四、服务承诺

（一）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、保证成果高质量承诺

1.1、积极配合采购人、按时保质保量完成工作承诺

我公司承诺若我司中标，将贵单位列为我单位重点优先服务对象，保证贵单位获得优先服务的权力，积极主动与贵单位沟通，积极配合贵单位工作，优先为贵单位提供咨询服务，竣工结算审核过程将严格执行响应文件的所有条款，保证服从贵单位的统筹安排，配合各责任主体职责范围内的工作。

我公司坚持“以质量求生存，以信誉求发展”的服务准则，遵循“严谨规范、客观公正、高效准确、服务建设”的质量方针，在造价咨询服务中履行与业主约定的工作时间和工作进度，不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。

我公司为本项目配备专门服务人员，为本项目提供全天候服务，当项目需要时，我公司将立即派人员到场，为贵公司提供专业咨询服务，处理相关事宜。

遵守投标文件中的所有条款，维护建设方的权益，公正、公平地开展本项目的审计。

1.2、服务保障措施

1.2.1、组织保证措施

（1）人员保障

建立分工明确、职责明确、专业对口的工程造价审核队伍，全方位的开展工程造价服务工作。

为了保质、按期完成造价审核工作，结合项目特点，本公司将针对工程类别和项目要求建立以高级工程师、国家注册造价工程师为主审人员的强有力的项目领导小组，专业配备齐全，年龄结构合理。本项目按项目技术负责人、专业负责人、审核专业人员三个执业层次展开咨询工作，各自职责如下：

1）项目负责人

●负责执业人员的总体安排，有权根据核算工作的进展情况作及时调整。

●负责核算进度的实施。建立项目部例会制度，及时了解、掌握项目核算进度情况，相应调整核算进度计划。

●负责工程核算质量的保证。对项目技术负责审核后的咨询成果文件进行重点复核后，签署批准意见，上报公司经理。并就核算中重大问题向业主反映。

●严格按照公司制订的《执业人员自律考评办法》对执业人员进行考评，杜绝因个人不良行为而损害业主利益的现象发生。

2）专业负责人

●负责本专业的核算业务实施和质量管理工作，指导和协调专业组成员的工作；

●在项目经理的领导下，组织专业组成员拟定各专业核算实施方案，核查资料使用、咨询原则、计价依据、计算公式、软件使用等是否正确；

●动态掌握本项目的核算业务实施状况，协调并研究解决存在的问题；

●组织编制各专业的核算成果文件，编写各专业的说明和目录，检查核算成果是否符合规定，提出审核意见。

3)业务专业人员

●依据业务要求，执行作业计划，遵守有关业务的标准与原则，对所承担的咨询业务质量和进度负责：

●根据专业核算实施方案要求，展开本职咨询工作，选用正确的咨询数据、计算方法、计算公式、计算程序，做到内容完整、计算准确、结果真实可靠。

●对实施的各项工作进行认真自校，做好核算质量的自主控制。审计成果经校审后，负责按审核意见修改；

●完成的核算成果符合规定要求，内容表述清晰规范。

（2）组织制度保障

根据项目情况，公司每两个月组织一次检查，并填写《项目情况检查记录表》。内容包括：

（1）工程变更与工程现场签证审核的依据是否充分，设计变更手续、签证 程序是否齐全，内容与实际情况是否相符，所选用的计价方式是否合理并符合施工合同规定，工程变更的数量（包括核增与核减）是否考虑全面；编制咨询成果文件所需依据是否完备，成果结论是否具有真实性和科学性。

（2）项目工程造价的竣工结算是否严格依据施工合同的规定执行，对工程 量计算与计价、相关费用的核定、设计变更及工程签证的手续是否齐全，确保计算无误、计价正确、深度符合规定要求、计算和结论清楚、附表齐全。

（3）项目工程决算及评估报告须按竣工项目实际情况实事求是进行汇总、分析、确保咨询成果的严肃性、真实性和可靠性。

1.2.2、制度保证措施

1.三级复核制度

为保障咨询成果文件的质量（控制误差率），我公司所有咨询成果文件在签发前必须经过审核三级复核制。三级复核制度是执业质量控制的核心，是对每项业务执业过程和初步结论的质量把关。由项目负责人、部门经理、技术负责人分别对各项咨询资料及咨询成果初稿进行多层复核，发表复核意见，形成复核记录。成果文件涉及计量或计算工作的,须在审核前实施校核程序。校核人员和审核人员的职责如下:

(1)校核人员职责:①根据咨询业务的基础资料和咨询原则，对咨询成果进行全面校核，对所校核的咨询内容的质量负责;②校核咨询使用的各种资料和咨询依据是否正确合理，引用的技术参数及计价方法是否正确;③校核业务中数据引用、计算公式、计算数量、软件使用是否符合规定的咨询原则和有关规定及工作规范，计算数字是否正确无误，咨询成果文件的内容与深度是否符合规定，能否满足客户要求，各分项内容是否一致，是否完整，有无漏项;校核人员在校审记录单上列述校核出的问题，交咨询成果原编制人员修改，修改后进行复核，复核后方能签署并提交审核。

(2)审核人员职责:①审核人员参与咨询业务准备阶段的工作，协调制定咨询实施方案，审核咨询条件和成果文件，对所审核的咨询内容的质量负责;②审核咨询原则、依据、方法是否符合咨询合同的要求与有关规定，基础数据、重要计算公式和计算方法以及软件使用是否正确，检验关键性的计算结果;重点审核咨询成果的内容是否齐全、有无漏项，采用的技术经济参数与标准是否恰当准确，计算与编制的原则、方法是否正确合理，各专业的技术经济标准是否一致，咨询成果说明是否规范，论述是否正确，内容是否完整，检查关键数据及相互关系;④审核人员在校审记录单上列述审核出的问题，交咨询成果原编制人员修改，修改后进行复核，复核后方能签署并提交技术负责人审核。(3)技术负责人职责:①审核重要咨询成果文件，审定咨询条件、咨询原则及重要技术问题;②负责处理审核

人、校核人、编制人员之间的技术分歧意见，对审定的咨询成果质量负责;③凡依据咨询合同要求提交的咨询成果文件由技术负责人签发，④每份咨询成果文件的编制、校核、审核人员由不同人员担任。

2. 项目终结汇报制度

业务执业完毕形成初步意见有重大分歧时，由部门经理提请技术负责人召开执业项目汇报会，由项目负责人汇报项目情况及初步意见，根据相关业务工作程序及三级复核制度、质量考评制度等规范要求，由技术负责人审定汇报结果和最终意见，技术负责人应在此类报告上签字。

3. 质量考评制度

本公司业务监管部，专门负责执业质量监督、控制、考核、评定工作，及时检查每项业务的工作质量，初步考评其执业质量等级。本公司执业质量考评等级划分为“优良、合格、不合格”三个等级，按积分100分计算，满85分及以上为优良，满65分及以上为合格，不满65分及以下为不合格，具体考评标准如下:

(1)有下列情况之一的扣20分:①业务项目约定书使用不当或有重大缺项;②业务项目工作计划编制不当或有重大遗漏;③工作底稿有重大缺项或无重大问题无法形成专业判断;④应有客户声明而没有客户声明书或重大事项声明不当的:⑤报告初稿无证据资料、无评估过程支持或重要文字表述不当的;⑥正式提交客户的报告印章不全或没有压缝章的。

(2)有下列情况之一的扣10分:①业务项目约定书的有关事项填写不明确或有错误;②业务项目工作计划没有实际执行或修订执行;③没有遵循执业程序或有重要项目遗漏或逾期执业的;④工作底稿的专业判断不准确，支持报告初稿意见的证据资料不充分、不必要的;⑤收费距标准误差30%以上或延期收款三个月以上的。

(3)有下列情况之一的扣5分:①执业用表使用不当或不符合规定标准格式的;②专业术语使用不当或专业判断前后矛盾没有统一的;③专业咨询、调查、询证没有结论或结论不当的;④工作底稿、初稿、附表、附注说明的数据出现差错一处的(按每一处扣5分计);⑤报告初稿没有两个及以上执业造价工程师亲笔签名的;⑥没有及时进行三级复核或送交考核评定的(以5天为限)。(4)有下列情况之一的扣2分:①业务项目委托书中执业报告、收费日期不确定或不准确的;②文稿中出现错别字、多字、漏字(按每一个扣2分计);③工作底稿分类不当或索引号标识使用不当的(按每一处扣2分计);④标点符号使用不当的(按每一处扣2分计);⑤没有及时整理业务项目资料移交存档的(以30天为限);⑥收费距标准误差30%以上或延期收款一个月以下的。

每个业务项目提请三级复核或考核评定的时限一般为完成外勤工作后5天内，质量标准部应当及时进行考评，得出初步结果，交总经理工作例会审定，当月兑现奖罚。执业质量不合格的报告不准出公司，必须重新补充更正，再次送交考评合格后方可出公司。但考评结果仍按初评结果统计汇总。

4.防止徇私舞弊制度

为确保执业质量，防止徇私舞弊，出现下列情况之一时，执业人员应主动申请回避：

(1)曾在客户单位任职，离职后未满两年的；

(2)与客户单位负责人或有关当事人有近亲关系的；

(3)本人或近亲关系人在客户单位有经济利益关系的；

(4)担任客户常年顾问或代理业务的；

(5)其它应当回避的事项。

5.造价人员职业培训制度

为了提高公司员工和管理人员的素质，提高公司的管理水平，保证公司可持续性发展；必须进行有效的管理培训，做好企业培训的基础是要有可行、完整、实用的企业员工培训计划，培训计划制定如下：

（1）新员工职业培训计划

为了增强新员工的归属感，使其快速地转变角色，融入公司，推动和促进新员工成长，使其早日胜任岗位要求，提升组织绩效。实行新员工导师制。具体计划如下：

A.公司选派经验丰富、业务能力强的老员工担任新进员工的导师。

B.导师根据新员工的岗位安排情况，制定新员工的培养计划书，并和新员工一起签字确认。

C.导师严格按照导师职责要求履行职责，做好新员工的月度工作计划、工作过程辅导和绩效考核工作。

D.部门经理负责随时监督导师的履行职责情况，对没有尽责的导师进行提醒和警告。

E.新员工试用期结束后，各部门组织新员工对导师进行评价。部门经理对本部门所有导师的职责履行情况进行评价。

（2）日常员工培训计划

A.每年组织一次企业文化宣讲会，培养员工的职业责任感，定期组织员工对公司的各项规章制度进行学习，提高员工的职业道德素养。

B.不定期组织员工对公司执业范围内及相关的法律法规进行学习，加强员工依法依规开展工作的意识。

C.公司每年至少两次组织员工参加继续教育培训，对更新的软件、新颁布的工程造价文件及时组织学习，针对工程造价咨询业务开展过程中遇到的专业问题，建立全员参与研讨的互动机制，提高全体执业人员专业水平。

D.结合咨询业务具体开展情况进行总结，归纳其共性问题，并将存在的共性问题纳入质量改进目标，提出相应的解决措施与方法，形成全员共享知识库。

1.2.4、法律法规保证措施

造价咨询工作政策性强，必须依法进行，避免重大质量事故。必须严格按照《审计法》、《合同法》、《招标投标法》、《内部审计工作规定》、《工程建设项目施工招标投标法》、建设行政主管部门的相关规章制 度以及省补充规定进行每一项工作，不得避重就轻，避实就虚、回避问题，工作中出现的每一个问题，都必须根据问题性质大小，逐级汇报，不隐匿问题， 对所出现的具体问题，必须做耐心细致的工作。 不能主观臆断， 也不能姑息迁就，必须以事实为依据，法律法规为准绳，从而做到定量有根据，定性有依据；

1.2.4、职业道德保证措施

我公司保证项目部所有职业人员能够严格遵守《工程造价专业人员执业行为准则》，严格遵守职业道德。严守业务约定，恪守独立、客观、公正的原则，坚持质量第一、信誉第一、服务第一的宗旨，全面维护业主的各项权益。

1）审计人员与被审计项目单位有直接关系或有可能影响评审公正性的我方会自觉回避。

2）不接受贵重礼品、不参加相关单位的宴请和高档娱乐活动、不接受客户或被审核单位提供的折让、佣金或礼物等超越工作条件需要的利益。

3）不为谋私利与施工方等有关单位就工程计量、签证、结算等审计过程进行私下商谈或达成默契。

4）不隐瞒审核中查出的问题。

1.2.5、办公设备保证措施

公司提供项目专项经费并配备必需的车辆，公司造价咨询用办公电脑有台式和手提式结合，实行专人严格管理，定期更换（3~4年）；造价软件及软件锁配备齐全，各类定额、信息价、标准图集及相关文件资料齐备，充分保证执业人员的工作条件；所有使用预算软件专人网路管理、及时调试升级；确保计算数据准确无误。

1.2.6、资料保证措施

完整地收集所承担项目的所有资料，如出现资料不全、无资料等情况，必须及时提出索要，在不能取得有关资料时，及时反映告知项目负责 人，并在报告中特别说明情况，或将会产生的影响结果予以说明；

（二）服务不到位、不及时自愿接受采购人处罚承诺

我公司郑重承诺若在造价咨询服务工作过程中存在服务不到位、不及时，不能满足采购人要求的情况，将按照响应文件规定自愿接受采购人处罚。

（三）其他优惠服务承诺

结合我公司自身条件和潜力，我公司将最大限度地为招标人排忧解难，具体做出如下优惠承诺：

本项目若我公司中标，全面承担合同规定各项工作,履行项目的各项义务。对不属于咨询范围内的额外及附加工作,我公司也将积极给予配合，在不改变合同和其他实质性条款的前提下，按相同或者更优惠的价格为本项目提供服务。

我公司完全响应贵单位的招标文件要求。也将优先安排该项目的有关工作，并确保工作的及时和质量。将遵守招标文件中的所有条款，维护建设方的权益，公正、公平地开展本项目的审计。

我公司承担对各个建设项目造价和审计结果的复核并承担相应责任，对工程造价或审计误差率控制在合法合规的范围内，若经贵单位组织的复核后超过此比例的同意按照招标文件的办法，扣减审计费用，直至终止合同。

为确保工程结算审计工作质量，我公司已建立了完善的造价咨询质量控制体系措施，主要包括：咨询工作质量管理的组织、咨询工作质量职责与分工、造价咨询质量保障措施、咨询工作质量的评审与验证、咨询文件的校审和签署、咨询成果文件和资料、咨询质量信息的反馈等程序。

1、我方严格按照建筑工程造价咨询服务行业及其相关法律法规的要求进行服务，出具报告，并保证其真实性、合法性；

2、我方对执行业务过程中知悉的甲方商业秘密严加保密，保证不将所知悉的甲方商业秘密和甲方提供的资料对外泄露;.

3、我方保证各项结果的技术偏差不超过国家有关规定，甲方若抽查或复核差超过行业规定，甲方有权解除合同、扣减我方的服务费；工作运行要严格按照程序进行，做到责权清晰、项目部各管业人员任务明确，审查成果性文件误差率确保控制在5%以内。

4、我方严格执行国家相关法律法规，保证做到“客观公正、实事求是、廉洁从业”，在法规及政策许可范围内切实维护甲方的一切权益;

5、绝对服从业主的安排，根据业主分配的业务，配备素质最好，业务最精的专业人员，确保审核质量。

6、采用先进的设备和算量软件，为咨询工作的顺利完工提供保障。

7、我公司将本次咨询服务工作列入公司重点保障项目，作好设备资源的协调配合工作，提高员工的工资待遇，调动员工的工作积极性；增强各专业人员的责任心和紧迫感，确保阶段性计划按期或提前完成，并承诺优先为贵单位进行咨询服务。对下列项目质量控制复核情况应记录在工作底稿中：

（一）有关项目质量控制复核的政策所要求的程序已得到执行;

（二）项目质量控制复核在出具报告前已完成;

（三）复核人员没有发现任何尚未解决的事项，使其认为项目组作出的重大判断及形成的结论不适当

我公司造价咨询业务一贯奉行“质量第一、客户至上”的经营理念，遵循“严谨规范、客观公正、高效准确、服务建设”的质量方针，按照ISO9001国际质量管理标准的要求建立了一套完整有效的质量管理体系，该体系经过有关认证机构的认证审核和逐年的监督审核，证明完整有效、运转良好。我方承诺在提供服务项目期间严格遵守我公司质量管理体系的各项要求，严格按照委托方要求时间及早、及时、按质完成工作任务；严格按照委托方要求，在规定期限内，保证质量完成工作内容。

我方保证严格执行甲方及国家有关规定，及时完成甲方委托人一切任务；愿以精湛的技术、科学的管理、良好的信誉为甲方提供高质量、全方位的贴心服务。真诚地希望贵方为我单位搭建一个平台，提供一次机会，我方将向甲方提交一份满意的答卷。

投 标 人：华夏城投项目管理有限公司 (电子签章)

法定代表人：钟丽 (电子签章)

日期：2025 年 12 月 23 日