究阶段对项目环境影响进行初步分析，识别主要环境影响因素。

2.3 特色服务范围

乡村振兴项目专项服务：针对封丘县农业特色，提供乡村振兴项目专项咨询，重点支持草莓、金银花等特色产业发展项目。

产业集聚区项目服务：为封丘县产业集聚区入园项目提供产业定位、产业链分析等增值服务。

民生项目社会效益评价：对教育、医疗、养老等民生项目建立社会效益评价指标体系，量化项目社会价值。

2.4 服务范围保障措施

工作边界清晰界定：在项目启动前与采购单位共同明确工作范围、深度要求和交付标准，避免范围蔓延。

变更管理机制：建立规范的变更管理程序，对服务范围变更及时评估影响并报采购单位确认。

范围覆盖承诺：承诺服务范围全覆盖、无遗漏，确保各项咨询服务工作符合项目决策和审批要求。

三、服务标准承诺

3.1 质量标准

内容完整性标准：严格执行国家相关编制规范，确保各章节内容完整、无遗漏。可行性研究报告完整性达到100%。

数据准确性标准：关键数据必须通过至少两个独立来源交叉验证，数据错误率控制在1%以内。

方案可行性标准：提出的技术方案、建设方案必须经过多方案比选，确保技术成熟、经济合理、实施可行。

投资合理性标准：投资估算依据充分、计价规范，与同类项目对比偏差控制在合理范围内。

3.2 时间标准

响应时间标准：

普通咨询：2个工作小时内响应

紧急事项：30分钟内响应

会议通知：提前24小时通知

交付时间标准：

项目建议书：不超过10个工作日

可行性研究报告：不超过20个工作日

资金申请报告：不超过15个工作日

重大复杂项目可根据实际情况协商确定

进度控制标准：实行项目周报制度，每周五向采购单位报送项目进度情况。

3.3 人员配备标准

团队构成标准：



项目负责人：注册咨询工程师，5年以上相关经验

专业负责人：高级职称，3年以上专业经验

团队成员：本科以上学历，相关专业背景

专家支持标准：建立涵盖各专业的专家库，复杂项目必须邀请外部专家参与评审。

持续培训标准：团队成员每年参加不少于40小时的专业培训，确保知识更新。

3.4 过程控制标准

三级审核标准：

项目组内部审核

部门技术审核

公司质量审核

专家评审标准：重大复杂项目必须经外部专家评审，评审专家不少于5人。

质量控制标准：实行质量一票否决制，不合格成果不得交付。

3.5 文档管理标准

档案完整性标准：项目全过程资料完整归档，包括工作底稿、计算书、会议纪要等。

版本控制标准：严格的文件版本管理，确保使用最新版本文件。

电子化管理标准：建立项目电子档案，便于检索和追溯。

四、监督机制承诺

4.1 全过程监督机制

前期监督：

工作计划审核：提交详细工作计划，经采购单位审核后实施

团队资格审查：项目团队简历提前报采购单位备案

实施方案评审：项目实施方案经过采购单位确认

中期监督：

进度月报制度：每月报告工作进展、存在问题及解决方案

关键节点评审：在报告大纲、初稿等关键节点组织评审

质量抽查：采购单位可随时对工作质量进行抽查

后期监督：

成果验收：组织正式成果验收会议

质量评价：采购单位对成果质量进行评价

档案移交：完整项目档案移交采购单位



4.2 多维度评价机制

质量评价体系：

内容完整性（权重20%）

数据准确性（权重25%）

方案可行性（权重25%）

投资合理性（权重20%）

文本规范性（权重10%）

服务评价体系：

响应及时性（权重30%）

沟通有效性（权重30%）

问题解决能力（权重40%）

绩效评价体系：

项目通过率

投资控制效果

客户满意度

创新贡献度



4.3 问题处理机制

问题反馈渠道：

指定联系人：设立专门的项目协调人

热线电话：提供24小时服务热线

电子邮箱：设立专用监督邮箱

问题响应机制：

一般问题：24小时内提出解决方案

紧急问题：4小时内现场处理

重大质量问题：启动应急预案，公司领导牵头处理

纠正预防机制：

根本原因分析

纠正措施制定

预防措施建立

效果跟踪验证

4.4 持续改进机制

定期评估：每季度开展服务质量评估，识别改进机会

客户回访：项目结束后进行客户满意度调查

经验总结：建立经验教训库，避免重复犯错

标杆对比：与行业先进水平对比，不断提升服务标准

五、保密机制承诺

5.1 保密范围界定

项目信息：

项目名称、内容、投资规模等基本信息

技术方案、工艺流程等核心技术信息

财务数据、经济效益等敏感经济信息

政府信息：

未公开的规划、计划等政府工作信息

内部讨论意见、决策过程等信息

涉密的政策文件、数据资料等

第三方信息：

涉及的知识产权、商业秘密

个人隐私信息

其他约定保密的信息

5.2 保密管理制度

保密责任制度：

签订保密承诺书：所有项目成员入职前签订保密承诺

明确保密责任：项目经理为保密第一责任人

保密责任追究：建立责任追究机制

文件管理制度：

文件密级划分：明确各类文件的密级和知悉范围

文件传递控制：建立文件传递登记制度

文件存储安全：涉密文件专用柜保管，电子文件加密存储

人员管理制度：

背景审查：对涉密人员进行背景审查



保密培训：定期组织保密培训

权限控制：根据工作需要最小化信息知悉范围

5.3 技术保障措施

网络安全措施：

防火墙部署：网络边界安全防护

入侵检测：实时监控网络攻击

访问控制：严格的权限管理

数据安全措施：

数据加密：敏感数据加密存储和传输

数据备份：定期备份重要数据

数据销毁：建立数据销毁机制

物理安全措施：

门禁系统：重要区域门禁控制

监控系统：关键区域视频监控

访客管理：外来人员登记陪同

5.4 保密监督机制

日常检查：

每月进行一次保密检查

每季度进行一次全面审查

重大节日前后进行专项检查

审计监督：

内部审计：每年进行内部保密审计

外部审计：聘请第三方进行安全评估

违规处理：

立即制止违规行为

调查违规事实

依规处理责任人

采取补救措施

5.5 特别承诺

保密期限：保密义务持续至项目结束之日起五年，核心商业秘密永久保密。



地域范围：保密义务覆盖所有工作场所和远程办公环境。

延伸责任：对分包商、供应商提出同等保密要求，并监督执行。

法律责任：如违反保密义务，愿意承担相应的法律和经济责任。

六、服务保障承诺

6.1 资源保障

团队稳定性：承诺项目核心人员在项目期间保持稳定，变更率不超过10%。

设备保障：配备先进的软件硬件设备，确保工作效率和质量。

资金保障：设立专门项目账户，确保项目资金专款专用。

6.2 应急保障

应急预案：制定服务质量突发事件应急预案，确保问题及时处理。

备用团队：建立备用团队机制，在特殊情况下能够及时补充。

危机管理：成立危机管理小组，处理重大服务质量问题。

6.3 长期服务保障

售后服务体系：项目结束后提供一年免费咨询服务。

持续改进承诺：建立服务质量持续改进机制，不断提升服务水平。

战略合作意愿：愿意与采购单位建立长期战略合作关系，提供持续优质服务。

供应商：北京五洲工程咨询服务股份有限公司（电子签章）

法定代表人：（电子签章）

日期：2025年11月11日