## 4.5售后服务方案

**（一）成果质量保障**

**我院多年来形成的设计项目运作、审查制度将为项目质量提供有力保障。**按照项目委托方的要求，我院将提供科学、及时、高效的咨询与技术服务，我院将长期跟踪发展、适时调校和检讨规划，进一步完善“滚动式规划”的编制机制。

1. **执行院、所二级审查制度**

我院通过院、所二级审查制度保障项目编制质量。

**院级审查**，由院总工办负责，主要审查重要的阶段性成果和最终成果，对成果进行规范性和科学性的全面技术审查。面向市领导及部门重要交流之前和专家评审之前，规划成果将先经总工办专家组审查把关。

**所级审查**，由所主任工负责，重点审查研究思路、重点问题、各阶段的阶段性成果。

1. **设置三级项目例会制度**

**组内项目例会，每周至少组织一次**，视项目进展情况召开次数可以调整，由项目负责人和专项研究负责人主持。在例会中及时通报工作进度和监督项目质量，重点解决项目编制过程中的技术细节、编制进度、编制内容等基础性工作。

**所内项目例会，每两周至少组织一次**，视项目进展情况召开次数可以调整，由项目主管主持，重点解决项目编制过程中遇到的重大战略性问题，包括城市定位、空间格局、用地方案等重大问题。

**院内项目例会，根据项目重点阶段设置**，包括规划初步成果、规划中期成果和规划最终成果等阶段汇报前的成果审查工作。由院总工主持，重点审查项目编制的完整性、规范性和成果深度要求，根据审查工作会议纪要完成规划成果的修改，随后方可参加委托方组织的汇报、评审等工作。

1. **设置与委托方定期协调机制**

**设置定期协调机制，与委托方定期进行协调对接。**凡涉及重大问题、重点项目及有关部门的，我院全程参与，提供咨询服务，有效协调各部门，有效推进问题解决和项目落地。

**（二）服务质量承诺与保障**

1. **人员全时保障承诺**

为保证工作团队能发挥最大效率，体现我院最高水准，本次规划编制将在人员组织上最大限度地保证人员和项目工时的投入，技术人员在编制过程中不身兼其他项目。

1. **沟通联系机制保障**

**项目负责人、项目组成员与委托方及有关部门保持良好的沟通与联系。**对项目相关事宜及时安排相关人员跟进，如委托方通知需要到现场，接到通知后保证及时答复，并在商定的时间准时到达。

**在重大问题的决策上，充分听取委托方的意见**，做到：分析问题不主观、解决问题不拖延、修改方案不厌烦、承担任务不推诿。

1. **建立完善服务响应机制**

**我院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。

**（三）后期服务计划与质量保障**

1. **1年期跟踪服务**

在规划批复之后，团队继续提供规划执行跟踪服务，**时长1年**。为委托方提供可持续的技术咨询服务，我院成员与委托方及有关部门保持良好的沟通与联系，接到通知后立即安排相关人员跟进，服务到位率达到100％。

1. **后期服务优惠**

**我院愿意参加本项目的后续项目，并在尽可能的情况下给予优惠。**与委托方建立长效沟通平台，长期地、主动地跟踪规划的实施情况，定期征询委托方的意见，为委托方提供经验总结及建议。秉承长期合作与互相信任的基本原则，我院愿与许昌市建立长期合作伙伴关系，在本次规划编制完成后，愿意继续参加后续项目，依托全产业链平台优势，面对城市复杂问题，提供策划+规划+设计+建设+运营+管理的链条服务和理想人居的解决方案，并在尽可能的情况下给予优惠。