

## 四、服务承诺

(格式自拟)

### (一) 承诺积极配合采购人开展造价咨询服务，保证在工期内完成任务、保证成果的高质量并制定保障措施

#### 1、承诺积极配合采购人开展造价咨询服务

为确保新乡投资集团有限公司部分代建市政道路项目工程造价咨询服务规范高效推进，全面落实采购人工作要求，保障项目投资控制精准、成果质量过硬，我公司结合市政道路项目造价咨询特点及相关法律法规要求，郑重作出如下细化配合承诺：

##### (1) 专项组织保障：筑牢服务执行根基

组建专项服务团队：指派项目负责人，配备道路工程、给排水、电气照明等专业配套技术人员，团队成员均有同类项目服务经验，未经采购人书面同意，不更换核心成员，确需调整的提前提交替补人员资质材料，经审核通过后方可更换。

实行驻场服务机制：根据项目进度需求，安排 2 名及以上专业人员驻场办公，驻场地点服从采购人统一安排，驻场时间与项目施工及采购人工作时间同步，确保现场问题即时对接、即时处理。

明确责任追溯体系：制定《项目服务岗位职责说明书》，明确项目负责人、专业工程师、资料管理员等岗位的配合职责与工作标准，建立工作台账，实行“事事有记录、件件有回音”的闭环管理。

##### (2) 全流程沟通协作：确保信息高效互通

我公司承诺积极配合采购人开展造价咨询服务，在项目实施过程中接到采购人通知后及时到场并立即执行。

即时响应机制：工作时间内接到采购人电话、短信等咨询需求后，30 分钟内予以回应；收到书面函件、邮件后，1 个工作日内出具书面回复；接到紧急事项通知后，3 小时内到达指定地点处理相关工作。

常态化沟通机制：每周提交《周工作进展报告》，内容包括本周完成工作量、

造价审核关键点、与施工方/监理方协调情况、存在问题及解决方案；每月提交《月工作总结与计划》，同步报送造价控制动态分析表；每季度组织一次专项沟通会议，当面汇报项目投资控制情况及后续工作安排。

会议配合机制：接到采购人协调会、评审会等通知后，项目负责人必须参会，携带完整的工作底稿、计算依据等资料，针对造价争议问题提前准备3套及以上解决方案，会后2个工作日内提交会议纪要确认版及后续落实方案。

跨方协调机制：主动对接项目施工单位、监理单位、设计单位等相关方，协调造价计量、变更签证、材料价格确认等事宜，每月收集整理各方意见建议，形成《跨方协调工作报告》报送采购人。

与采购人始终保持沟通积极，合作密切，目的共同，始终贯彻“提升采购人创造价值的能力”的服务宗旨。

协助委托方对设计阶段工作进行协调

设计阶段是由多家单位和众多人员共同参与的，为了使这个过程能紧密结合、顺利运作，必须进行有效的组织与协调。主要工作内容为：

协助委托方协调与设计单位之间的关系，并处理有关问题，使设计工作顺利进行。

协助委托方处理设计与有关政府主管部门和市政部门的联系，了解有关设计参数和要求。

协助委托方处理设计阶段各种纠纷事宜。

协助委托方协调设计与监理单位、施工单位之间的关系。

协助委托方处理有关政府部门和市政部门对设计文件审批事宜。

积极与委托人沟通，创造良好和谐的执业环境。

审核、咨询人员将就审核思路、审核范围、审核时间安排、审核计划的制定与实施等问题在充分论证后与委托方进行沟通，保障审核在预定的范围内、预期的时间内完成审计配合与沟通。

加强解决问题的主动性，审核组根据项目进展情况，根据委托方要求定期向委托方汇报审核进度及结果；重大问题及时形成专项报告请示委托方，并适时调整工作计划，满足现场审核需要；对审核出的问题提出解决的具体意见，不被动地把问题不负责任地推向委托方。想委托人所想，急委托人所急，与委托人协调一致，密切合作。

在出具最终审核报告之前审核人员汇总整体审核情况向委托方专题汇报，最后出具最终审核报告送达委托方。


坚持咨询服务和审核相结合，以诚信的咨询服务态度，良好的咨询服务手段，客观、公正的审核原则，高水准的审核方法开展执业。通过与委托方的合作，做到咨询意见诚恳合理，审核结论诚信公正。

建立一系列工作联系制度及考核制度

建立定期与委托人联系衔接制。坚持在执行审核前，审核中，审核出初步结果时定期向委托人汇报，杜绝因工作联系汇报不及时，衔接不到位出现地审核死角和失误。

建立出现重大问题及时与委托人联系的衔接制。在审核过程中遇到经过谨慎性原则分析而判断为重大问题的事项时，应及时就出现问题的事实，分歧的焦点，产生的原因，解决的办法，委托人的风险等方面向委托人汇报，并充分尊重委托人意见，达到共识。

建立审核全过程与委托方配合制。由于委托方相关部门及人员直接参与工程建设，熟悉工程实施情况，了解合同的谈判及制订过程以及材料的使用情况及定价过程等。通过与委托方相关部门及人员的积极配合，将有利于我们全面地把握工程造价的组成，更有利于工程造价与工程实际情况相吻合。同时，委托人也能比较了解项目的审核动态，及时指出他们认为值得关注的问题，从而促进共同解决问题，确保审核质量。

建立咨询与审核全过程执委托人动性的考核制度。在项目的咨询与审核过程中，将就各执业层次执委托人动性的实施情况，即认真主动的工作态度，认真主动的服务意识，认真主动的解决问题的方式，主动承担义务和工作量的大小等进行考核。各执业人员无正当理由不得将责任推诿给委托方，不得把矛盾上交  
 给委托方及主管部门，不得将工作量推诿给第三方，以确保审核质量责任主体的落实。

协助建设单位加强施工过程控制

协助建设单位加强工程进度管理。制定科学合理的资金使用计划，使经济控制与进度控制相协调。

协助建设单位加强质量安全管理，实施现场责任制，搞好各单项工程、单位工程、分部分项工程的检查监督和质量验收，做到及时发现和处理问题、不留隐

患。

协助建设单位做好现场签证、工程联系单、费用索赔。

协助建设单位加强施工材料和机械的合理利用和管理。把机械设备和材料的消耗降到最低。

协助建设单位加强人员管理，从一开始就要选择素质良好、责任心强的管理人员、技术管理人员参与全程管理。

项目造价管理活动过程中的协调管理

工程建设造价管理中必须尊重科学、尊重事实、组织各方协同配合维护有关各方的合法利益。

坚持以项目管理合同和工程项目相关的承包合同为基础，在委托方授权范围内以工程项目为目标全面实施管理协调。

坚持严格按合同办事，严格造价管理要求，正确利益关系。

坚持以预防为主的原则，对工程项目建设造价控制过程中有可能发生失控的问题要有预见性和超前考虑，做到事前有预测、情况变了有对策。

坚持实事求是的原则，对项目造价管理过程中所产生的问题应根据证明、检验、试验资料及工程承包合同等说服有关责任方和分歧方，力求统一认识，有利工程顺利有序开展。

### (3) 精准工作执行：保障成果合规可控

资料配合要求：采购人提供基础资料后，2个工作日内完成资料核对，出具《资料接收与缺失清单》；需补充资料的，明确列出具体的缺失项及要求提供时限；对采购人开展的资料核查工作，无条件提供全部工作底稿、计算模型、询价记录、现场踏勘照片等佐证材料，确保可追溯、可核验。

现场配合要求：采购人组织现场踏勘、隐蔽工程验收等工作时，按通知要求准时到场，携带相关图纸、计量工具，协助核实工程量、确认施工工艺，现场出具初步计量意见，24小时内整理形成书面记录并签字确认。

成果交付要求：严格按照采购人规定的格式、份数交付造价咨询成果，包括纸质版（正本1份、副本4份）及电子版（U盘存储，含可编辑文件及PDF文件）；成果文件需附详细编制说明、计算依据、费率套用凭证等，确保数据真实、依据充分。

成果修改要求：收到采购人成果修改意见后，简单调整事项3个工作日内完

成，复杂调整事项7个工作日内完成，重大修改事项按双方约定时限完成，修改后重新提交审核，直至满足采购人及相关规范要求；因审核成果出现差错需补正的，1个工作日内完成盖章确认并送达采购人。

合规执行要求：严格遵循《建设工程价款结算暂行办法》《市政工程工程量清单计价规范》等法律法规及新乡市地方计价标准，不得擅自变更计价依据；对项目可行性研究估算、初步设计概算、施工图预算、变更签证造价、竣工结算等各阶段咨询工作，均按采购人要求完成审核或编制，确保审增审减依据充分、程序合规。

#### （4）延伸后续服务：保障项目闭环管理

后续技术支持：项目咨询服务合同终止后，提供不少于2年的免费后续技术支持，期间接到采购人关于项目造价的咨询需求，3个工作日内提供专业解答；涉及竣工结算备案、审计核查等需配合的事项，无条件提供技术协助。

资料归档配合：按采购人要求整理项目全部咨询资料，包括合同文件、资质材料、工作底稿、成果文件、沟通记录等，分类装订成册并编制归档目录，在服务结束后1个月内完成资料移交，确保归档资料规范完整、可追溯。

审计配合要求：积极配合新乡市审计局开展的各类审计工作，按要求提供审计所需的全部资料，主动解释造价咨询工作流程及成果依据，协助完成审计核对、异议澄清等工作，不推诿、不拖延。

#### （5）纪律与责任承诺

严格遵守采购人的各项管理制度，服从工作安排，不得擅自泄露项目涉密信息、造价数据及采购人商业秘密，签订《保密承诺书》并严格履行。

确保服务团队成员与项目施工单位、材料供应单位等无利益关联，坚持客观公正开展咨询工作，不与相关单位串通损害采购人合法权益。

若未履行上述承诺，采购人有权要求更换服务团队或终止合同，我公司自愿承担由此造成的损失并接受相关处罚。

我公司将以高度的责任感、专业的技术能力和务实的工作作风，全面落实各项配合要求，全力保障本项目造价咨询服务高质量完成，为新乡市市政道路建设贡献力量。

## 2、保证在工期内完成任务、保证成果的高质量并制定保障措施

### 2.1、保证在工期内完成任务

#### (1) 核心承诺

严格遵循采购人制定的《项目进度总计划》，按各阶段工作节点（资料收集、造价编制/审核、现场踏勘、成果复核、异议处理等）完成全部咨询服务，总工期较合同约定提前 3 个工作日交付最终成果；

各分项工作节点逾期率为 0，若因我公司自身原因导致任一节点延误，每逾期 1 个工作日，按合同总金额的[0.5%]向采购人支付违约金；累计延误超过 5 个工作日，采购人有权解除合同，我公司承担全部损失并额外支付合同总金额[5%]的补偿金；

紧急任务（如突发变更签证造价核算、审计应急配合等）响应时限不超过 2 小时，完成时限较采购人要求缩短 20%，确保不影响项目整体推进节奏。

#### (2) 精细化保障措施

工期分解：按日倒排的三级进度计划

一级计划（总控计划）：项目启动后 2 个工作日内，提交《项目造价咨询总进度计划》，明确“资料收集→初步编制/审核→现场踏勘→精准核算→内部三级复核→成果提交→反馈整改→最终定稿”8 个核心阶段的起止时间，每个阶段设置明确交付成果（如资料收集阶段需交付《完整资料清单及接收确认表》）；

二级计划（分项计划）：针对每个核心阶段，分解为具体分项任务，明确责任人及完成时限，每个分项任务标注前置条件；

三级计划（日进度计划）：项目团队每日下班前提交《当日工作完成情况及次日计划清单》，明确当日完成工作量、未完成事项及原因、次日工作重点，项目负责人每日早会同步进度、协调问题；确保进度偏差当日清零。

资源保障：专属化+应急化双重配置

人员保障：专项服务团队具有同类市政道路项目经验，确保全天有人响应；

设备保障：为驻场团队配置便携式全站仪、激光测距仪等现场测量设备，高性能电脑，确保现场数据采集、成果编制高效推进；建立设备备用机制，若主力设备故障，30 分钟内启用备用设备，不影响工作进度；

技术保障：开通公司内部专家智库绿色通道，针对项目中遇到的复杂工艺、新型材料计价等问题，提供专业解决方案，避免因技术瓶颈延误工期。

进度管控：预警+纠偏的闭环机制

节点预警：每个工作节点设置“黄色预警（距截止日期 3 个工作日）”“橙色预警（距截止日期 1 个工作日）”“红色预警（超截止日期 0.5 个工作日）”三级预警，预警信息通过短信、邮件、工作群同步至项目负责人、公司管理层及采购人对接人，确保各方及时掌握进度动态；

纠偏措施：触发黄色预警时，项目负责人立即组织加班加点，延长工作时长至每日 12 小时；触发橙色预警时，启动后备人才库，增派 2 名专业人员支援，聚焦未完成任务集中攻坚；触发红色预警时，公司分管副总亲自驻场督导，重新优化工作流程，调配全公司资源保障进度，确保 24 小时内扭转滞后局面；

跨方协同提速：每周三下午组织采购人、施工单位、监理单位、设计单位开展“资料对接专项会议”，提前预判资料提供风险，对需补充的资料明确提供时限（最长不超过 2 个工作日），对逾期未提供的情况，由采购人协助协调，避免因资料缺失导致工作停滞；建立“资料共享云平台”，各方实时上传、下载相关资料，减少资料传递时间。

在服务期限内，我公司承诺确保按采购人要求时间提交成果文件，如有违反，我们愿意接受委托方的依照有关规定作出的处理和处罚决定。

#### （4）工期承诺

在本项目具体工程项目的服务期间，公司将不再安排项目组成员参与非本工程以外的其他业务，将全部精力投入本项目造价咨询工作。

公司为了保证项目工作效率，将配备交通车，专供本项目使用。由项目负责人统一管理，一般情况下由项目负责人驾驶，特殊情况下由司机代驾。

为项目组每个成员配备笔记本电脑，配置相关工程量计算软件、清单计价软件、材料价格管理软件等，保证人手一台，提高造价工程师工作效率。为项目指定打印机、复印件等专业办公设备用于专项服务。

为项目组储备预备工程师，一旦工作量加大，预备工程师加入进来，协同完成工作。

收到项目文件后，项目负责人应及时全面复核资料，确定工作量，分解任务，安排人员和设备到位。剔除无效资料，列出需补充的资料、需澄清的问题，及时传达委托人及建设单位。

严格工作纪律，保证工作时间和效率。

根据实施进度情况，及时调整人员安排和工作时间安排，必要时安排加班。特殊情况下，可采取集中封闭式工作方式。

坚持实事求是、以理服人、公平公正的工作作风，杜绝将技术争议上升至情绪对立。

工作中的争议，按先求同再存异，先易后难，逐步减少问题，最后集中攻坚的策略，防止出现在小问题上过多纠缠不清的现象。

项目负责人同时也是项目的联络人，在造价咨询服务期间，必须保证手机24小时畅通，特殊情况需要出差时，必需经委托人同意。

参与人员在长假期间，必须留有保证24小时畅通的联络方式（如移动电话），在假日有工作安排时，保证随叫随到。



徐夏青

## 2.2、保证成果的高质量并制定保障措施

### (1) 核心承诺

咨询成果完全符合相关规定，确保合规性；

成果质量指标量化：工程量计算误差率 $\leq \pm 0.5\%$ ，综合单价偏差率 $\leq \pm 1\%$ ，费用计取准确率 100%，成果文件错别字及格式错误为 0，无漏项、缺项情况；

成果通过采购人、审计部门及相关主管单位的一次性审核通过率 100%；若因成果质量问题导致审核未通过，无条件在 3 个工作日内完成整改，整改期间免费提供额外技术服务，若造成工期延误，按工期违约条款承担责任；

成果文件具备可追溯性，所有数据、依据均可通过工作底稿、计算模型、佐证材料等验证，满足采购人后续审计、备案等全流程需求。

在服务期限内，我公司承诺确保各项成果文件准确、真实有据，成果文件符合国家、河南省、郑州市有关文件规定及服务对象要求，如有违反，我们愿意接受委托方的依照有关规定作出的处理和处罚决定。

措施如下：

我公司将坚持工作原则，造价工程师在工作中遵守国家及地方法律法规，坚持以下工作原则：

坚持“创造卓越，服务建设”的服务宗旨。

坚持“以质量求生存，以诚信求声誉，以规模求效益，以睿智求发展”的经营理念。

坚持“技术创新，管理创新，公正科学，顾客满意”的质量方针。

公司委派专业能力强的造价工程师从事本项目具体工作。

项目组分别由土建、安装、装饰专业的工程造价工程师组成。

对个别特殊专业工程，因受专业或其他方面的限制，不能完全独立地就某些特殊领域做出专业判断时，公司将聘请有关的专家或其他相关人员协助工作，提供技术支持。

严格遵守各项纪律，树立良好的职业道德，维护审计形象及评审的权威性，不从事与注册师身份不符或可能损害审计形象的活动。维护国家利益和委托单位的合法权益。

在实施工程审核过程中，严格按照委托方要求，根据《审计机关审计项目质量控制办法》、中价协《工程造价咨询业务操作指导规程》及国家、省市计价政

策和有关法律、法规的规定，独立进行分析、计算并形成专业意见，不受其他行政部门、社会团体和个人的干涉，合法公平的作出审计结果。

强调客观公正、实事求是、合理谨慎、勤勉尽责，坚持诚实正直、恪尽职守、职业胜任、廉洁奉公的原则，力求质量第一、信誉第一、服务第一。不对没有证据支持的、未经核实的、法律依据不当的和超越职责范围的事项发表意见。不出具有虚假、不实、有偏见或具有误导性的结论的工程审核或审计报告。

自觉接受委托单位的监督和指导，作好汇报和请示沟通工作，按照国家有关法规及委托事项进行操作，遇有重大问题，及时向委托方汇报。并经常与相关部门沟通、协商，高质量、高效率地完成工作。

严格执行三级复核制度。

三级复核制度是执业质量控制的核心，是对每项业务过程和初步结论的质量把关。由项目组长，部门经理，质量监控部分别对各项工作底稿及报告进行多层复核，发表复核意见，形成复核记录。

实行项目小组执业质量负责制。项目小组内由较高级人员复核较低级人员的工作底稿和工作质量。项目组长对本项目执业质量总负责。项目组长应当检查本组人员是否履行了规定的项目计划和工作程序，采用的各种技术方法是否正确、有效，做出的专业判断是否准确、公正，搜集的证据、资料是否充分、必要；归结的初步结论是否公允、妥当等，必要时要求负责人实施补充程序，确保执业质量。

部门经理对项目组长复核后的工作底稿和报告初稿再进行综合性复核。主要复核该项目工作程序的合法性和合规性；工作底稿的分类、分项是否科学、合理；有无重要内容遗漏和技术缺陷；报告初稿的结论性意见是否有充分、有力的证据支持；报告初稿选用的意见类型是否妥当等。必要时，要求项目组长进行调整、补充、更正。部门经理对本部门承担的项目业务质量负责。

质量控制部在部门经理复核的基础上，对执业项目全面进行复核。主要检查该项目执业轨迹是否符合规定程序，有无重大遗漏或错误；工作底稿的分类和标识是否正确规范，证据资料是否充分；说明是否简捷明了，专业判断是否正确；报告初稿的适用意见类型是否妥当，专业术语的运用是否恰当，重大执业风险是否已经合理回避；必要时要求部门经理重新安排补充、更正。在全面复核的基础

上报总工程师审核。总工程师对工作底稿、审核报告复核后，可签发审核报告，并对总经理负责。

## （2）精细化保障措施

### 事前质量控制：源头把控基础关

专项培训与技术交底：项目启动前 3 个工作日，组织团队开展为期 2 天的专项培训，内容包括新乡市市政道路项目造价咨询最新政策（如材料价格调整机制、规费计取标准）、采购人具体要求、同类项目常见质量问题及规避措施，培训后进行闭卷考试，考试合格率需达到 100%，不合格者不得参与项目；

编制《质量控制细则》：结合项目特点，细化各专业、各环节质量控制要点；

基础资料审核：收到采购人提供的基础资料后，由资料管理员与专业工程师共同开展“双人核对”，逐份核查图纸、地质勘察报告、设计变更、招标文件等资料的完整性、有效性，出具《资料审核报告》，明确资料是否齐全、是否存在矛盾或模糊之处，对存在问题的资料在 1 个工作日内反馈采购人，待资料完善后再启动后续工作。

### 事中质量控制：全环节精细化核查

#### 工程量计算“四重验证”：

编制人员自算：严格按照图纸尺寸、计算规范及现场踏勘记录开展计算，每完成一个分项工程，自行核对 3 遍，签署《自算确认表》，注明计算依据、公式及结果；

交叉互算：安排 2 名不同专业工程师对同一分项工程的工程量进行交叉计算，对比结果差异，若差异率超过 $\pm 0.3\%$ ，共同核查原因并重新计算，直至结果一致，签署《交叉互算核对表》；

BIM 模型校验：利用 BIM 技术建立三维可视化模型，将人工计算的工程量与模型自动生成的工程量进行比对，重点核查复杂节点、隐蔽工程的工程量差异，形成《BIM 模型校验报告》，对差异部分逐一分析调整。

现场实测复核：对关键分项工程的工程量，组织专业测量人员携带设备到现场实测实量，将实测数据与计算结果对比，确保数据准确，签署《现场实测复核记录》。

#### 价格确定“三重核查”：

价格采集核查：材料价格采集由专人负责，优先采用新乡市住建局发布的最新《建设工程价格信息》，无指导价的材料，需联系至少 3 家供应商获取报价单，同时通过行业平台查询市场价格，结合实地走访建材市场调研结果，形成《材料价格调研分析报告》；

价格审核：专业负责人对材料价格的合理性进行审核，重点核查报价单的真实性、价格与市场行情的匹配度，若存在价格异常，要求采集人员重新核实，签署《材料价格审核表》；

动态调整：建立材料价格动态跟踪机制，若项目实施期间材料价格波动超过±5%，及时向采购人提交《材料价格调整申请报告》，附价格波动依据（如最新价格信息、供应商调价通知），经采购人书面同意后调整造价，确保价格准确性。

计价依据“双重核验”：

有效性核验：安排专人负责跟踪国家、河南省及新乡市造价政策调整情况，确保所采用的定额标准、取费费率、税收政策为最新有效版本，每季度更新《计价依据有效性核查表》，避免使用过期依据；

适用性核验：针对特殊工艺、新型材料的计价，由项目负责人组织专家论证，分析所选用计价依据的适用性，若暂无对应定额子目，编制《补充定额测算报告》，附详细的人工、材料、机械消耗量计算过程及依据，经采购人及相关主管部门审核同意后再使用。

内部三级复核“刚性执行”：

一级复核（编制/审核人员自校）：完成成果初稿后，编制人员对成果的完整性、计算准确性、格式规范性进行全面自查，修改完善后签署《自校承诺书》，确保无明显差错；

二级复核（专业负责人复核）：专业负责人对分管专业的成果进行逐项复核，重点核查工程量计算、单价套用、费用计取、依据引用等关键环节，出具《二级复核意见表》，明确整改事项、整改要求及完成时限（最长不超过 1 个工作日），编制人员整改后提交复核，直至通过；

三级复核（项目负责人终审）：项目负责人对全部成果进行全面审核，包括各专业成果的衔接一致性、成果整体合规性、与采购人要求的符合性，结合现场踏勘情况及内部核查记录，对成果质量进行综合评定，签署《三级复核合格确认书》，只有通过三级复核的成果方可提交采购人。

事后质量控制：闭环整改与持续优化

成果交付前最终校验：成果提交采购人前1个工作日，由公司质量监督部门组织“最终校验会”，抽调3名非项目组的资深造价工程师，采用“盲审”方式对成果进行抽查，重点核查工程量、单价、费用计取等核心内容，出具《最终校验报告》，若发现问题，立即通知项目团队整改，整改完成后重新校验，直至无任何质量问题；

反馈整改闭环管理：收到采购人反馈意见后，1个工作日内组织团队分析问题原因，建立《整改台账》，明确整改责任人、整改措施、完成时限，整改完成后提交《整改回复报告》，附相关佐证材料，经采购人确认合格后闭环；

质量复盘与改进：项目每个阶段成果交付后，组织团队开展质量复盘会议，总结本阶段存在的质量问题、原因及整改经验，形成《质量复盘报告》，更新《质量控制要点手册》，避免同类问题在后续阶段重复出现；项目全部完成后，公司质量监督部门对项目整体质量进行评估，出具《项目质量评估报告》，将评估结果纳入团队及个人绩效考核，与薪酬、晋升直接挂钩。

成果格式与归档精细化规范

成果文件格式要求：

纸质版：采用A4纸张双面打印，封面采用硬壳装订，扉页标注项目名称、采购人名称、咨询单位名称、编制日期，加盖公司公章、法定代表人印章、注册造价工程师执业印章；

电子版：提供U盘（U盘标注项目名称及咨询单位）及永久有效云盘链接，电子版包含可编辑文件（Excel工程量清单、Word编制说明）、不可修改PDF文件、BIM模型文件、计算模型文件，所有文件按“基础资料、工作底稿、成果文件、复核记录、沟通文件”分类建立文件夹，文件名统一规范；

资料归档要求：项目全部完成后15个工作日内，按《建设工程文件归档规范》（GB/T 50328-2014）及采购人要求，整理归档全部资料（含纸质版及电子版），纸质版资料按类别装订成册，编制详细归档目录（含文件编号、文件名称、形成日期、保管期限等），电子版资料刻录成光盘备份，一并移交采购人；建立公司内部备份档案，保管期限不少于10年，确保资料可追溯。

（3）监督与追责机制：确保保障措施落地见效

成立项目专项监督小组：由公司总经理担任组长，质量监督部门负责人、技术负责人担任副组长，每月对项目工期进度、成果质量进行 2 次专项检查，出具《监督检查报告》，对未落实保障措施的情况，责令限期整改，并对项目负责人进行约谈；

建立绩效考核与奖惩制度：将工期履约情况、成果质量指标、采购人满意度纳入项目团队绩效考核，考核结果与绩效奖金直接挂钩（考核优秀者发放合同总金额 5% 的奖金，考核不合格者扣除全部绩效奖金）；对因个人原因导致工期延误或成果质量问题的，按公司制度追究相关人员责任，情节严重的调离岗位；

主动接受采购人监督：每月向采购人提交《工期与质量保障措施落实情况报告》，详细说明进度管控、质量核查、资源配置等情况，邀请采购人不定期对项目工作进行检查指导，对采购人提出的监督意见，在 24 小时内作出回应，72 小时内落实整改。

我公司将以“极致履约、精益求精”为核心原则，严格执行上述全部保障措施，以最专业的团队、最严谨的流程、最高效的执行，确保项目造价咨询服务在约定工期内高质量完成，为新乡市市政道路建设的投资控制与顺利推进提供坚实保障。若未履行上述承诺，我公司自愿承担一切法律责任及经济损失，接受采购人的相关处理。



徐复生

## （二）承诺如服务不到位、不及时，自愿接受采购人处罚

为确保新乡投资集团有限公司部分代建市政道路项目工程造价咨询服务严格履约，全面落实服务及时性、专业性、合规性要求，我公司郑重承诺：若在服务过程中出现任何服务不到位、响应不及时等违反合同约定及此前承诺的行为，自愿无条件接受采购人依据相关规定作出的各类处罚，具体承诺如下：

### 1、明确违约情形界定

#### （1）服务响应不及时违约情形

① 工作时间段内接到采购人电话、短信等咨询需求后，未在 30 分钟内回应；收到书面函件、邮件后，未在 1 个工作日内出具书面回复；

② 接到紧急事项通知后，未在 2 小时内到达指定地点处理，或未在采购人要求时限内完成紧急任务（如突发变更签证造价核算、应急审计配合等）；

③ 未按约定时间提交《周工作进展报告》《月工作总结与计划》等阶段性文件，或未按要求参加采购人组织的协调会、评审会等会议，且未提前 24 小时提交书面请假申请并获批准；

④ 采购人提出成果修改、补充完善等要求后，未在规定时间内（简单调整 3 个工作日内、复杂调整 7 个工作日内）完成整改，且无合理理由拖延。

#### （2）服务质量不到位违约情形

① 咨询成果出现工程量计算误差率超过 $\pm 0.5\%$ 、综合单价偏差率超过 $\pm 1\%$ 、费用计取错误、漏项缺项等质量问题；

② 成果文件不符合国家法律法规、行业规范、新乡市地方计价标准或采购人要求，格式不规范、错别字较多，或未按约定提供完整的工作底稿、计算依据、佐证材料等；

③ 未执行内部三级复核制度，或复核流程流于形式，导致成果质量不达标；

④ 专项服务团队核心成员未经采购人书面同意擅自更换，或替补人员资质不符合项目要求；

⑤ 驻场服务人员未按约定到岗，或驻场期间脱岗、离岗，影响现场问题处理效率；

⑥ 未配合采购人开展资料核查、现场踏勘、成果复核等工作，或拒绝提供相关资料，阻碍采购人全程监督；

⑦ 项目咨询服务结束后，未按承诺提供后续技术支持，或未按要求整理归档项目资料，导致资料缺失、不可追溯。

(3) 人员不到位违约情形

我单位承诺，委托单位合同签订后，按投标文件拟派的项目管理机构人员组成项目管理机构。

严格执行现场关键岗位(项目经理、技术负责人及相关人员)管理人员的考勤机制。

原则上，我单位不更换项目管理机构人员，确保现场关键岗位人员(项目经理、技术负责人及相关人员)与拟派人员一致，若因特殊情况需更换现场关键岗位管理人员的，首先要征得委托方的书面同意，且保证替换人员的个人能力要优于被更换人员，且能满足项目管理需要。

我方承诺保持项目团队的完整，并有义务根据业主及工作要求进行相关人力资源的补充；

对于不可抗力原因引起的、无法事先申请的情况，我方将及时通知业主并安排业主认可的替补成员。

我方承诺具备本项目所需的行业资质要求，并具有丰富的专业经验、勤勉尽责、恪守职业道德和执业纪律，积极主动依法维护、业主的合法权益。

我方承诺确保在本工程造价咨询服务中履行与业主约定的工作时间和工作进度，服从业主的时间安排，不得以任何理由影响本工程造价咨询的工作时间、工作进度和工作质量。

我方承诺按业主授权范围行事，不越权进行代理。

我方承诺及时向业主通报服务事务的进展情况，并自觉接受业主的监督。

我方接受因以上承诺未达的处罚。

若发现我方人员不符合本工程造价咨询的资格和能力，委托方有权随时通知我方予以撤换，我方自行承担因此造成的损失。

若发现我方工作不符合造价工作规范，委托方有权对我方工作予以拒绝并要求重新实施，我方无条件承担因此造成的损失，并按原有计划的质量和工期目标完成。

我方接受由于我方工作失误的原因造成的业主的损失，导致业主方不得不另行委托造价咨询服务单位，产生的咨询费由我方的造价咨询服务费用中扣除予以补偿，并认罚 1000 元/次。

接受贵公司从审核误差率、审核报告错误频数及审核报告迟报三方面考核我公司，制订以上三个指标为准的考核指标，我方接受此类的考核。

我方对于由于主观原因造成的质量偏差的责任人予以 500-1000 元/人次的处罚。

### (3) 其他违约情形

- ① 违反保密承诺，泄露项目涉密信息、造价数据或采购人商业秘密；
- ② 服务团队成员与项目相关方存在利益关联，未主动申报且影响咨询工作客观公正；
- ③ 未按约定履行跨方协同义务，导致资料对接延误、争议问题无法及时解决，影响项目整体推进；
- ④ 其他违反合同约定及此前各项服务承诺的行为。

## 2、自愿接受的处罚方式

### (1) 经济处罚：

出现单次服务响应不及时情形，自愿按合同总金额的[0.3‰]支付违约金；累计出现 3 次及以上的，按合同总金额的[1‰]支付违约金；

出现单次服务质量不到位情形，自愿按合同总金额的[0.5‰]支付违约金；若成果质量问题导致采购人审核未通过或造成经济损失的，除支付违约金外，还需承担由此给采购人造成的全部直接经济损失，并免费重新提供咨询服务直至成果合格；

累计违约次数超过 5 次或出现严重违约情形（如泄露秘密、恶意拖延工期超过 5 个工作日、成果出现重大质量事故等），自愿按合同总金额的[5%-10%]支付违约金，且采购人有权解除合同，我公司无条件退还已收取的全部服务费用。

### (2) 服务处罚：

出现违约情形后，立即按采购人要求更换项目负责人或相关责任人员，直至采购人满意；

增加驻场服务人员数量，延长服务时间，免费提供额外技术支持（延长时限不少于 3 个月），弥补因违约给采购人造成的影响；

按采购人要求重新开展相关咨询工作，或委托第三方权威机构对成果进行复核，复核费用由我公司承担，若复核结果仍不合格，自愿承担后续全部整改及复核费用。

(3) 其他处罚：

自愿接受采购人在相关行业平台或主管部门进行通报批评；

若因违约行为影响项目进度或造成不良社会影响，自愿放弃未来3年内参与新乡市审计局、新乡投资集团有限公司及相关关联单位同类项目的投标资格；

若违约情形严重，触犯法律法规的，自愿承担相应的法律责任。

3、违约处理配合承诺

(1) 接到采购人出具的违约通知后，在2个工作日内对违约事实进行确认，无异议的立即执行处罚决定；若有异议，将在3个工作日内提交书面申诉材料，配合采购人开展调查核实，服从最终处理结果。

(2) 经济处罚的违约金将在采购人通知规定的时限内（最长不超过7个工作日）足额支付至采购人指定账户，无任何拖延或拒付理由。

(3) 因违约行为需整改的，将在采购人要求的时限内完成整改，并提交整改报告及相关佐证材料，接受采购人复查验收，直至达到合同约定及承诺要求。

我公司将严格恪守各项服务承诺，以高度的责任感和专业的服务水平履行合同义务，全力避免违约情形发生。若出现上述违约行为，自愿接受采购人作出的一切处罚，无任何异议。本承诺作为合同附件，与合同具有同等法律效力。



徐夏兵

### (三) 其他优惠服务承诺

#### 1、人员承诺

在工作开展过程中积极推进项目进度，并及时配合调整相关修改内容。

我们将采取以下措施保证人员配置满足项目要求：

1、保证充足的高素质专业人员。保证方案中投入的项目负责人和注册师全部到位。选派有经验的、具有良好的执业能力的、有较好沟通能力的并担任过多家大型项目的注册师担任负责人。

2、制定详细可操作的审计工作方案。做好参与项目人员的前期专业培训，并按照所承诺的时间准时高效完成工程项目的审核工作。

3、保持形式上和实质上的独立。公司从业人员如与委托单位存在可能影响工作独立性的个人利害关系时，实行回避。

4、在本项目具体工程项目的服务期间，公司将不再安排项目组成员参与非本工程以外的其他业务，将全部精力投入本项目造价咨询工作。

5、为项目组储备预备工程师，一旦工作量加大，预备工程师加入进来，协同完成工作。

6、所有参与人员均严格工作纪律，保证工作时间和效率。

7、项目负责人同时也是项目的联络人，在造价咨询服务期间，必须保证手机24小时畅通，特殊情况需要出差时，必需经委托人同意。

8、参与人员在长假期间，必须留有保证24小时畅通的联络方式（如移动电话），在假日有工作安排时，保证随叫随到。



徐夏兵

## 2、保密承诺

根据《中华人民共和国保密法》、《职业道德规范》及本公司规章制度的有关规定，作出如下承诺：

在服务期限内及服务期限结束后，均承诺严守职业道德基本准则，严守业务约定。如有违反，我们愿意接受委托方的依照有关规定作出的处理和处罚决定。

我们将采取以下措施保证满足项目保密要求：

1、全体员工要充分认识保守党和国家秘密及客户商业秘密的重要性，认真学习有关保密工作的方针、政策，学习《保密法》和保密知识，不断增强做好保密工作的责任感和紧迫感。

2、对于涉及秘密的文件、材料，应有专人保管，他人不得私留、外借。因工作需要借阅时，应办理借阅手续，用后及时归还。

3、项目业务人员严格遵守保密规定，在实施项目业务时，做到不该说的不说，不该看的不看，不该问的不问；不在聊天或电话通讯中，谈论涉及国家秘密和商业秘密的问题。

4、业务人员在实施项目业务时，对委托方提供的文件、合同、图纸、报表、账册、方案、内控制度等各项资料（包括纸质和电子版）负有保密责任。项目业务人员使用委托方提供的各项资料除用于出具报告外，不得以任何方式进行复制、发表或向第三方泄漏。

5、在实施项目业务时，不经委托方相关人员和项目组人员同意，委托方和无工作关系的人员，不得进入项目组工作办公室。项目业务人员对工作过程中形成的各类材料，指定专人妥善保管。

6、项目组撤离工作现场时，要对全部文件、图纸、现场签证、计划、方案、内控制度等各项资料进行清退，由委托方派人进行验收。

7、认真做好计算机网络、笔记本电脑、传真机通讯的管理、使用及保密工作，对计算机硬盘、软盘、光盘、打印等，严格执行相应的专业保密规定。

8、上班时间临时外出应锁门；下班时，清理桌面，文件入柜，关窗锁门。会客时，应注意保密。不准把外来办事的人员单独留在办公室。

### 3、廉洁承诺

我公司承诺确保所有项目组成员均廉洁工作，不接受除正常工作报酬以外的各项补助、宴请、礼品等，遵守廉洁工作要求如有违反，我们愿意接受委托方的依照有关规定作出的处理和处罚决定：

我们将采取以下措施保证满足廉洁自律要求：

1、不利用职权和工作便利，为本人和他人谋取不正当利益，不与工程的利益人 发生关联交易。

2、不接受投标人或承包商以任何名义赠送的礼品、现金、有价证券、支付凭证。

3、不接受投标人或承包商提供的娱乐、健身、餐饮消费及其他任何服务。

4、我方承诺严格执行国家有关工程造价的法律、法规及各项相关规定，恪守职业道德，不收取贿赂，不以委托方提供的涉及企业机密的数据、文档、资料等信息换取任何自有利益。请委托人在我方参加的工程造价咨询活动中，按照有关法律法规的要求和廉洁自律的承诺，对我方的工作人员进行监督。

5、按照委托人要求的工作范围和内容，遵循国家有关法律法规、规范、规定和标准，在委托人的授权范围内，切实履行工程造价咨询的职责，确保工程造价控制及总体目标的实现；并按合同规定的我方的责任、义务和权利，与委托人及工程建设有关方面做好协调及配合工作，提供相关的咨询和服务。按照管理部门、项目单位的配合等要求在工作期间提供全方位服务。



徐夏兵

#### 4、后续服务

为了更好地服务造价咨询服务项目工作，公司建立符合 ISO9001-2000 质量体系流程的信息管理系统。在咨询项目的生命周期内，对产生的各类信息和文档悉数予以标识和数据采集，这不仅方便了项目造价工程师对项目情况的掌握，也为其它项目在实施中对类似项目各种经验数据的再次利用提供了完备的平台。

公司信息系统包涵了项目管理、业务流程管理、知识管理和价格信息（各类建材、机电设备价格，供应商名录）管理、企业内部定额管理、行政管理、文件控制等各方面内容，基本实现公司各类信息资源的数字化，达到了国内同行业领先水平。

##### （1）建立造价信息管理模块

对于工程造价咨询企业来说，“准”、“真”是最关键、最重要的两个字。“准”是指工程量计算的准确，结果清晰无误，这是对造价工程师最基本的要求。“真”则指材料价格的真实性。

造价信息的来源分为以下四类：

- ①、市标准定额总站发布的基准价
- ②、造价工程师的历史经验
- ③、市场询价
- ④、各类价格信息网站

造价信息管理模块的主要功能是将四类来源分散的造价信息经审核后，通过信息平台技术整合起来供造价工程师使用。避免了来源不同的造价信息对造价工程师进行价格判断时产生误导，也进一步提高了价格确定的准确率和有效性。

##### （2）为项目度身订制造价控制数据库

公司根据工程造价控制的特点，将建立本工程造价控制数据库，以项目投资控制目标，认真准确编制相应的预算书（或标底），严格控制变更，准确审核结算，协助制止不合理、不合法的费用支出，为建设单位节约建设资金。

## 5、其他优惠服务承诺

为进一步提升服务质量，助力新乡市审计局高效完成项目审计工作，彰显我方合作诚意，在已承诺的核心服务内容外，额外提供以下免费优惠服务：

**免费政策培训服务：**项目实施期间，免费为新乡市审计局及新乡投资集团相关工作人员开展1次市政工程造价审计政策培训，内容涵盖河南省及新乡市最新造价政策解读、审计常见问题及应对技巧、市政道路造价指标分析等，培训讲师为具备政府投资项目审计经验的一级造价工程师。

**免费造价数据库共享服务：**在项目服务期间，免费向委托方开放我方搭建的“新乡市政道路造价审计数据库”查询权限，提供同类市政道路项目的造价指标、材料价格走势、审计典型案例等数据，助力委托方开展同类项目审计参考。

**免费后续咨询服务：**项目审计报告提交后，提供2年免费售后咨询服务，针对项目后续审计整改、造价争议解决、同类项目审计方法等问题，安排专人24小时内响应解答；免费协助委托方整理项目审计档案，形成标准化档案管理范本。

**免费专项课题研究服务：**结合本项目审计过程中发现的共性问题，免费为委托方开展1项专项课题研究，如《新乡市政府投资市政道路项目造价管控痛点及优化建议》，形成研究报告提交委托方，为后续项目造价管理提供决策依据。

**免费应急支援服务：**若委托方在本项目审计期间，遇到其他紧急审计任务或技术难题，我方免费调配具备同类项目经验的审计人员提供应急支援，包括协助开展工程量复核、政策咨询、争议协调等工作，支援时长累计不超过5个工作日。



徐夏青