

四、服务承诺

(格式自拟)

郭浸秋

第一节、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、积极配合采购人开展造价咨询服务

我公司保证按照采购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，切实履行工程造价咨询的职责，确保总体目标的实现，并按本项目合同规定的我方的责任、义务和权利，提供相关的咨询服务。我方充分响应采购人对本项目造价咨询工作的要求，对拟提供的商务及技术服务做出如下承诺：

我公司承诺保持项目团队的完整，并有义务根据采购人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，我方将及时通知采购人并安排采购人认可的替补成员。在项目各级审计过程中按需派遣人员，协终工作。

我公司将积极配合采购人工作，做好项目计划、对风险进行防控，为采购人排忧解难，保证服从安排，按时保质保量完成服务工作。

我公司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，积极主动依法维护采购人的合法权益。

我公司承诺按采购人授权范围行事，不越权进行代理。

我公司承诺及时向采购人通报服务事务的进展情况，并自觉接受业主的监督。

我公司承诺及时向采购人通报服务事务的进展情况，并自觉接受业主的监督。

我公司承诺在服务期内，严格遵守贵方制定的各项管理规定和要求，确保项目执行符合相关法规和标准。

在项目实施过程中，我公司将积极与贵方沟通交流，及时反馈项目进展情况，并就项目中出现的问题与困难寻求贵方的支持和帮助。

我公司将尊重贵方的意见和建议，并在项目执行中充分考虑贵方的利益和需求。如有任何疑问或需要沟通，我方将随时与贵方联系。

2、保证在工期内完成任务

2.1、承诺核心：责任与目标双明确

2.1.1、责任主体绑定

（1）承包方：作为工期直接责任方，需在合同中明确承诺工期条款，包括总工期、关键节点（如基础完工、主体封顶、竣工验收）及对应责任人。

（2）造价咨询方：若涉及造价审核或控制，需承诺在约定时间内完成工程量清单编制、变更签证审核等，避免因造价延误影响施工进度。

（3）建设单位：需承诺按时提供施工场地、设计图纸、资金拨付等前置条件，避免“业主原因”导致工期延误。

2.1.2、量化目标承诺

（1）总工期：明确开工日期、竣工日期，并标注为合同刚性条款（如“自XX年XX月XX日起XX日历天完成”）。

（2）节点工期：对关键路径上的工序（如桩基施工、钢结构安装）设定具体完成时间，并约定节点延误的处罚规则（如每延误1天扣罚合同价的0.1%）。

（3）质量与工期平衡：承诺“不因赶工降低质量标准”，并在造价中预留合理赶工费（如按《建设工程工程量清单计价规范》计算赶工措施费）。

2.2、资源保障：（造价与工期协同管理）

郭浸秋

2.2.1、资金保障

（1）进度款支付：建设单位需按合同约定比例（如完成产值的 70%-80%）及时支付进度款，避免因资金短缺导致停工。

（2）造价动态调整：对设计变更、材料涨价等影响造价的因素，需在合同中约定调价机制（如材料价差调整公式），确保资金充足支持工期推进。

2.2.2、人力与材料配置

（1）劳动力计划：根据工程量清单及工期要求，编制详细的劳动力投入计划（如高峰期需投入 XX 名工人），并预留 10%-15% 的应急储备人员。

（1）材料供应：建立材料采购台账，明确材料进场时间及造价控制目标（如钢筋单价不超过 XX 元/吨），避免因材料涨价或短缺导致工期延误。

2.2.3、机械与设备投入

（1）配置足量施工机械（如塔吊、混凝土泵车），并制定设备维护计划，确保设备完好率 $\geq 95\%$ ，减少因机械故障导致的停工。

2.3、管理优化：进度与造价双控制

2.3.1、进度计划编制

（1）采用 BIM 技术或 Primavera P6 等工具编制施工进度计划，将造价信息（如分部分项工程费用）嵌入进度节点，实现“进度-造价”动态关联。

（2）识别关键路径，对关键工序（如主体结构施工）实施重点监控，确保其按计划完成。

2.3.2、变更管理

（1）变更审批流程：任何涉及工期或造价的变更需经建设单位、监理单位、承包方三方书面确认，并签订补充协议明确工期调整方案及造价增减。

(2) 变更造价控制：对设计变更导致的费用增加，需按合同约定进行造价审核（如限额设计），避免因变更引发造价超支和工期延长。

2.3.3、进度与造价联动分析

(1) 每周/月召开进度-造价协调会，分析实际进度与计划偏差、实际造价与预算偏差，及时调整资源分配（如增加人力或调整工序顺序）。

2.4、风险防控：不可抗力与应急预案

2.4.1、不可抗力应对

(1) 在合同中明确不可抗力范围（如暴雨、地震、政策停工），并约定工期顺延规则（如每延误 1 天顺延 1 天，但累计不超过总工期的 10%）。

(2) 制定应急预案，如暴雨天气时提前转移材料、增加夜间施工等，最大限度减少非可控因素影响。

2.4.2、造价风险分担

(1) 对材料价格波动风险，可采用“造价指数调整法”（如按当地造价信息网发布的价格指数调整材料价差）。

(2) 对人工费上涨风险，可约定“人工费调差公式”（如按当地人工工资指导价调整）。

2.5、奖惩机制：激励与约束并行

2.5.1、延期处罚条款

(1) 在合同中约定工期延误的违约金计算方式（如每日按合同总价的 0.1% 扣罚，最高不超过合同价的 5%）。

(2) 对因承包方原因导致的质量不达标返工，需承担返工费用及工期延长责任。

2.5.2、提前竣工奖励

(1) 对提前完成关键节点或整体工期的，给予承包方一定比例的合同价款奖励（如每提前一天奖励合同价的 0.05%，最高奖励不超过合同价的 2%）。

(2) 在后续项目招标中，对按期履约的承包方给予信用评价加分，优先推荐参与其他项目。

3、保证成果的高质量并制定保障措施

3.1、保证成果的高质量

3.1.1、核心承诺：质量目标量化与责任绑定

(1) 成果准确性承诺

工程量计算：承诺工程量计算误差率 $\leq 0.5\%$ （以审计部门或第三方复核结果为准），对关键分项工程（如土方、钢筋、混凝土）实施双人独立计算并交叉核对。

造价指标偏差：单方造价、材料含量等核心指标偏差率 $\leq 2\%$ ，对比历史类似项目及当地造价信息网发布的市场价进行动态调整。

数据溯源：成果文件中所有数据（如工程量、单价、费用）均标注来源（如图纸编号、变更签证单号、市场价查询日期），确保可追溯性。

(2) 合规性承诺

政策遵循：严格按《建设工程工程量清单计价规范》（GB50500-2013）、地方造价管理规定及合同约定编制成果文件，避免因政策理解偏差导致合规风险。

资料完整性：对建设单位提供的图纸、变更签证、合同等资料进行完整性检查，缺失资料需在 3 个工作日内书面反馈，避免因资料不全影响成果质量。

审计通过率：承诺成果文件通过建设单位、审计部门或第三方咨询机构的合规性审查，首次审查不合格率 $\leq 5\%$ ，且需在 5 个工作日内完成整改并重新提交。

(3) 时效性承诺

交付周期：按合同约定时间交付成果文件，普通项目（如工程量清单编制）延误率 $\leq 3\%$ ，重大项目（如结算审核）延误率 $\leq 5\%$ ，延误超期按合同约定扣减服务费。

紧急响应：对建设单位提出的紧急需求（如招标控制价需提前 3 天提交），承诺在资源允许范围内优先调配人员，确保按时完成。

3.2、保障措施

3.2.1、服务保障措施：流程、技术、人员三重管控

(1) 标准化作业流程管控

①四级审核制度：

编制人自查：完成初稿后，编制人需核对工程量计算式、定额套用、费用计取等关键数据，并签署自查确认书。

专业负责人复核：对成果文件的逻辑性、合规性进行复核，重点检查重大偏差（如土方开挖量与地质报告不符、材料价格显著高于市场价）。

技术负责人审批：最终审核成果文件的完整性、准确性，并签署质量承诺书，留存审批记录备查。

客户确认环节：成果文件提交前，需经建设单位或其委托的监理单位书面确认，避免后期争议。

②流程节点控制：

制定《造价项目作业指导书》，明确各阶段输入输出要求（如图纸接收后 24 小时内完成图纸问题登记、变更签证收到后 48 小时内完成造价影响分析）。

使用项目管理软件（如 Project、甘特图）跟踪进度，对超期任务自动预警并触发纠偏流程。

（2）技术工具赋能质量提升

①BIM+造价协同：

通过 BIM 模型提取工程量，减少手工计算误差，确保数据一致性（如模型中的墙体厚度与造价文件中的墙体厚度自动关联）。

利用 BIM 碰撞检测功能，提前发现设计矛盾（如管线冲突），避免后期变更导致造价增加。

②智能造价软件应用：

使用广联达、斯维尔等专业软件进行工程量计算、组价，利用软件自带的合规性检查功能（如定额套用是否匹配、费用计取是否完整）自动纠错。

通过软件数据接口与 BIM 模型、造价信息网关联，实现“模型-造价-市场价”动态联动，提升成果更新效率。

③大数据对比分析：

对比历史类似项目造价指标（如单方混凝土用量、钢筋含量），分析当前项目数据合理性，识别异常值（如某分项工程单价显著高于市场价）。

利用当地造价信息网发布的市场价、指数价，动态调整材料价格，确保造价成果符合市场水平。

（3）人员专业能力保障

①资质与经验要求：

项目负责人需具备一级注册造价工程师资格，且有 8 年以上造价咨询经验，主导过 3 个以上同类项目。

编制人、复核人需具备二级及以上注册造价工程师资格，熟悉当地造价政策及计价规范，近 2 年内无质量事故记录。

②培训与考核机制：

定期培训：每季度组织内部培训，内容涵盖新政策解读（如营改增后计价规则调整）、新技术应用（如 BIM 造价管理）、典型案例等。

技能考核：每年进行一次专业能力考核（如工程量计算速度、定额套用准确性），考核结果与绩效挂钩，淘汰不合格人员。

③责任追溯制度：

对因个人失误导致成果质量问题的（如漏算工程量、定额套用错误），追究相关人员责任，并纳入个人信用档案。

对连续两次出现质量问题的，暂停其项目参与资格，需通过培训考核后方可复岗。

3.2.2、服务响应与沟通机制

（1）客户沟通承诺

定期汇报：每周向建设单位提交项目进度报告，内容包括已完成工作、待解决问题、下一步计划，确保信息透明。

紧急联络：设立 24 小时紧急联络人（如项目负责人手机、微信），对建设单位提出的疑问或需求在 2 小时内响应，4 小时内提供初步解决方案。

会议机制：每月召开一次项目协调会，邀请建设单位、设计单位、施工单位参加，共同解决造价相关问题（如变更签证造价争议）。

（2）成果修改承诺

对建设单位提出的合理修改意见,承诺在 24 小时内完成修改并重新提交;
对复杂修改(如涉及重大变更签证),需在 48 小时内完成。

修改后的成果文件需经原审核流程重新审批,确保修改质量。

3.2.3、奖惩与保险机制

(1) 质量奖励条款

对成果文件通过审计部门或第三方复核且误差率 $\leq 0.3\%$ 的,给予项目团队合同价款 3%-8%的奖励。

在年度评优中,对质量表现突出的个人(如零差错记录)授予“质量标兵”称号,并优先推荐参与高级别项目。

(2) 质量处罚条款

对成果文件出现重大错误(如漏算工程量导致造价增加超 5%)的,扣除项目团队合同价款 5%-15%,并要求限期整改。

对因质量问题导致建设单位损失的,承担赔偿责任(如补缴审计费用、赔偿工期延误损失),并公开道歉。

(3) 职业责任保险

购买造价咨询职业责任保险,对因我司原因导致的建设单位损失,由保险公司承担部分或全部赔偿责任,降低客户风险。

第二节、承诺如服务不到位、不及时,自愿接受采购人处罚

我公司郑重承诺,在参与贵单位组织的采购项目(项目名称:新乡市审计局关于新乡投资集团有限公司部分代建市政道路项目购买工程造价咨询服务项目,项目编号:新乡政采招标采-2025-135)中,将严格履行以下服务标准。若因我司原因导致服务不到位或响应不及时,自愿接受采购人按合同约定及本承诺书条款实施的处罚。

1、服务标准与响应时效承诺

1.1、服务内容与质量标准

服务范围：明确服务内容（如设备供应、安装调试、技术支持、售后维护等），确保覆盖采购文件要求的全部服务项。

质量标准：承诺服务成果符合国家/行业标准（如 ISO9001 质量管理体系）、采购文件技术要求及合同约定，关键指标（如设备性能参数、服务响应时间）偏差率 $\leq 2\%$ 。

资料完整性：提交的服务成果文件（如验收报告、操作手册、维护记录）需完整、清晰，缺失或错误项需在 24 小时内补正。

1.2、响应时效承诺

（1）日常服务响应：

电话/邮件咨询：接到需求后 1 小时内回复初步解决方案，复杂问题需在 4 小时内提供书面处理计划。

现场服务：接到通知后，市区范围内 4 小时内、郊区范围内 8 小时内到达现场（特殊情况需提前说明并取得采购人同意）。

（2）紧急服务响应：

对影响采购人正常运营的突发故障（如设备停机、系统崩溃），承诺 2 小时内响应，24 小时内恢复基本功能（如备用设备启用、临时方案实施）。

（3）进度汇报承诺：

按合同约定周期（如每周/每月）提交服务进度报告，内容涵盖已完成工作、待解决问题、下一步计划，逾期提交视为服务不到位。

1.3、服务不到位与不及时的具体情形

（1）服务不到位情形

质量不达标：服务成果未通过采购人或第三方验收（如设备性能参数不符合合同要求、安装工艺存在缺陷）。

资料缺失：提交的验收报告、操作手册等文件存在关键信息遗漏（如设备维护周期未标注、操作步骤缺失）。

态度问题：服务人员态度消极（如推诿责任、拒绝沟通），导致采购人满意度评分低于 80 分（以采购人调查问卷为准）。

（2）服务不及时情形

响应超时：未在承诺时间内回复咨询、到达现场或提交进度报告（如电话咨询 2 小时未回复、现场服务 8 小时未到达）。

整改超期：对采购人提出的整改意见（如设备调试问题、资料补正要求）未在规定时间内完成（如简单问题 24 小时内未解决、复杂问题 72 小时内未解决）。

进度延误：因我司原因导致服务整体进度滞后（如设备交付延迟超 3 天、安装工期超合同约定 10%）。

1.4、自愿接受的处罚条款

（1）经济处罚

服务不到位处罚：

质量不达标：按合同总价款的 5%-15%扣减服务费；若导致采购人损失（如设备停机损失、第三方索赔），需另行赔偿实际损失。

资料缺失：每缺失一项扣减 500-2000 元，并需在 24 小时内补正；逾期未补正的，按日加扣 500 元/日。

态度问题：采购人满意度评分低于 80 分的，扣减 2000-5000 元，并要求更换服务人员。

(2) 服务不及时处罚:

响应超时: 电话/邮件咨询超时每次扣减 300 元, 现场服务超时每次扣减 1000-3000 元

整改超期: 简单问题超期每次扣减 500 元, 复杂问题超期每次扣减 2000 元。

进度延误: 每延误 1 天扣减合同总价款的 0.5%, 最高不超过合同总价款的 10%。

(3) 非经济处罚

公开通报: 对严重服务不到位或不及时的行为(如导致采购人重大损失、多次违规), 在采购人内部系统或行业平台公开通报批评。

终止合作: 累计扣减服务费达合同总价款 20% 以上, 或因我司原因导致项目失败的, 采购人有权单方面终止合同, 并追究法律责任。

列入黑名单: 自愿接受采购人将我司列入“不合格供应商名单”, 未来 3 年内禁止参与采购人组织的同类项目。

1.5、执行与监督机制

(1) 过程记录与证据留存

服务记录: 我司需对每次服务(如电话沟通、现场维修、进度汇报)进行详细记录, 包括时间、地点、服务内容、采购人签字确认等, 作为处罚依据。

监控与反馈: 采购人可通过现场检查、电话抽查、满意度调查等方式监督服务执行情况, 我司需配合提供相关记录。

(2) 处罚触发与申诉流程

处罚触发：采购人发现服务不到位或不及时后，需在 3 个工作日内书面通知我司，并附证明材料（如超时记录、验收不合格报告等）。郭浸秋

申诉机制：我司可在收到通知后 5 个工作日内提出书面申诉，采购人需在 3 个工作日内复核并反馈最终处理意见。

处罚执行：若申诉不成立，我司需在 5 个工作日内缴纳罚款或完成整改；逾期未执行的，采购人有权从合同款中直接扣减或采取其他强制措施。

第三节、其他优惠服务承诺

1、针对本项目提供服务期内及后续服务承诺

1.1、服务期内的专业承诺

（1）精准性与时效性承诺

数据精准：严格依据国家及地方造价规范、市场行情及项目实际，确保预算、结算、变更等造价文件的准确性，误差率控制在行业允许范围内（如 $\pm 1\%$ ）。

按时交付：根据合同约定，制定详细的项目进度计划，确保各阶段成果（如初稿、定稿）按时提交，避免因延误影响项目整体进度。

动态调整：在项目实施过程中，根据设计变更、材料价格波动等实际情况，及时调整造价文件，确保数据与项目进展同步。

（2）沟通与协作承诺

定期汇报：每周/每月向客户提交工作进展报告，明确已完成任务、待解决问题及下一步计划，确保信息透明。

即时响应：设立专属服务团队，对客户提出的疑问或需求在 24 小时内响应，复杂问题在 48 小时内给出解决方案。

协作机制：与客户、设计单位、施工单位等建立定期沟通会议制度，协

调解决造价相关争议，确保各方目标一致。

(3) 合规性与风险控制承诺

合规审查：严格遵守《建设工程工程量清单计价规范》《招标投标法》等法律法规，确保造价文件合法合规。

风险预警：对项目中的潜在风险（如成本超支、合同纠纷）进行提前识别，并提出应对建议，降低客户风险。

审计支持：配合客户完成内部或外部审计，提供完整的造价文件及依据，确保审计顺利通过。

1.2、服务后续的持续支持承诺

(1) 质保期服务承诺

质保期限：自项目验收合格之日起，提供至少 1 年的质保期，期间对造价文件的质量问题免费修正。

快速修正：对质保期内发现的误差或遗漏，在收到客户通知后 3 个工作日内完成修正，并重新提交审核。

定期回访：质保期内每季度回访客户，了解造价文件使用情况，收集反馈并优化服务。

(2) 长期咨询与技术支持承诺

免费咨询：质保期外，为客户提供每年不超过 10 小时的免费造价咨询服务，解答成本管控、变更处理等问题。

技术升级：根据行业政策变化（如税制改革、新材料应用），及时向客户推送相关资讯，并提供文件更新服务（按成本收费）。

培训支持：为客户相关人员提供造价管理培训，提升其内部成本控制能力，培训内容可定制化。

(3) 争议解决与法律支持承诺

争议调解：在项目结算或审计过程中，协助客户与施工单位、审计单位沟通，提供专业意见，促进争议和解。

法律协助：如争议升级至法律程序，为客户提供造价相关的证据整理、专家证人支持等服务（按实际发生费用结算）。

1.3、综合保障措施

(1) 团队稳定性承诺

核心团队不变：服务期内及后续，确保项目负责人及主要造价人员稳定，避免因人员变动影响服务质量。

人员备份：为关键岗位设置 AB 角，确保在人员离职或请假时，服务不受影响。

(2) 保密与安全承诺

数据安全：采用加密存储、访问控制等技术手段，确保项目数据在服务期内及后续不被泄露或篡改。

保密协议：与所有参与项目的人员签订保密协议，明确违约责任，对泄密行为依法追究。

(3) 客户满意度保障

满意度调查：服务结束后，通过问卷或访谈收集客户满意度，对不满意项在 15 个工作日内整改并反馈。

服务优化：根据客户反馈，定期优化服务流程、提升团队专业能力，确保服务持续改进。

(4) 应急响应承诺

突发事件处理：如遇项目紧急情况（如审计突击、重大变更），在 2 小

小时内启动应急预案，48小时内提交解决方案。

资源调配：根据项目需求，动态调配公司内部专家资源，确保服务不受资源限制。

2、沟通对接方面服务承诺

2.1、标准化沟通机制承诺

（1）多层级沟通体系

项目对接人制度：指定 1 名专职项目对接人（具备 3 年以上造价咨询经验及一级造价工程师资格），作为客户与我方沟通的唯一窗口，避免信息传递失真。

管理层介入机制：当客户提出重大需求或争议时，项目对接人需在 2 小时内上报项目负责人，项目负责人需在 24 小时内与客户直接沟通，确保问题升级处理。

专家支持通道：对技术难题或复杂问题，客户可要求与公司技术专家或外部行业权威直接沟通，我方需在 48 小时内安排会议或书面回复。

（2）结构化沟通流程


首次沟通会：项目启动后 3 个工作日内，组织客户、设计单位、施工单位等多方参与的启动会，明确项目目标、沟通规则及关键节点。

定期进度汇报：每周/每两周提交书面进度报告（含已完成工作、待解决问题、下周计划），并召开 15-30 分钟的线上或线下进度会。

关键节点确认：在初稿提交、复核修改、终稿定稿等里程碑节点完成后，需经客户书面确认方可进入下一阶段。

2.2、全时段响应效率承诺

（1）即时沟通渠道

专属服务群：建立项目专属微信/钉钉群，客户可随时提出需求，项目对接人需在 2 小时内响应（非工作时间除外，但需设置紧急联系人）。


紧急联络方式：提供项目对接人手机、邮箱及公司 24 小时值班电话，确保客户在紧急情况下（如设计变更、政策调整）能及时联系到我方。

（2）响应时效标准：

一般问题：24 小时内给出解决方案；

紧急问题：4 小时内响应，12 小时内提出初步处理意见；

复杂问题：48 小时内组织专家会诊并反馈计划。

多形式沟通支持

根据客户偏好，提供电话、邮件、视频会议、现场面谈等多种沟通方式，确保信息传递高效。

对重要决策或技术讨论，优先采用面对面会议或视频会议，减少信息误解。

2.3、透明化信息管理承诺

（1）信息共享平台

使用协同办公平台（如钉钉、企业微信）或专业项目管理软件（如 Primavera、Microsoft Project），实现文件共享、任务分配及进度跟踪的线上化管理。

客户可随时登录平台查看项目文档、进度看板及历史沟通记录，确保信息透明。

（2）文档管理规范

所有沟通记录（如邮件、会议纪要、修改意见）需分类存档，并标注版本号、日期及责任人。

对客户反馈的修改意见，需在 24 小时内整理成书面《修改清单》，明确修改内容、责任人及完成时间，并经客户确认。

(3) 数据安全保障

严格遵守《数据安全法》及行业保密要求，对客户提供的图纸、合同、成本数据等敏感信息，采用加密存储及权限管理，防止泄露。

项目结束后，按客户要求销毁或归档所有纸质及电子资料。

2.4、冲突解决与协作承诺

(1) 争议处理机制

对客户提出的异议或争议，项目对接人需在 24 小时内组织内部讨论，并在 48 小时内给出书面回复。

若双方无法达成一致，可启动第三方调解机制（如行业协会、仲裁机构），调解费用由责任方承担。

(2) 跨单位协作支持

对需与设计单位、施工单位等外部单位配合的事项，我方需主动协调会议时间、共享数据，并推动各方按计划完成工作。

若因外部单位原因导致沟通障碍，我方需在 24 小时内向客户汇报，并提出替代方案或建议。

(3) 客户决策支持

对客户在成本管控、方案优化等方面的决策需求，我方需提供数据支撑、风险分析及多方案对比，帮助客户科学决策。

避免强制推销特定方案，确保建议客观、中立。

2.5、持续改进与客户反馈承诺

(1) 满意度调查

项目结束后 1 周内，通过问卷或面谈形式收集客户对沟通效率、响应速度、信息透明度的评价，满意度需达到 90% 以上。

对满意度低于 80% 的项目，需在 15 日内制定改进计划，并提交客户审核。

（2）沟通案例库建设

定期总结沟通中的成功经验（如高效会议组织、争议化解案例）及教训（如信息遗漏、响应延迟），形成内部案例库，供团队学习。

每年组织沟通技巧培训，提升项目对接人的协调能力。

（3）长期合作优惠

对连续合作 3 次以上或年度服务费超过 50 万元的客户，提供“沟通服务升级包”，包括：

指定高级项目经理作为专属对接人；

每月 1 次免费造价咨询沙龙；

优先参与行业研讨会及培训。

2.6、违约责任承诺

（1）沟通失误赔偿

若因我方沟通不畅导致项目延误（如未及时传达客户意见、未协调外部单位），按合同总金额的 2%/次扣减服务费。

若因信息泄露造成客户损失，我方将承担全部赔偿责任，赔偿金额不超过合同总金额的 20%。

（2）客户免责条款

若因客户未及时提供资料、未确认修改意见等导致沟通障碍，我方不承担责任，但需协助客户分析影响并调整计划。

（3）改进与补偿措施

对因沟通问题导致的客户不满，我方将采取以下措施：

免费增加1次现场沟通会；

延长3个月质保期；

在后续项目中给予5%-10%的服务费优惠。



郭浸秋

3、拟派项目人员不变更及保障专业服务能力满足项目实施需要的服务承诺

3.1、拟派项目人员不变更承诺

（1）核心团队固定机制

人员名单锁定：在项目合同签订后3个工作日内，向客户提交《拟派项目人员名单》，明确项目负责人、造价工程师、技术负责人等关键岗位人员姓名、资质、从业年限及联系方式，并承诺服务期内不随意更换。

AB角备份制度：为每个核心岗位设置AB角（如项目负责人A角与B角），当主责人员因不可抗力（如突发疾病、家庭紧急情况）需离岗时，备份人员可在24小时内接管工作，确保项目连续性。

人员变更审批流程：若因特殊原因（如离职、晋升）需更换人员，需提前15个工作日向客户提交书面申请，说明更换原因、新人员资质及接管计划，经客户书面确认后方可更换。未经批准擅自更换的，按合同总金额的5%扣减服务费。

（2）人员稳定性保障措施

劳动合同约束：与拟派人员签订专项服务协议，明确项目服务期内的岗位职责及违约责任（如擅自离职需赔偿公司相当于3个月工资的违约金）。

激励机制：设立项目专项奖金，根据项目完成质量、客户评价及进度达标情况发放，提升人员稳定性。

定期沟通机制：项目负责人每月与团队成员进行 1 次面谈，了解工作状态及需求，及时解决潜在问题，降低离职风险。

郭浸秋

3.2、专业服务能力保障承诺

(1) 资质与经验要求

核心人员资质：

项目负责人：具备一级注册造价工程师资格及 8 年以上造价咨询经验，主导过 3 个以上同类项目（如建筑面积超 10 万 m² 的商业综合体造价评审）。

造价工程师：具备二级及以上注册造价工程师资格及 5 年以上专业经验，熟悉项目所在地的计价规范及政策。

技术负责人：具备高级工程师职称及 10 年以上技术管理经验，能解决复杂技术问题（如超高层结构、异形建筑造价分析）。

团队经验匹配：根据项目类型（如住宅、工业厂房、市政工程）组建专项团队，确保成员具有同类项目经验，减少适应期。

(2) 持续能力提升机制

定期培训计划：

每年组织不少于 40 学时的内部培训，内容涵盖最新计价规范、软件操作（如广联达 BIM 算量）、行业案例分析等。

鼓励团队成员考取 PMP（项目管理专业人士资格认证）、IPMP（国际项目经理资质认证）等国际认证，提升综合管理能力。

外部资源支持：

与行业协会、高校建立合作，定期邀请专家开展讲座或工作坊，拓宽团队视野。

订阅权威造价数据库（如中国造价信息网、地方定额站），确保数据来

源准确、及时。

(3) 专业工具与技术支持

软件配置：为团队配备行业主流造价软件（如广联达、斯维尔）及 BIM 建模工具，确保算量、计价效率。

硬件保障：提供高性能计算机、绘图仪等设备，避免因工具落后影响工作进度。

技术专家库：建立内部技术专家库（含结构、电气、安装等专业），对复杂问题提供实时支持，缩短决策周期。

3.3、应急与补充机制承诺

(1) 紧急情况响应

人员短缺预案：若核心人员突发离岗且备份人员无法立即接管，我方将在 48 小时内从公司其他项目调派同等资质人员，确保项目不受影响。

外部专家支援：对项目中的特殊技术难题（如古建筑修复造价、海外 EPC 项目），可协调合作单位或行业协会专家提供支持，费用由我方承担。

(2) 质量双保险机制

内部复核制度：所有造价成果需经“编制人-审核人-技术负责人”三级复核，确保数据准确、逻辑清晰。

客户参与复核：在初稿提交后，邀请客户指定人员参与复核，对争议点共同确认，减少后期修改。

3.4、违约责任承诺

(1) 人员变更违约赔偿

擅自更换人员：若未经客户批准更换核心人员，按合同总金额的 5%/人次扣减服务费，并免费延长 3 个月服务期。

人员资质不符。若发现拟派人员资质或经验与承诺不符，客户有权要求更换，且我方需支付合同总金额的 3% 作为违约金。

(2) 专业能力不足赔偿

成果质量不达标：若因专业能力不足导致造价偏差超过 5%（以政府审计结果为准），我方需免费修正并承担客户因此产生的额外费用（如工期延误赔偿）。

未通过验收：若项目因我方原因未通过验收，客户有权解除合同，并要求我方赔偿直接经济损失（如重新招标费用、管理费增加等）。

(3) 改进与补偿措施

对因人员或能力问题导致的客户不满，我方将采取以下措施：

免费增加 1 名高级造价工程师驻场服务；

延长 6 个月质保期，期间提供无限次修改；

在后续项目中给予 8%-15% 的服务费优惠。

4、廉洁保密服务承诺

4.1、廉洁从业承诺

(1) 利益冲突回避机制

关联方申报：项目团队成员需在合同签订前 3 个工作日内，向客户提交《利益关联方声明》，明确是否与项目设计单位、施工单位、材料供应商等存在亲属关系、股权关联或经济往来。若存在潜在利益冲突，团队成员需主动回避或调整岗位。

礼品与宴请禁令：严禁团队成员接受客户、合作方或第三方赠送的现金、购物卡、礼品（单件价值超过 200 元）或宴请（单次人均消费超过 500 元）。若因工作需要接受纪念品，需在 24 小时内登记并上交公司统一处理。

商务合作规范。项目团队不得以任何形式参与项目分包、材料采购或关联交易，不得推荐特定供应商或施工队伍，确保评审过程客观中立。

(2) 反商业贿赂承诺

零容忍政策：公司建立《反商业贿赂管理制度》，明确禁止以任何形式向客户、政府监管部门或第三方行贿（包括现金、有价证券、实物、服务或提供旅游、娱乐等利益输送）。

举报与保护机制：设立内部廉洁举报邮箱及电话，鼓励员工及合作方举报违规行为。对举报人信息严格保密，经查证属实的举报，给予举报人奖金（最高为违规金额的 20%）及晋升优先权。

违规处罚：若发现团队成员存在商业贿赂行为，立即解除劳动合同，并追究法律责任；同时向客户支付合同总金额 20% 的违约金，承担由此产生的全部损失。

4.2、保密责任承诺

(1) 保密范围与期限

保密信息定义：包括但不限于项目图纸、设计文件、成本数据、合同条款、客户商业计划、技术方案及评审过程中形成的中间成果（如算量模型、计价清单）。

保密期限：自项目启动之日起至项目终验后 5 年内持续有效。若客户要求延长保密期，需以书面形式确认。

(2) 保密措施

物理隔离：项目团队使用独立办公区域，配备带锁文件柜及碎纸机，确保纸质资料安全。外来人员需经客户批准并登记后方可进入。

电子防护：

使用加密存储设备（如硬件加密盘）及公司内部网络，禁止通过外部邮箱、云盘或即时通讯工具传输保密文件。

对计算机安装监控软件，记录文件操作、打印及外发行为，定期生成审计报告。

权限管理：根据岗位职责分配系统权限，例如：

项目负责人：可查看、编辑全部文件；

造价工程师：仅可编辑本人负责部分；

实习生：仅可查看公开资料。

（3）人员保密管理

保密协议：所有项目团队成员需在入职时签订《保密协议》，明确保密义务及违约责任。协议中约定违约金为上年度收入的 2 倍。

离岗审查：团队成员离职时，需接受 IT 部门设备检查及工作交接审查，确认无保密信息泄露后方可办理离职手续。

定期培训：每年组织不少于 2 次保密培训，内容涵盖《数据安全法》《个人信息保护法》及公司保密制度，培训记录存档备查。

4.3、信息使用与共享承诺

（1）信息使用限制

目的限定：保密信息仅可用于本项目评审工作，不得用于其他项目、学术研究或商业推广。

数据脱敏：若需向第三方（如政府审计部门）提交数据，需对客户名称、敏感成本项（如利润率）进行脱敏处理，经客户书面确认后方可提交。

（2）合作方管理

分包保密要求：若项目涉及分包（如 BIM 建模、数据复核），需与分包

方签订保密协议，明确其保密义务与违约责任。分包方人员需通过背景调查，无犯罪记录。

联合评审规范：在各单位联合评审时，需建立信息共享白名单，仅允许指定人员访问保密信息，并记录访问日志。

4.4、违约责任与赔偿承诺

（1）廉洁违约赔偿

行贿行为：若团队成员被证实存在行贿行为，除承担法律责任外，公司需向客户支付合同总金额 30% 的违约金，并赔偿客户因行贿导致的全部损失（如项目取消赔偿、声誉损失）。

接受利益：若团队成员接受合作方礼品、宴请或旅游安排，需按礼品价值的 3 倍向客户赔偿，并公开道歉。

（2）保密违约赔偿

信息泄露：若因团队过失导致保密信息泄露，需按以下标准赔偿：

客户商业秘密泄露：赔偿合同总金额的 15%；

技术方案泄露：赔偿合同总金额的 10%；

成本数据泄露：赔偿直接经济损失的 120%。

恶意泄露：若团队成员故意泄露信息以谋取私利，除赔偿外，公司保留追究刑事责任的权利。

（3）改进与补偿措施

对因廉洁或保密问题导致的客户损失，公司承诺：

免费重新组建团队完成项目；

延长 1 年质保期，提供无限次修改；

在后续 3 个项目中给予 15%-20% 的服务费优惠。