

## 服务质量保证措施

(1) 依据国家有关法律法规和估价规范，本着“公开、公平、公正”的原则，对采购人委托的项目进行预评估、核实。

(2) 本项目工作量大、情况复杂，我公司成立工作领导小组，配备相应专业人员，落实责任，确保工作详实，数据有效、可靠，高质量完成相应工作。

(3) 我公司从事本项目的所有人员在服务期间发生任何人身伤亡、人身疾病及财产损失或涉及其他法律问题，均由我公司承担全部责任并自行负责解决，采购人不承担任何法律责任和费用。

(4) 未尽事宜按采购人有关规定或协商执行，我公司在服务期限内违反国家相关法律法规，均由我公司负责处理，采购人不予承担任何责任。

(5) 对成果资料和采购人提供的所有资料负有保密责任。未经采购人同意，不将采购人提供的资料提供给本项目无关的任何单位及个人使用。妥善保管采购人提供的资料。如因中标人原因丢失，中标人应当负责赔偿采购人相关损失。

(6) 对提交的成果的科学性、安全性、规范性负责。法定代表人对本单位的成果负终身责任。

### **（一）评估现场工作持证挂牌上岗制度**

1. 评估项目组成员到评估现场工作应佩戴《项目评估上岗证》和公司统一制作的胸卡。挂牌上岗，展示公司形象，保证现场勘测工作的顺利进行。

2. 凡因评估项目组成员未持证、挂牌上岗，从而影响到现场勘测进度，或阻碍勘测工作进行的，未持证、挂牌上岗的工作人员应承担相应的责任。

### **（二）评估档案管理制度**

评估项目完成后，应及时将评估涉及资料按本公司有关档案管理规定整理归档。归档内容为：

1. 装订成册的估价报告（含附件）；
2. 现场调查、勘察记录表、影像资料；
3. 委托方提供的相关资料；
4. 资产评估所依据的有关文件、补偿标准；
5. 各地区估价参数电子文档；
6. 资产评估报告电子文档；
7. 资产评估报告附件。

### **（三）重要事件预警、请示、汇报、会诊制度**

1. 重要事件是指：在评估工作中出现的凭自身能力和经验不能解决，并对评估工作或评估结果有重大影响的风险因素和问题。包括：与委托方相关关系的事件、与主管部门相关关系的事件等。

2. 评估人员必须保持高度的职业敏感和执业审慎，时刻关注和把

握评估项目的运作过程和发展动向，发现和质疑评估工作中的问题，预警可能出现的具有潜在风险的问题和事件。

3. 对于评估工作中出现的重要事件，应及时向上一级领导请示汇报，以寻求及时地解决问题。凡因不请示汇报或拖延请示汇报给各方利益造成损失或损害的，追究当事人的责任。对于重大问题或事件，可以越级向公司总经理汇报。

4. 对于已向领导请示汇报仍不能解决的问题（或重大问题和事件），评估组组长在向项目负责人请示汇报后，应及时组织相关部门和人员会诊解决。

5. 请示、汇报要以书面的形式，问题会诊要有会议纪要。

6. 评估过程中，各项目组成员应定期自查和总结，并将项目的进度、计划、意见和建议等情况或问题，逐级汇报（评估组成员→评估组组长→项目总监→公司总经理）。

我公司始终践行“更准 更快 更亲”的服务宗旨，客户事情无小事，对于客户需求坚持“一把手负责制”，公司法定代表人7×24小时接收客户的服务需求。