

第三章 服务承诺

第一节 履职尽责承诺及保障措施

一、履职尽责承诺

1、人员投入承诺：我单位郑重承诺，如我单位中标，在接到委托通知后，立即完成项目管理机构的组建，并按照本投标文件拟派项目团队及招标文件要求投入各类人员，确保项目顺利实施。

2、人员在岗承诺：我单位郑重承诺，在项目实施过程中，所以投入人员保证在职在岗，无兼职、空挂、脱岗行为。自觉遵守职业道德，忠于职守，以保证项目质量。

3、人员更换承诺：我单位郑重承诺，保证专业评估人员的稳定性，如需更换必须经过采购人的同意。因特殊原因必须对团队人员进行变更时，本单位将至少提前 5 天向贵单位书面汇报，说明变更原因及新人员资质和经验，确保变更后人员资质、职称及水平不低于原团队人员。承诺，所有变更后的人员均具备相应的职业资格和丰富的施工经验，能够保证项目质量和进度安排。

4、其他履职尽责承诺：

（1）我单位将全力以赴履行我方职责，遵守职业操守，以高度的责任感和敬业精神，努力完成各项任务，不断提升团队人员素质，为项目实施作出应有的帮助。

（2）我单位保持诚信正直，对待工作严谨认真，不推诿、不敷衍，勇于担当，积极面对挑战。

（3）我单位在服务期内，保证提供优质高效的评估服务。保证项目团队人员的稳定性，在项目实施过程中，原则上不更换团队人员，如若更换团队人员，必须经过委托人的同意。

二、保障措施

1、制定相关规章制度

为保证工作的有序开展和遵守工作的责任，我单位制定了一系列相关规章制度。这些规章制度可以明确工作职责和工作内容，规定工作流程和操作规范，制定工作要求和标准，明确各部门和个人的职责和权限。通过制定相关规章制度，可以减少因工作上的纠纷和责任不明而引发的纠纷和矛盾，进一步提高工作效率和服务质量。

2、完善履职考核机制

履职考核是保证工作责任落实的重要手段之一。通过制定履职考核指标和标准，对部门和个人的工作任务和目标进行量化和评估。通过履职考核，可以清晰地了解工作进展情况和存在的问题，及时进行整改和提示。向履职考核表现优秀的部门和个人给予奖励和表扬，激发履职意识和积极性，

3、加强沟通协作

沟通协作是确保履职到位的关键环节之一。各个部门和人员之间要建立起良好的沟通协作机制，保持信息畅通和合作有序。通过加强沟通协作，可以促进信息共享和工作协调，及时解决问题和协调纠纷，达到各方面利益的最优化。

4、整合资源优势

在项目实施过程中，充分整合资源优势，发挥专业优势和资源优势。借助政策法规和市场机制，推动企业履职，提升服务品质。借助我单位自身优势，为采购人提供支持和服。各方面的资源优势的整合能够为履职尽责提供充足的保障，推动工作的开展和人员的进步。

5、加强监督管理

为保证工作的透明、规范和公正，加强对各个部门和人员的监督管理。采取有效措施，加强监督力度，发现问题及时进行处理。同时，建立投诉渠道和监督机制，让采购人对我单位工作进行监督和制约。

6、常驻保障措施

每个估价项目，我单位安排专人对接，可以根据采购人要求常驻项目工地或采购人办公位置，保证手机 24 小时开机保持与委托方及时沟通联系，确保项目高效进行。

7、人员保障措施

根据委托工作量和委托人的时间要求及时安排多组专业人员进场评估服务。充分发挥大机构多资质的人员优势，我机构有土地估价师 10 人，房地产估价师 17 人，资产评估师 10 人，还有众多助理人员，人员保证，服务保证。

8、总结

通过制定规章制度、完善考核机制、加强沟通协作、整合资源优势、加强监督管理等措施，政府和企业可以保证履职到位，确保工作有序开展。虽然这些措施在实施过程中还会存在一定的挑战，但是只有坚持实践、不断完善，才能真正做到保证履职到位。

第二节 技术措施落实承诺及保障措施

一、技术措施落实承诺

- 1、我单位郑重承诺，在所有的技术领域，我们将始终保证技术措施落实到位。我单位将采用最新技术标准、规范和手段，确保服务的质量和项目实施顺畅。
- 2、我机构有多名资深土地估价师，在土地估价过程中，能及时的解决土地评估过程中的特殊问题，确保土地评估项目工作的高效进行。
- 3、充分发挥综合评估机构评估专业技术优势，优先保证委托方的评估服务工作，积极主动配合委托方的各项服务工作，按时保质保量的完成评估任务。
- 4、充分发挥许昌市本地机构评估专业技术优势，人员优势，市场经验优势，按时保质保量的完成委托人的评估任务。
- 5、对于我们的客户，我们将确保我们所提供的服务符合相关法规和标准，并且持续改进我们的技术和流程，以适应采购人需求的变化。
- 6、我们的承诺不仅仅是言语，更是我们的行动。我们将竭尽全力，确保技术措施落实到位，为客户和员工提供更好的产品和服务。

二、保障措施

- 1、我机构有许昌市近 10 年的土地交易资料，熟悉各县区的土地交易市场情况，积累了各期的土地交易信息，能准确分析出各区域的土地价格影响因素，准确的把握各区域的土地价格行情。确保为委托人提供科学高效合理的评估服务。
- 2、我单位将我公司员工提供必要的培训和技术支持，以确保他们对技术措施的落实有充分的理解和能力。我们将建立完善的技术管理制度，确保技术措施的有效实施和落实。

3、在项目实施过程中，建立完善的技术支持体系，确保能够及时有效地解决技术问题。

4、在项目实施完成后，对采购人相关人员进行培训或辅导，确保他们能够掌握成果文件的重点，理解实施成果的数据。

5、明确服务质量标准，将这些标准与客户期望的服务质量相匹配，以确保项目达到行业最佳水平。

6、与采购人协商质量目标，了解采购人的期望和需求。通过双方沟通，确立共同的质量目标，以采购人满意度为核心指标。

7、制定项目阶段性质量目标，在项目不同阶段设定具体的质量目标，以确保逐步达到最终目标。确保每个阶段的目标与整体项目目标一致。

8、建立技术落实审查机制，设立审查机制，确保项目团队定期审查和验证质量目标的实现情况。

第三节 落实不到位的处理承诺

1、我单位郑重承诺：如因我机构保证技术措施落实不到位，给委托人造成损失的，我机构自愿承担相关责任，同时承担相应的损失赔偿责任。

2、我单位郑重承诺：如果发现落实不到位的技术措施，接受采购人的任何处理意见。我单位将及时重新落实技术措施，确保技术措施的有效落实。

3、我单位郑重承诺：如存在落实不到位的技术措施，我们将积极采取措施，贯彻执行技术措施，并重新评估风险。

4、对于因落实不到位而导致的风险，我们将及时采取措施，积极有效地解决。

第四节 其他服务承诺和保证措施 (单项委托实施完成后所承诺的责任、服务)

一、单项委托实施完成后责任承诺如下：

1、我单位承诺项目目标和范围在实施前得到明确界定，并在项目实施过程中得到严格遵守。

2、我单位承诺确保项目实施过程中的各个环节符合质量标准，对可能出现的质量问题进行预防和控制，对成果质量负责。

3、识别项目实施过程中可能出现的风险，制定相应的应对措施，降低项目责任风险。

4、实施完成后的沟通与协调：保持与项目相关各方的有效沟通，及时解决成果使用过程中出现的问题，确保采购人数据支持项目顺利进行。

5、项目文档管理责任：对项目实施过程中的相关文档进行规范管理，确保项目信息的完整性和可追溯性。

6、在项目实施完成后，进行项目收尾工作，包括项目成果的交付、项目总结报告的编写等。

7、持续改进的责任：根据项目实施过程中的经验教训，对项目管理方法和流程进行持续改进，提高项目管理水平。

8、根据评估业务具体情况，对评估过程中出现的问题，注册房地产估价师、土地估价师与委托方进行及时、必要的沟通，提示评估报告使用者合理理解并恰当使用评估报告。

二、单项委托实施完成后服务承诺如下：

1、为委托人提供提供多种形式的评估服务，利用本机构人才、专业、优势，根据委托人的需要，提供相应的技术支持和技术服务。

2、可根据委托人的需要，免费举办土地评估估价方面的座谈会讲座等。可以根据需要定期向委托人提供不动产市场的价值趋势分析报告等。

3、提供专业咨询，我单位具有评估、审计、造价等相关专业人士，通常涉及对项目范围的评估、目标设定、风险识别和管理策略的制定。利用他们的经验和专业知识，为采购人提供关于如何优化资源分配、时间管理和成本控制的建议。这不仅有助于确保采购人后续项目的顺利进行，还可以提升项目的最终成果质量。

4、可根据委托人的需要，对禹州市土地市场研究与预测，通过对当地房地产市场的研究和分析，提供投资者关于房地产项目未来发展趋势的预测和建议。

5、可为采购人提供项目可行性研究，对土地后续项目的可行性进行全面评估，包括项目的经济、技术、法律等方面的可行性分析为投资者提供投资决策的依据。

6、可为采购人提供项目规划与设计提供建议，根据采购人的需求和项目特点，提供合理的项目规划和设计建议，以最大程度地提升项目的价值和投资回报。

7、风险评估与控制，对项目后续风险进行评估和控制，包括市场风险、政策风险、技术风险等，为采购人提供风险管理的建议和方案。

8、为采购人提供定制解决方案，通过深入了解采购人的具体需求，项目团队可以设计和实施量身定制的解决方案。定制解决方案的开发涉及与采购人密切合作，了解业务目标、市场状况和技术需求。协助采购人解决方案满足当前的需求，还能适应未来的变化。

三、实现承诺的保证措施

1、企业自身优势措施

我机构有许昌市近 10 年的土地交易资料，熟悉各县区的土地交易市场情况，积累了各期的土地交易信息，能准确分析出各区域的土地价格影响因素，准确的把握各区域的土地价格行情。确保为委托人提供科学高效合理的评估服务。

机构积极顺应政策导向，定位市场，深入市场，不断创新，树立超前服务意识，充分发挥综合机构大平台优势，积极主动地为委托方提供服务便利，为委托方免费提供专业的咨询及相关专业知识培训、可以充分利用第三方资源优势为委托方提供客户资源、房地产、资产市场相关数据信息等各项增值服务。

2、制度措施

我单位制定了一系列相关规章制度。这些规章制度可以明确工作职责和工作内容。通过制定相关规章制度，可以为承诺的落实提供保障，减少纠纷和矛盾，进一步提高工作效率和服务质量。

3、加强沟通协作

我单位与采购人之间要建立起良好的沟通协作机制，保持信息畅通和合作有序。通过加强沟通协作，达到各方面利益的最优化。

4、整合资源优势

通过我单位的自身资源优势并充分整合其他资源优势，发挥专业优势和资源优势。各方面的资源优势的整合能够为我单位提供的增值服务的保障。

5、加强监督管理

为保证工作的透明、规范和公正，加强对各个部门和人员的监督管理。采取有效措施，加强监督力度，发现问题及时进行处理。同时，建立投诉渠道和监督机制，让采购人对我单位工作进行监督和制约。