



## h、对后续服务保证、服务体系、服务制度及优惠条件

### 一、后续咨询服务内容

1、根据采购人的实际工作需要，无偿提供财政资金绩效申报、考核等后续日常咨询相关服务。对各种问题的咨询做到随叫随到。

2、我公司将安排业务水平高、经验丰富、知识面广、责任心强的工程师为采购人提供本项目之外的有关绩效评价业务咨询方面的服务。

3、在项目实施前、中、后三个阶段，我方可免费为采购人提供方案审查，新工艺、新技术的方案确定等技术服务。

4、依托我公司在政府采购、造价咨询方面积累的经验，可免费为采购人提供优质的咨询服务，根据类似工程，可有效的应用到后续建设项目中，真正做到资源共享。

5、积极做好档案管理工作，为采购人后续及时提供相关档案资料，总结经验，为委托方提供后续技术支持。

6、评价项目结束后，对评价项目进行必要的当面沟通或电话回访进行回访评价业务，一方面了解评价成果的实际效果，同时也是听取委托方对评价工作和服务质量的意见，以利于今后评价工作的开展。

7、配合委托方做好紧急事项处理，对于特别紧急事项，我公司本着特事特办的原则，公司各部门积极配合，保证事项顺畅进行，我公司保证在接到通知后 1 小时内携带评价相关资料和人员到达委托方，做好评价成果的解释和答疑。

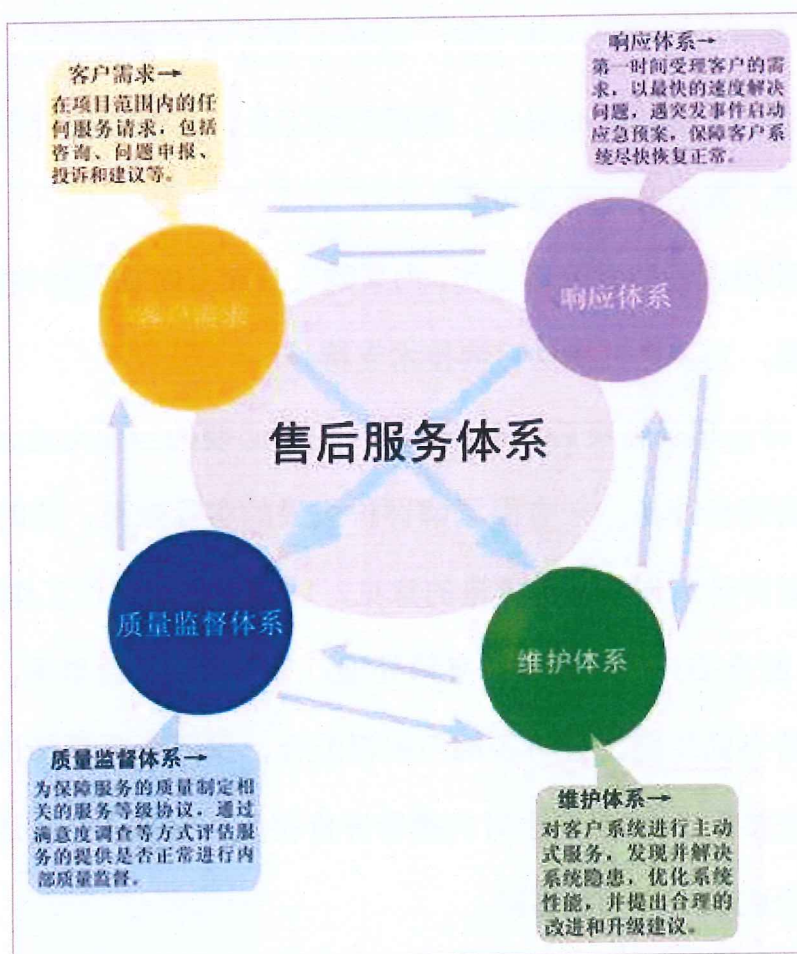
8、严格遵守公司及委托方的保密管理规定，对参加评价人员进行



保密教育，履行保密义务，在保密期限内以严格保密的态度、方式对待评价相关信息，在未得到委托方的事先书面同意前，不将评价信息和资料披露给第三方。

## 二、后续服务体系

绩效评价报告提交采购人后，我公司立即组建成立售后服务工作小组，由项目技术负责人担任组长，项目专业评价人员为组员，推举项目专业评价人员一人为售后服务联系人，全程为采购人提供相关后续服务，包括定期回访、满意度评价、问题解答、紧急事项处理以及其他绩效评价相关事项配合等，后续服务体系如下：

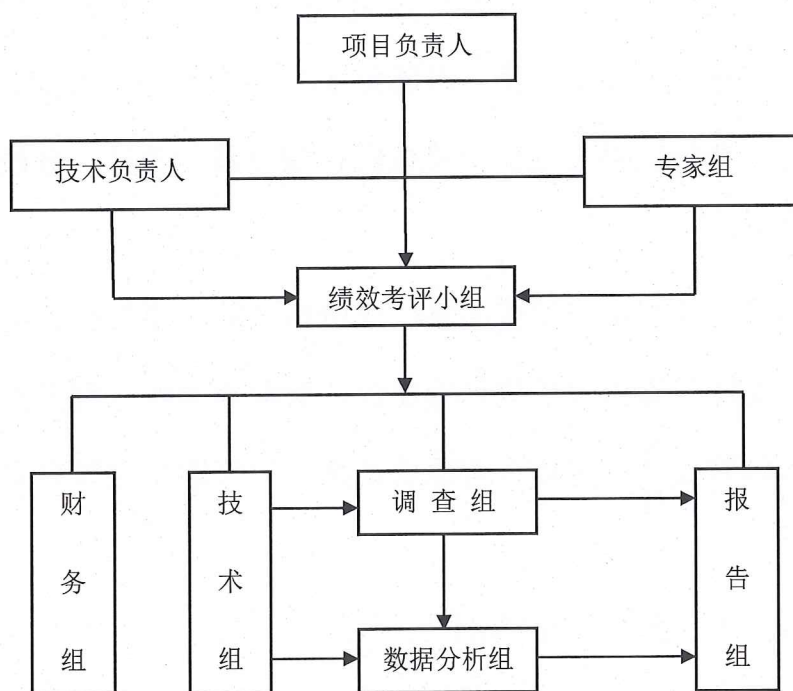




售后服务承诺：

- 1、全天候 24 小时应答，服务联系人：[REDACTED]；
- 2、免费提供相关问题解决，详见后续咨询服务内容；
- 3、定期对采购人、被评价单位进行电话回访及上门回访，对评价报告内容、质量进行满意度评价。
- 4、配合委托方做好紧急事项处理；
- 5、严格遵守保密规定。

### 工作质量控制体系



### 三、后续服务管理制度

第一条 实行定期关于服务质量的现场检查

(1) 绩效评价项目，实行定期现场检查制，公司派稽核人员到现场检查评价工作进展情况，了解评价中的有关问题。





(2) 评价项目在初稿完成后进入与被评价单位交换意见阶段，我公司在此阶段根据项目具体情况拟派公司技术负责人参会，了解评价人员的服务质量情况、对交换意见中问题的把握情况、协调沟通情况以及服务态度等，加强对项目评价情况的全面掌控。

## 第二条 及时沟通与调整

为使评价结果较好地符合政策原则，满足委托方的要求，在评价工作开展过程中，评价小组必须与委托方定期进行必要的沟通。在沟通中重点解决以下主要问题：

(1) 被评价单位合同签订情况与实际情况的差异，为此评价小组采取的措施及工作安排和工作量变化，以及可能产生的时间变化等；

(2) 评价结果与被评价单位存在的分歧、差异，分歧、差异产生的原因等；

(3) 评价小组将评价结果、评价结论的主要依据、问题、基本意见等与委托方等相关单位进行交流，听取相关各方有无不同意见，并根据具体情况，决定是否对评价结果、评价意见进行必要的补充和调整。

## 第三条 认真进行总结性工作

评价报告等成果性文件交付委托方后，评价组进行必要的评价工作总结，包括工作经验和教训等，以更好地完成下一次评价工作。同时对一些资料、文本等进行归档，重要资料应至少保存 10 年，一般资料保存 5 年以上，在委托方需要时能够及时、完整提供相关评价证据支撑。



#### 第四条 实行业务回访制

评价项目结束后，对评价项目进行必要的当面沟通或电话回访进行回访评价业务，一方面了解评价成果的实际效果，同时也是听取委托方对评价工作和服务质量的意见，以利于今后评价工作的开展。

#### 第五条 配合委托方做好紧急事项处理

对于特别紧急事项，我公司本着特事特办的原则，公司各部门积极配合，保证事项顺畅进行，我公司保证在接到通知后 1 小时内携带评价相关资料和人员到达委托方，做好评价成果的解释和答疑。

#### 第六条 严格遵守保密规定

严格遵守公司及委托方的保密管理规定，对参加评价人员进行保密教育，履行保密义务，在保密期限内以严格保密的态度、方式对待评价相关信息，在未得到委托方的事先书面同意前，不将评价信息和资料披露给第三方。

### 四、优惠条件

我公司本着友好合作，互惠互利，最大限度让利、服务于采购人，结合单位实际，提出下列几项优惠条件：

- 1、根据采购人的实际工作需要，无偿提供财政资金绩效申报、考核等后续日常咨询相关服务。对各种问题的咨询做到随叫随到。
- 2、在项目实施前、中、后三个阶段，我方可免费为采购人提供方案审查，新工艺、新技术的方案确定等技术服务提出合理化建议。
- 3、依托我公司工程造价部门积累的经验，根据类似工程，可免费为采购人提供有关审计方面的技术咨询服务，免费为业主提供最新定



额、价目表等相关计价文件、规定；在工程审计过程中，积极为采购人出谋划策，提供合理化建议。

4、依托我公司在政府采购、招标代理方面积累的经验，可免费为采购人提供政府采购、建设工程招标的咨询服务，根据类似项目，可有效的应用到后续建设项目中，真正做到资源共享。

5、积极做好档案管理工作，根据采购人相关工作要求及时提供档案资料，总结经验，为采购人提供后续技术支持。

6、配合委托方做好紧急事项处理，对于特别紧急事项，我公司本着特事特办的原则，公司各部门积极配合，保证事项顺畅进行，我公司保证在接到通知后 1 小时内携带评价相关资料和人员到达委托方，做好评价成果的解释和答疑。