

4.4 服务承诺

4.4.1 基本服务承诺

(1) 我公司承诺全面响应招标文件的所有规定及要求。我公司无条件接受，服从管理。

(2) 我公司在实施方案编制工作中遵守国家规章制度，保证实施方案报告质量，确保业务成果的合规性、准确性和合法性。

(3) 我公司已构建内部严格有效的业务质量控制体系，我公司承诺确保业务质量上无重大差错。

(4) 我公司已建立和完善内部责任控制制度措施，加强对工作人员的责任约束和纪律约束，公司及公司工作人员承诺对设计资料及咨询结果保密，并做好委托书业务秘密保护工作，承诺一经发现我单位泄露委托人秘密的，委托人有权立即终止合同，没收履约保证金且赔偿采购人直接经济损失，情节严重的直接追究刑事责任。

4.4.2 保障质量承诺

(1) 我方高度重视所承接的每一个项目，我公司承诺接受项目委托后，根据项目特点和具体情况确定具有较强业务能力、丰富实践经验、熟悉国家及地方的法律法规和相关政策、具有较高的综合素质和组织能力的技术人员担任项目负责人，全面负责项目的技术服务，并配备与项目行业相适应的具有专业胜任能力的技术、财务、金融、法律等方面的专家组成项目组，从人员组成上保证工作的顺利进行。我公司保证有足够的人力、物力等资源来按时按质按量完成委托的评审业务，提供优质服务，并对评审报告的真实性、准确性负责。

(2) 我公司承诺所有报告成果文件均实行三级审核制度，同时有齐全的业务操作流程、科学完善的工作流程管理、行之有效的岗位责任制等保证措施。并且做到事前任务明晰、事中及时沟通反馈、事后跟踪回访，保证咨询工作的质量。

(3) 我公司承诺严格按照相关法律、法规、政策、规范及标准的要求进行服务，出具项目实施方案报告，确保成果资料严格符合行相关标准和规范规定，完整、真实、准确、清晰有据，为项目的决策及实施提供有力依据。

我公司承诺，如我公司中标，在开展实施方案编制业务过程中，我们遵照行

业自律公约，独立客观、公正执业，维护各方当事人的合法权益。依照行业管理规定，建立健全内部管理体系和质量保证体系，提高服务管理水平，确保报告成果文件质量，并对出具的成果文件承担法律责任。若有违背上述承诺，贵单位可因此终止合同。

(4) 我公司承诺，如我公司中标，在开展实施方案编制业务过程中，我们严格按照相关要求，选派专业人员组成项目咨询小组，并提供相关设备和技术，严格按照相关标准及执业方法，开展业务，确保报告成果文件的规范性。若违背上述承诺，贵单位可因此终止合同。

4.4.3 响应时间承诺

我公司承诺，如我公司中标，在开展实施方案编制业务过程中，按实施机构要求的时间，根据不同情况随时调整人员配备和工作安排。如实施机构对成果文件等要求特别紧，也要克服困难、多配人员、加班加点，算细算准，确保及时完成。服务全过程中，对于业主提出来的问题，在 24 小时内响应，三天内给出解决方案。我们严格按照采购单位提出的合理完成时限执行。若有违背上述承诺，贵单位可因此终止合同。

4.4.4 其他承诺

(1) 承诺配备强有力的领导班子。项目管理层由管理人员和技术人员构成，全面负责本项目技术服务统筹、编制工作，有效组织人力、技术等资源，保证质量管理体系的有效运行，实现质量目标。

(2) 承诺抽调专业经验丰富的技术骨干。根据技术服务板块的特点和需求，配备不同的专业技术骨干，模块化、专业化质量的原则分析讨论、实施方案编制、沟通协调工作。整个技术团队在项目经理直接领导和指挥下完成项目。

(3) 承诺项目编制工作严格按照公司质量管理章程，实行前期沟通—资料收集—讨论沟通—编制—修改—“三审”程序化流程。同时根据项目单位的合理意见以及“三审”过程结果，完善报告内容。

(4) 承诺项目符合客户需求。项目各阶段成果均征求项目单位及其他参与单位的意见，根据合理修改意见进行调整完善，保证符合项目单位的质量要求。

(5) 承诺不因项目大、小、繁琐程度而拒绝服务，不转让服务。

(6) 自觉遵守国家法律法规及贵公司有关廉政建设制度，不进行可能影响项目运行公平、公正的任何活动。

(7) 我公司具有承担相应风险责任的能力，并对其指派的服务人员所从事的法律服务活动承担赔偿责任；

(8) 我公司已成立项目服务团队，满足项目全周期技术服务。项目团队人员数量充足、专业配备齐全，响应文件中已明确项目团队负责人及组成人员，加强组织领导，已配备满足服务需求的服务人员队伍。

(9) 承诺服务期内，项目团队人员原则上不得更换，如出现人员调离等合理原因确需调整的，须提前 10 个工作日内向采购人提出书面申请，经采购人同意方可更换调整。调换人员业务能力不得低于前在服务人员；

(10) 承诺遵守宪法和法律，恪守职业道德和执业纪律，遵守行业规范和准则，品行良好；

(11) 承诺勤勉尽责，充分运用自己的专业知识和技能，尽心尽职完成咨询服务工作，最大限度维护采购人的合法权益；

(12) 承诺遵循诚实信用的原则，客观地告知服务事项可能出现的风险，不得故意对可能出现的风险作不恰当的表述或虚假承诺；

(13) 承诺谨慎保管采购人提供的文件、数据、证据和材料，保证其不丢失或毁损；

(14) 承诺保守国家秘密和工作秘密，遵守保密纪律，未经同意不得披露在提供服务过程中接触到的不对外公开的信息，服务关系结束后仍应履行保密义务；

(15) 承诺服务人员如与采购人交办的事务存在利害关系，应自行申请回避；

(16) 承诺未经同意，不得擅自对外发布有关法律事务处理的意见；

(17) 承诺服务人员应保持通讯畅通；遇有紧急或重要情况需上门提供服务的，保证随叫随到；

(18) 承诺团队服务人员应具有较强的组织、调研和文字撰写能力。