

4.3 服务承诺

（供应商根据磋商文件要求自行编制）

1. 在服务期限内承诺按照采购人要求的时限和质量完成项目任务的，向委托人义务提供相关技术咨询及合理化建议，人员执业道德相关承诺。

1.1 我公司承诺，在 120 日历天内完成鄱陵县住房和城乡建设局鄱陵县城城市体检与城市更新专项规划项目工作，并达到质量要求：符合国家规范、规程和地方法规及相关技术要求等规定。

1.2 结合委托人实际情况义务提供相关技术咨询及合理化建议

规划将充分向委托人义务提供相关技术咨询及合理化建议，衔接项目各阶段工作深度要求，全面配合招标人进行方案汇报、评审，确保项目顺利审批实施，积极配合对规划方案进行反复的修改与论证，直到规划审批通过。

根据鄱陵县住房和城乡建设局编制与审批工作要求与流程，接到任务后，我院会第一时间明确项目负责人组织城乡规划、城市交通、市政工程、土地资源等专业人员成立项目组，全力积极配合招标人与建设方，第一时间建立微信工作群，高效沟通服务项目推进；同时安排专用汇报笔记本电脑、车辆、无人机等专业设备保障提供高质量服务，结合委托人实际情况义务提供相关技术咨询及合理化建议。

根据我院生产流程要求，我们对项目进度详细划分七个工作阶段，按照项目各个阶段推进规划编制，重点保障现场踏勘、项目审查会、规划成果汇报等重要节点顺利进行。

第一阶段：项目准备阶段

主要与招标人进行编制目的与任务的沟通，同步联系相关责任方，建立项目微信沟通联系群，初步了解项目所在区域的基本情况与任务需求，明确编制技术与时间要求，组织

各专业编制团队人员，结合专业分工与工期要求，制定详细的工作计划报委托方，为项目顺利推进创造良好的基础条件。

第二阶段：现场调研阶段

与招标人协商同意后，迅速开展调研工作，通过现场踏勘、部门调研收集现状资料，建立对规划场地、周边地区及城市地形风貌的直观印象，发现与识别关键问题。与当地相关职能部门进行充分沟通，有必要情况下组织开展座谈会，全面了解现状情况及未来的规划发展设想；充分做好部门访谈准备，在部门访谈前需准备好需要了解的内容和相关的问题提前发给对方，提高工作效率；结合问卷调查、网络参与等多种手段了解地方居民的实际需求，做好公众参与，服务政府决策；调研过程中结合 GIS 空间分析及大数据分析等新兴技术手段辅助，对收集到的信息和资料进行初步分析，并及时与地方规划主管部门探讨规划核心问题与解决思路。

第三阶段：前期研究阶段

在前期调研座谈记录及资料收集的基础上，结合国家要求与发展趋势，主要进行以下工作：分析梳理相关规划要求，取得与相关规划的协同共治；研究分析现状基础资料，掌握项目基本情况与重要问题；进行现状综合分析，确定项目核心问题，分析问题形成原因与发展方向；提出问题的解决思路，形成规划初步思路，明确本次工作的重点。

第四阶段：初步方案阶段

本阶段主要进行重点问题的专项深度研究；在前期研究的基础上，梳理、研究规划区的发展目标与定位，确定总量控制目标；征求相关部门意见，完成初步方案汇报，与招标人就核心问题达成共识。

第五阶段：深化方案阶段

根据初步方案修改意见进行修改调整，经过不少于三次以上的沟通，就规划理念、各类支撑设施体系等内容进行细化深化；运用多种分析方法分类研判“城市病”，并根据河南

省住房和城乡建设厅的工作安排提出整治清单；明确鄢陵城市更新的目标方针，制定鄢陵城市更新策略和任务，提出鄢陵城市更新的实施指引，强化更新实施保障机制，并通过委托方组织的审查会评审，同时征求各相关部门的意见。

第六阶段：成果编制阶段

根据专家评审会评审意见，综合考虑各相关部门及公众意见，与委托方沟通确认规划正式报批方案、报批成果内容与形式；协调部所，编制文本、附件、相关说明等规划成果。

第七阶段：成果报审阶段

汇总各方意见，修改完善规划成果，成果达到合同及国家、省、市各级相关规范要求达到的设计深度，并协同业主部门，提供持续性技术咨询服务。

积极保证汇报次数，充分协调各方需求。积极配合委托方进行规划汇报工作，汇报规划进展情况和成果内容，处理规划编制中出现的各种问题。保证主动参与上、下层次的方案协调会，配合有关部门的工作需要，提供技术协调服务。

充分保障成果报批归档，协助成果展示。根据市规划行政主管部门相关规定制作相关公示宣传材料、电子数据成果，并协助行政主管部门进行成果展示与公示；保证协助行政主管部门进行正式成果的归档。

1.3 人员职业道德相关承诺

我公司人员承诺：遵守《招标投标法》及反腐规定，杜绝商业贿赂，接受甲方与社会监督。

承诺遵守国家法律和单位规章制度，依法经营，廉洁从业，诚实守信，全心全意服务至上，切实维护单位信誉和业主权益以及个人的良好声誉。基于以上承诺我院做出以下廉洁从业的制度，以此监督本次规划全过程合法合规基础上阳光进行。全体员工应当廉洁奉公，忠于职守，忠实维护单位及业主利益，不得有下列行为：

(1)单位员工在本次工作活动中要廉洁奉公，遵纪守法，不准利用职务上的便利，挪用公款，不准收受贿赂以及行贿或接受贿赂。

(2)单位员工在工作交往活动中，要厉行节俭，不准违反规定公款吃喝，不准用公款接待与本项目活动无关的人员。

(3)单位员工在外出商务活动中，应当有明确与本次项目的商务目的，一切从简，不准超标报销差费用。

(4)单位员工不得索要或者接受其他单位赠送的礼金、电子产品等贵重物品，以及不得以任何理由向业主方等推荐分包单位或者其他业务。

(5)严把质量关，严禁利用采购谋取私利，以次品冲优品，以高价采购低价产品等。

(6)不得在项目进展活动中弄虚作假，不假公济私、化公为私，不得损害业主、单位和员工的合法权益。

(7)单位全体员工必须品行端正，遵守社会道德，不准组织、参与或支持色情、赌博、迷信以及邪教等活动。

2. 我公司承诺为采购人提供优质服务：响应及时、服务人员固定、 廉洁自律、成果文件完整、达到工作质量的要求。

2.1 建立 7×24 小时完善服务及时响应机制

作为在地服务项目，将保证项目人员安排，实时跟进并提前预判项目相关情况变动，弹性安排相应措施。竭诚为客户提供全过程、全方位的专业化跟踪服务。

将长期跟踪项目区发展、适时调校、检讨规划，进一步完善“动态规划”的响应机制。作为重大项目，在院级平台成立项目组，随时保证项目人员安排。采取相应的服务策略和措施，为客户提供针对性服务，满足个性化需求。定期关注项目区建设发展情况，及时跟进并提前预判项目相关情况变动，弹性安排相应措施。竭诚为客户提供全过程、全方位的

专业化跟踪服务。

2.2 服务人员固定

总院与分院协作，确保项目需求的专业技术人员投入。我院是拥有 50 多个业务部门、正式员工 1700 多人的规划设计团队，专业技术人员 55%拥有硕士及以上学历，20%拥有注册从业资格，30%以上拥有中、高级技术职称。技术骨干大部分毕业于清华、北大、同济、南大、哈工大等一流院校。我院于 2018 年成立的河南分院，拥有近 20 人专业团队，可以为委托方提供更优质便捷的在地服务，精准对接地方需求，支撑项目顺利推进。

一旦中标，我院将组建涵盖各专业的项目组，设专人对接项目方与业主，为保证工作团队能发挥最大效率，体现我院最高水准，本次规划编制将最大限度地保证人员和项目工时的投入，保障项目编制时间要求。我院将严格按照委托方及合同要求，组建优质工作团队，科学、合理的制定项目推进计划，并严格按照计划组织规划编制工作，保障项目推进的有序进行。

如确有需要，我院愿意配合委托方，增加人员，加快编制进度，适当压缩编制周期，尽快提交编制成果。根据项目编制要求，为保证工作团队能发挥最大效率，我院保证规划编制核心成员全过程统筹项目组织，项目负责人和项目小组成员全程参与资料收集、座谈会、汇报会、评审会各个环节，保证项目进度。

2.3 廉洁自律承诺

遵守《招标投标法》及反腐规定，杜绝商业贿赂，接受甲方与社会监督。

承诺遵守国家法律和单位规章制度，依法经营，廉洁从业，诚实守信，全心全意服务至上，切实维护单位信誉和业主权益以及个人的良好声誉。基于以上承诺我院做出以下廉洁从业的制度，以此监督本次规划全过程合法合规基础上阳光进行。全体员工应当廉洁奉

公，忠于职守，忠实维护单位及业主利益，不得有下列行为：

(1)单位员工在本次工作活动中要廉洁奉公，遵纪守法，不准利用职务上的便利，挪用公款，不准收受贿赂以及行贿或接受贿赂。

(2)单位员工在工作交往活动中，要厉行节俭，不准违反规定公款吃喝，不准用公款接待与本项目活动无关的人员。

(3)单位员工在外出商务活动中，应当有明确与本次项目的商务目的，一切从简，不准超标报销差费用。

(4)单位员工不得索要或者接受其他单位赠送的礼金、电子产品等贵重物品，以及不得以任何理由向业主方等推荐分包单位或者其他业务。

(5)严把质量关，严禁利用采购谋取私利，以次品冲优品，以高价采购低价产品等。

(6)不得在项目进展活动中弄虚作假，不假公济私、化公为私，不得损害业主、单位和员工的合法权益。

(7)单位全体员工必须品行端正，遵守社会道德，不准组织、参与或支持色情、赌博、迷信以及邪教等活动。

2.4 成果文件完整、达到工作质量的要求

按照院内建立的《项目成果质量审查及控制办法(试行)》，对实施方案编制的工作流程、审查要点、审查流程及相关审查控制表格等进行严谨把关，确保文件的完整性。

项目组根据工作方案、技术方案、相关标准、要求等进行四级审查(一校三审)，各级检查人员根据检查的实际情况对成果进行质量评价，填写质量检查记录表。上一级检查合格后，方可进入下一级检查阶段，否则返回修改完善。

总工对项目组的每一工序进行监控，随时进行外业，由审核组安排人员对成果进行检查。同时，在项目启动前就重视对各技术人员的培训，为后续各项工作的开展及高质量地

完成各项工作提供了保障。良好的成果质量审查制度能让采购人省心、放心。

重大项目组织过程中由尹稚老师作为院技术顾问对项目进行指导。尹稚老师作为清华大学建筑学院教授，博士生导师，担任清华大学中国新型城镇化研究院执行副院长，中国城市规划学会副监事长。长期担任 30 余个城市的政府顾问。1985 年以来参与并主持大量城市规划设计工作和前沿创新型项目，形成一套专门处理综合性、政策性极强的跨行业领域规划设计和研究方法。

以“精心设计、优质服务、持续改进、聚焦甲方需求”为设计质量方针，应用科学的管理方法和先进技术，精心做好设计。结合不同的项目，项目组将在项目进行过程中形成与委托方经常性沟通机制，在调研、意向性方案、最终方案等阶段成果完成之前针对重点问题充分听取各部门的意见和了解发展诉求，统一思想认识，确保项目的顺利进行。

为保证提供质量可靠、经济合理的设计文件，我们制定了质量、进度、成本计划，并且为计划的实施确定了一系列的措施。

成立项目工程质量管理小组，对项目从方案开始进行内部技术评审，认真履行校审制度，层层把关，确保设计图纸质量;多与业主和相关职能部门沟通，多作现场调研工作，使设计能与职能部门的要求和实际相符，协助业主在合理的情况下节省投资、缩短工期;配备理论知识扎实、经验丰富的设计人员。

3. 特色服务承诺

3.1 驻场服务

根据招标人需要，可派驻技术骨干提供驻场服务，未经招标人同意不随意更换项目负责人与主要技术人员。

郑重承诺:我院中标后，将严格进行质量管理，充分体现我院一贯的高技术、高品质、高效率的创作水准和创新风格，以优异的成绩和优质的服务回报用户的信任。