

3.11. 服务承诺及合理化建议

3.11.1. 服务承诺

监理团队是一支具有丰富工程管理经验的专业 IT 咨询队伍。监理团队通技术、懂经济、知法律，有着规范的监理手段、管理措施和专业的测试仪器，能在质量、投资、进度、变更、信息安全、合同等方面进行全方位、全过程的管理、控制和协调，充分保障工程质量，保证建设单位和承建单位双方的利益，提升信息系统工程投资绩效。

我公司是注重诚信与发展的公司，所以我们非常重视整体服务质量，在提供一流技术的同时，我公司将为客户提供一流的监理服务。

3.11.1.1. 技术服务承诺

由于本次项目意义重大，承诺拟派出专业监理人员常驻建设单位。必要时满足至少同时派出多名监理工程师响应建设单位的要求。承诺总监理工程师专职于本项目，保证投入项目中的骨干人员不变，保证各专业监理工程师专业方向（包括质量、监理、造价、安全管理等）、能力（组织、技术、管理等）等满足建设单位要求。监理根据项目不同阶段要求，派驻专业工程师到现场为客户提供技术支持和组织协调支持。

3.11.1.2. 咨询服务承诺

中标后，我们将在第一时间组织项目组成员进入工作，与建设单位进行交流，制定监理咨询规划。以经验、知识、技术和先进手段为建设单位提供全方位的工程咨询、技术咨询、管理咨询等，有效保障建设单位的投资效益、保证工程的总目标的实现以及有利于信息化长远规划的实现。

依据项目具体情况，监理派遣从事信息工程监理工作多年且经验丰富的人员担任本项目的总监理工程师。同时配备项目管理、网络通信、软件工程、管理咨询、网络应用等各个专业领域特长并具有监理工程师资格的，组成项目监理机构，在本项目实施过程中，我方投入骨干人员不变。

对项目全过程，包括质量保修期内的监理服务。我方承诺在最终验收后服务期内 7*24 小时实时技术支持，服务响应时间为 1 小时内。

3.11.1.3. 监理知识培训承诺

我公司承诺对建设单位人员进行相关监理内容的培训。

3.11.1.4. 人员承诺

- 1、监理人承诺不与承建单位有隶属关系和利益上的关系。
- 2、监理人承诺不参与或从事承建单位的商务活动。
- 3、监理人员数量应足够满足本监理的工作任务，人员配备合理，按招标人要求保证有 24 小时跟踪监理。
- 4、在监理过程中承诺不向被监理方介绍指定分包商和供应商。
- 5、总监理工程师一旦确定不得随意更换，主要人员必须到位，不能兼职。各监理工程师如有变动，应事先经建设单位批准。

3.11.1.5. 保密承诺

根据《中华人民共和国保守国家秘密法》及其实施细则、《中华人民共和国国家安全法》、《中华人民共和国国防法》、《中华人民共和国反不正当竞争法》、《科学技术保密规定》、《国家工商行政管理局关于禁止侵犯商业秘密行为的若干规定（98 修订）》等法律、法规以及建设单位管理要求，确保建设单位国家秘密事项的安全和经济利益，我公司承诺接受本项目监理（包括监理投标和实施过程）保守承担或参与各种管理、研发、生产任务时所掌握、知悉、管理的国家秘密、工作秘密、商业秘密的保密事宜。

如果因监理人员的失职造成国家秘密、工作秘密泄露，不管是具体人员有意或无意行为，我公司都承担由此给建设单位造成的一切直接或间接损失，并承担相应的行政和法律责任。