

# 质量保证及服务承诺

## 一、质量保障

### (一) 质量保证总则

#### 1 指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻落实节约集约用地战略和新型城镇化发展要求，围绕淄博市“十四五”规划中城镇更新与土地资源高效利用的核心部署，坚持“质量第一、预防为主、全程管控、持续改进”的原则，将质量管控贯穿项目立项、采购、实施、验收、运维全生命周期。通过建立健全质量责任体系、完善管控机制、强化技术支撑、严格监督考核，确保项目各项成果达到既定标准，为淄博市城镇低效用地再开发工作提供可复制、可推广的高质量试点经验。

#### 2 质量目标

本项目质量目标总体定位为“优质试点、标杆示范”，具体分解为以下维度：

1) 合规性目标：项目实施全过程严格遵守《中华人民共和国土地管理法》《城镇低效用地再开发试点方案编制指南》《山东省城镇低效用地再开发管理办法》等国家、省、市相关法律法规及政策文件要求，所有审批流程、技术文件、实施行为合法合规，无违法违规情形。

2) 技术质量目标：用地排查数据准确率达到 100%，规划编制成果通过市级及以上主管部门评审合格率 100%，工程施工质量符合国家相关施工质量验收规范，一次性验收合格率 100%，优良率不低于 90%；第三方检测结果全部合格，无质量隐患。

3) 成果质量目标：形成的低效用地数据库、再开发规划方案、实施案例总结等成果，内容完整、数据详实、逻辑清晰、可操作性强，能够有效指导

淄博市后续城镇低效用地再开发工作；试点区域土地利用效率提升 30%以上，城镇功能完善度、环境品质满意度达到 90%以上。

4) 长效性目标：建立健全淄博市城镇低效用地再开发质量管控长效机制，形成“前期预防、中期管控、后期评估”的全流程质量保障体系，确保试点成果能够持续发挥效益，为全市乃至全省同类工作提供示范引领。

## **(二) 质量保障支撑体系**

### **1 组织保障**

成立项目质量管控领导小组，由项目负责人担任组长，技术负责人、技术总监等相关主体负责人担任副组长。领导小组主要职责：统筹协调项目质量管控工作，研究解决质量管控中的重大问题，审批质量保证方案及相关技术文件，组织开展质量检查、考核与评估。

### **2 制度保障**

建立健全各项质量管理制度，形成“制度管人、流程管事”的质量管控格局：

1) 质量责任追究制度：明确各岗位、各人员的质量责任，对违反质量要求、造成质量问题或质量事故的，依法依规追究相关责任人的责任，包括经济处罚、通报批评、解除合同等；构成犯罪的，移交司法机关处理。

2) 质量隐患排查治理制度：建立常态化质量隐患排查机制，明确排查范围、内容、频率及整改要求，对排查发现的质量隐患实行“台账式管理、闭环式整改”，确保隐患及时整改到位。

3) 质量信息报送制度：定期向质量管控领导小组办公室报送质量管控信息，包括质量检查记录、隐患整改情况、验收结果等；对发生的质量问题或质量事故，需在 24 小时内上报，不得隐瞒、拖延。

### **3 技术保障**

1) 技术团队支撑：组建由土地规划、工程设计、施工技术、质量检测等领域专业技术人员组成的技术团队，为项目质量管控提供技术支持。技术团队负责审核设计方案、施工组织设计等技术文件，解决实施过程中的技术难题，参与质量检查、验收及质量问题整改等工作。

2) 技术标准规范：梳理国家、省、市相关技术标准、规范及政策要求，编制项目技术标准手册，明确各环节的技术要求、质量标准及验收规范，为质量管控提供统一的技术依据。

3) 新技术应用：积极引入遥感监测、地理信息系统(GIS)、无人机勘测、智能检测等新技术、新设备，提高调研排查、施工监测、质量检测的精度和效率，提升项目质量管控的智能化水平。

### **4 资源保障**

1) 人员保障：配备足够数量的专业质量管理技术人员，确保人员资质符合要求、专业能力达标。定期组织开展质量培训和技能考核，提升人员的质量意识和专业水平；建立人员岗位职责考核机制，确保人员履职到位。

2) 设备保障：配备符合项目要求的施工设备、检测设备等，确保设备性能良好、精度达标。建立设备定期检修、校准机制，对设备进行定期维护保养和校准，避免因设备问题影响工程质量和检测结果。

3) 资金保障：合理安排项目资金，确保质量管控工作所需资金足额到位，包括质量检测费用、培训费用、设备购置费用等。

### **5 监督保障**

构建“多方协同、全程监督”的监督体系，确保质量管控工作落到实处：

1) 内部监督：加强对自身质量管控工作的监督检查，及时发现并整改存在的问题。

2) 外部监督：采购单位联合相关主管部门，对项目质量进行常态化监督

检查，重点检查质量责任落实、管控措施执行、工程质量等情况。

3) 社会监督：建立社会监督机制，公开项目质量管控信息、举报电话和邮箱，接受社会公众、媒体的监督。对收到的质量举报线索，及时组织核查处理，反馈核查结果，主动接受社会监督。

### **(三) 质量风险防范与应对**

#### **1 风险识别**

结合项目特点，全面识别可能影响项目质量的风险因素，主要包括：

1) 政策风险：国家、省、市相关政策调整，导致项目设计方案、实施流程等不符合新政策要求，影响项目质量。

2) 技术风险：设计方案存在缺陷、施工技术不成熟、检测方法不科学等，导致工程质量或成果质量不达标。

3) 人员风险：施工人员、技术人员、质量管理人员专业能力不足、质量意识淡薄，导致操作失误或管控不到位，引发质量问题。

4) 环境风险：施工过程中遇到恶劣天气、地质条件复杂等环境因素，导致施工质量受影响。

5) 管理风险：质量管控体系不健全、管理制度不完善、责任落实不到位，导致质量管控工作流于形式，引发质量问题。

#### **2 风险评估**

建立质量风险评估机制，对识别的风险因素进行定性与定量相结合的评估，分析风险发生的可能性、影响程度及危害后果，划分风险等级（高风险、中风险、低风险）。针对高风险因素，制定专项防控措施，重点监控；针对中风险因素，制定常规防控措施，加强管控；针对低风险因素，定期关注，做好预警。

### **3 风险应对**

1) 政策风险应对: 安排专人跟踪国家、省、市相关政策动态, 及时掌握政策调整信息; 在项目设计、实施过程中, 充分考虑政策变化因素, 预留调整空间; 政策调整后, 及时组织对项目方案、实施流程进行优化调整, 确保符合新政策要求。

2) 技术风险应对: 加强设计方案论证, 邀请行业专家参与评审, 优化设计内容, 杜绝设计缺陷; 选用成熟、可靠的施工技术, 加强施工技术交底和培训, 提高施工人员技术水平; 采用科学、规范的检测方法, 确保检测结果准确可靠; 对技术难题及时组织专家研讨, 制定解决方案。

3) 人员风险应对: 严格审核人员资质, 选拔专业能力强、质量意识高的人员参与项目; 加强人员培训, 定期开展质量知识、技术技能培训, 提升人员综合素质; 建立人员考核机制, 对考核不合格的人员予以调离或培训后再上岗; 强化质量意识教育, 营造“质量第一”的良好氛围。

4) 环境风险应对: 施工前对现场地质条件、气象条件进行充分调研, 制定针对性的施工方案; 遇到恶劣天气时, 暂停室外施工, 做好防护措施; 针对复杂地质条件, 优化施工工艺, 加强施工监测, 确保施工质量不受影响。

6) 管理风险应对: 健全质量管控体系, 完善管理制度, 明确质量责任; 加强对质量管控工作的监督检查, 确保管控措施执行到位; 定期开展质量管控工作评估, 及时发现并整改管理漏洞; 加强各参与方之间的沟通协调, 形成管控合力。

#### **(四) 质量持续改进机制**

##### **1 定期评估总结**

建立质量定期评估总结机制, 每月开展一次质量月度评估, 每季度开展一次质量季度评估, 项目竣工后开展质量总评估。评估内容包括质量目标完

成情况、质量管控措施执行情况、质量问题整改情况、各参与方质量表现等。通过评估总结，及时发现质量管控工作中存在的不足，分析原因，提出改进措施，形成评估总结报告，为后续质量管控工作优化提供依据。

## **2 反馈与改进**

畅通质量反馈渠道，收集各参与方、用户及社会公众的质量意见和建议，建立反馈台账，对反馈的问题进行分类梳理，明确整改责任人及整改期限，跟踪整改落实情况。整改完成后，及时向反馈方回复，确保反馈问题得到有效解决。同时，将反馈意见和整改情况作为质量持续改进的重要依据，优化质量管控体系、管理制度及技术措施，提升项目质量管控水平。

## **3 经验推广**

在项目实施过程中，及时总结质量管控中的成功经验、有效做法及典型案例，形成可复制、可推广的经验成果。通过内部交流、行业研讨等方式，推广质量管控经验，为淄博市后续城镇低效用地再开发项目及同类项目提供参考借鉴，推动全市城镇低效用地再开发工作质量整体提升。

### **（五）质量保证体系建设**

我公司十分重视评估成果质量保证体系建设，公司质量管理体系于2016年至今连续十年通过 NOA Certification 的评审，公司资质范围内土地价格评估、房地产价格评估、土地登记代理等业务的质量管理体系，符合 ISO9001:2015 标准，获得 NOA Certification 质量管理体系认证证书。近年来公司建立了各类业务操作规范、制定了各类业务流程及质量监督管理办法，形成了完善的质量控制体系。

## 二、服务承诺

### （一）服务理念与核心准则

我单位秉持“客户至上、质量第一、诚信履约、持续优化”的服务理念，以甲方需求为核心，以项目合同及相关规范为准则，组建专业服务团队，制定科学服务方案，全程高效协同，确保服务过程合规、服务成果达标，全力打造优质、放心的项目服务体验。

### （二）核心服务承诺

#### 1 项目质量承诺

（1）我方承诺项目交付成果完全符合国家相关法律法规、行业标准规范及招标文件、合同约定的各项技术指标与质量要求，无任何质量瑕疵，一次性通过验收。

（2）建立全流程质量管控体系，从项目调研、方案设计、实施执行到成果验收、售后维护，每个环节均设置质量检查节点，安排专人负责质量监督，及时发现并整改问题，确保质量管控无死角。

（3）若项目成果未达到约定质量标准，我方将在招标方指定的期限内无偿整改或重做，直至满足要求；若因质量问题给招标方造成损失，我方将依法承担全部赔偿责任。

#### 2 项目进度承诺

（1）我方承诺严格按照招标文件及合同约定的进度计划推进项目实施，确保在[约定交付时间]前完成全部项目内容，并提交相关成果文件，绝不擅自延期。

（2）组建高效的项目实施团队，明确各岗位职责分工，制定详细的进度管控方案，定期向甲方汇报项目进展情况，及时同步进度偏差并提出整改措施。

施，确保进度可控。

(3) 若因我方原因导致项目延期，我方将按照合同约定承担逾期违约责任；若因不可抗力或甲方原因导致延期，我方将积极配合调整进度计划，全力保障项目尽快推进。

### **3 服务团队承诺**

(1) 我方将组建一支经验丰富、专业匹配、责任心强的项目服务团队，团队核心成员（项目负责人、技术负责人等）均具备相关资质，且在项目实施期间保持稳定，未经招标方书面同意，我方绝不擅自更换团队核心成员。

(2) 团队成员将严格遵守招标方的各项管理制度及项目现场规定，服从招标方的统一协调与安排，主动沟通对接，积极配合招标方开展各项工作，杜绝推诿扯皮、消极怠工等行为。

(3) 定期组织团队成员开展专业技能培训与服务意识培训，提升团队整体服务水平，确保为招标方提供高效、专业的服务支持。

### **4 售后服务承诺**

(1) 我单位位于淄博市，能够在当地完成全部工作任务，并随时接受采购方的监督、管理和协调，保证随叫随到，并为采购人提供及时周到的售后服务，在接到采购人通知 30 分钟内做出响应，1 小时内到达现场，24 小时内处理完毕，提供 24 小时全天候服务，并在规定时间内提交符合标准的服务成果，及时为采购人提供咨询、解释等服务。我们有能力、有条件向采购方提供全方位、全时段的技术支持和售后服务。

(2) 售后服务内容包括但不限于：项目成果的使用指导、技术支持、故障排查与修复、系统升级优化（免费升级范围内）、资料更新等，确保招标方能够正常使用项目成果。

(3) 售后服务期限届满后，我方将继续为招标方提供终身技术咨询服务，

并以优惠价格提供后续的维护、升级等服务，保障项目成果的长期稳定运行。

### **（三）服务保障措施**

#### **1 组织保障**

成立项目专项领导小组，由我单位总经理/项目负责人担任组长，统筹协调项目资源，监督服务承诺的落实，确保项目各项工作有序推进。

#### **2 资源保障**

合理调配人力、物力、财力等项目资源，确保项目实施过程中资源供应充足，避免因资源短缺影响项目进度与质量。

#### **3 沟通保障**

建立高效的沟通机制，定期召开项目沟通会议，及时对接项目需求、反馈项目进展、解决项目问题，确保招标方与我方信息畅通、协同高效。

#### **4 考核保障**

建立服务质量考核体系，主动接受招标方的考核评价，针对考核中发现的问题，制定整改计划并限期落实，不断提升服务水平。