## 实施方案服务承诺

（投标人根据招标文件要求自行编制）

**1.服务计划及承诺**

我院承诺规划设计质量达到合格，符合国家和地主相关规范、规程，满足业主要求，确保顺利通过各部门审批。

我院有一整套行之有效的控制质量的过程程序及措施，并有一批高素质的设计及管理人员来执行。多套设计软件，对比分析，在保证质量的同时优化设计。

（1）我公司承诺由项目负责人全过程带队参加，保证按照投标文件中所列的专业技术人员和专业设备和设施确保所设计项目的设计工作能够按计划高质量完成。

（2）完成的所有方案、设计成果等设计项目均应满足业主的要求并符合国家有关技术规范的要求。

（3）积极与业主沟通，并及时汇报技术方案，保证方案设计的成品是符合城市规划要求、国家规范标准和甲方设计意向的高质量设计产品，并尽可能在方案阶段保证经济指标的控制标准。

（4）我们将向招标方提供依照相关法规、规范规定的工作项目，包括设计成果装订报送、图纸答疑、会审、负责有关设计变更等，并且保证按质、按量、按时完成。

（5）我单位承诺不会以任何理由或形式将服务项目转包，若违反规定业主有权终止合同，由此造成的一切经济损失由我方承担。

（6）提供全面、周到的后续服务，保证规划方案顺利实施。

（7）在项目实施过程中，严格遵守使用方指导意图，并解决在设计过程中发生的与设计有关的一切技术问题，并积极做好和使用方及有关主管职能单位的参谋，确保设计成果质量和设计工作的顺利进行。利用我方的整体综合优势，为现场创造良好的后勤技术服务，并大力满足保障条件。如需要，我方有关技术设计人员，做到现场有技术问题时随叫随到，并在一定限时内赴现场解决问题。项目设计主管负责人做到经常转现场，了解现场人员的工作情况，对不合格的问题立即提出修改意见和措施保障方案。并经常与使用方保持沟通，了解使用方的需求，及时快捷地解决各项问题。从思想上根本解决现场设计者服务态度，倡导从领导要我做，到我要争取去现场进行配

由设计总负责人项目经理和生产经营科负责施工全过程的技术后期服务,保证各专业有充足的人员数量和技术力量，解决好图纸中出现问题的现场服务。具体措施为：

1、配合业主做好施工招标答疑工作，协助业主对要采购的材料和设备进行考察。

2、设计总负责人（项目经理）及各专业负责人与业主、监理单位及施工单位一起进行施工图的设计技术交底和会审工作，使施工单位尽可能地了解设计文件的意图，同时，设计人员及时审核会审纪要，对于会审纪要明确需修改或补图的，在最短时间内对设计文件及时进行修改或完善。

3、成立由各专业负责人组成的项目后期服务组，根据工程项目施工的需要，主要由各专业负责人负责及时处理施工中的有关设计问题。

4、设计负责人（项目经理）和各专业负责人应参加由业主、监理或施工单位组织召开的工程例会，及时解决施工中遇到的设计技术问题。

本项目严格执行我院质量管理体系规定的工作流程。

1、施工全过程的技术服务方案

由设计总负责人项目经理和生产经营科负责施工全过程的技术后期服务,保证各专业有充足的人员数量和技术力量，解决好图纸中出现问题的现场服务。具体措施为：

（1）配合业主做好施工招标答疑工作，协助业主对要采购的材料和设备进行考察。

（2）设计总负责人（项目经理）及各专业负责人与业主、监理单位及施工单位一起进行施工图的设计技术交底和会审工作，使施工单位尽可能地了解设计文件的意图，同时，设计人员及时审核会审纪要，对于会审纪要明确需修改或补图的，在最短时间内对设计文件及时进行修改或完善。

（3）成立由各专业负责人组成的项目后期服务组，根据工程项目施工的需要，主要由各专业负责人负责及时处理施工中的有关设计问题。

（4）设计负责人（项目经理）和各专业负责人应参加由业主、监理或施工单位组织召开的工程例会，及时解决施工中遇到的设计技术问题。

本项目严格执行我院质量管理体系规定的工作流程。

2、设计变更控制措施

随着建筑市场的蓬勃发展，优质的产品、优良的服务是决定企业竞争能力的最重要因素。我院要求项目组设计人员以细致周到、积极建议的态度来面对各阶段的设计和修改，充分体现我们一流的服务品质。我院将严格执行公司关于设计变更的流程和规定。

1）明确修改内容：设计总负责人（以下简称设总）负责接洽各专业的修改工作，当接到业主修改要求时，首先向业主表示充分理解，热情接待并详细倾听业主的修改意图，此时设总可向业主建议更好的修改方式并尊重业主的最终决定，如果业主所提修改意见不满足规范要求，应耐心、明确地向其说明并积极向业主提出达到同样目的又满足规范要求的合理办法。除因设计自身错、漏、碰、缺引起修改的其它任何修改都必须取得业主的书面确认函，由设总召集相关专业，传达修改意图，全面布置修改工作。

2）明确修改时间：每次设计修改内容一旦确认，设总协调相关专业设计人员后，应与业主协商明确修改所需时间，并由设总督促、协调各相关专业如期完成修改任务，坚决做到言而有信。

3）建立“工程设计修改记录表”，设总对各专业的每一次修改应做准确记录，以便在整个项目实施过程中全面掌握工程的修改情况。竣工验收后将此记录表进行整理、统计。

4）任何设计变更通知及修改图，都必须完成校、审工作程序。设计人、校审人及设总均应签署，最后由设总负责办理签章发行，同时应将业主的函件、图纸（电子文件）、计算书、校审记录和签收底稿交生产经营科存档。

3、服务保障体系

为顺应市场，增强院竞争力，更好地为业主提供服务，我院生产经营科主管为专门的服务人员，负责收集工程从方案设计到施工图设计及工程后期服务各阶段业主满意度的调查和回访结果信息；负责处理业主的投诉和意见；负责填写“质量信息反馈单”并督促有关部门和业主的沟通。业主反馈的意见，生产经营科在24小时内给予答复，确因特殊情况无法在承诺时限内处理完毕的事项，生产经营科将作出合理的解释。

对违反承诺内容和工作要求的工作人员，接到投诉后我院将立即组织调查核实，7日内给予明确答复，对违章违纪人员将按我院相关管理制度进行严肃处理。

我院将提供充分的硬件条件为项目服务，文件和图纸的传递工作完全由我院负责。同时，保证设计人员在二十四小时之内，按业主的要求赴现场处理施工中的相关问题；保证设总和专业负责人及时应业主要求，参与和工程相关的各种研究会议。

对业主要求提供的材料、设备的技术信息，我院保证及时在市场上广泛收集，在三天内给予业主满意的答复。必要时，协助业主对材料、设备供应商进行考查，以保证项目的质量和成本控制。

**2.保证工期和设计质量**

1、选择优秀的设计人员，组成最佳的项目设计团队，为本项目的设计及后期施工服务。安排设计经验丰富且具有良好沟通协作能力强的工程师作为现场代表进驻工地，进行全过程的技术服务。同时严格按照我院的在方案阶段、初步设计阶段、施工图阶段的质量管理流程，做到层层把关，确保设计成果的质量在满足国家规范的同时，优化其建筑功能、结构配筋，设备管线等。

2、加强本项目设计人员与业主、各职能部门等的配合与沟通，认真听取各方合理建议，不断优化设计。从设计、校对、审核、到审定的每一工作环节，严格执行我院的质量保证体系，精心设计、细化设计、优化设计。

3、提供优质、高效的服务，及时处理施工现场相关技术问题。我公司工程师在接到建设方代表通知后，对于一般问题要求的处理时间要求不超过2小时，重要问题的处理时间要求不超过4小时，并提供24小时电话技术咨询。当出现关键性技术问题时，做到随叫随到。

4、 安排相关工程师定期参加现场施工协调会， 及时回复设计疑义；并认真做好技术交底、工程验收、技术指导建立经常性的技术联系等方面工作。

5、严格按照甲方的工期安排，做好项目设计工期的计划，严控节点周期，时时监控设计周期变化，及时采取应对措施，确保项目设计工期在业主的要求时间内完成，在人力和物力方面做好专项保障措施，制定应急预案，确保项目按期完成。

6、提供项目材料清单表，设备选型表，为项目材料和设备采购提供依据，并为设备采购的提供咨询服务，参与设备选型的并提供方案对比，作为甲方选择的参考和依据。

7、设计人员在施工服务当中恪守职业道德，工作尽职尽责，不接收与该工程相关单位的礼金、红包，不索、拿、卡、要。如有发现，我院并愿意接收建设单位10000元/次的经济处罚。

8、积极配合业主完成工程项目的设计审查、报建工作，认真及时地回复审查意见，完善设计。

9、为建设单位及时提供必要的技术文件及相关资料，完成与项目有关的其它设计技术工作。

10、除正常的施工服务外，我公司不定期派人到施工现场进行技术回访。

11、严格管理设计变更，在施工过程中加强与建设单位的沟通与协调，对设计变更进行严格控制，避免或减少由于设计变更引起工程造价的增加。

**3.服务期限内接到招标人项目实施指令后的响应时间、人员组织、专业配备的承诺**

我公司承诺在服务期内若接到项目实施指令后会在20分钟内做出响应，成立以项目总工负责人为首的项目技术小组，成立以院总经理为首的服务保障小组，并安排项目负责人前往业主处进行项目对接，组织技术人员开展设计工作。建筑、结构、水电暖、服务保障等相关专业及各方面密切配合，在方案阶段、初步设计阶段、施工图阶段，成本控制阶段，全面贯穿质量管理体系和新技术、新理念，做好质量和成本的双控。在复杂项目中我院使用BIM技术出图，并把BIM电子资料全部交于业主方，方便业务的施工和造价管理。