

四、投标人针对本项目的服务承诺、合理化建议

1、服务承诺

1.1 服务承诺

1.1.1 成果质量承诺

在我公司的规划设计过程中，我们将严格执行国家的有关法律法规，尊重并贯彻甲方的意见，维护甲方的利益，严把设计质量关，为甲方提供优质、经济、美观、创新性的设计产品。

我公司本着想甲方之所想，急甲方之所急。在报批、设计、施工、验收、运行等工程建设的各个环节，与甲方密切配合，随时随地提供全过程、全方位的设计服务，保证各项工作的顺利进行。

为了使本工程顺利完成，我单位将积极配合，并郑重承诺：深入现场、及时周到、精心配合、优质高效。

提供的成果数据：

(1) 符合国家的相关规范，保证一次性通过相关部门验收的措施；

(2) 项目实施中的后续服务承诺；

如我方一旦出现违约现象，将严格按照合同中违约条款承担违约责任，并积极配合甲方处理好后续所有工作。

根据我公司项目管理流程，本项目实行多级检查和验收制度，尽可能的在规划设计的各个阶段控制设计质量。

第一规划方案及图件制作

(1) 规划图件人员自检

认真检查制图质量，自查符合质量要求后，方可提交给规划图件

负责人。

(2) 规划图件负责人检查

对成图进行 100%内查，100%的外查，发现的质量问题和解决的情况要作详细记录，并撰写检查报告，组织人员及时修改完善后提交给项目部大组负责人及部门经理。

(3) 项目负责人审核

项目负责人对所有图件进行审核，符合质量要求后方可提交给公司总负责人，同时附审核说明材料。

(4) 总经理审核

图件完成后，项目负责人组织图件成果审核会议，请部门经理、技术专家、公司总经理等人员参加，对规划设计和图件进行综合系统的评审，评审其是否满足要求，识别问题，提出解决办法。检查结果若符合相关文件和规范，方可进行下一步工作。

第二预算编制

(1) 预算编制人员自检

单人次预算编制人员完成预算编制后，由另外一人进行复核，无误后，方可提交给项目负责人。

(2) 项目预算负责人审核

项目预算负责人对预算编制结果进行审核，记录审核结果，若有误立即安排人员重新编制，无问题后提交给项目负责人。

(3) 项目负责人审核

项目负责人对所有预算资料进行审核，符合质量要求后方可提交给公司总负责人，同时附审核说明材料。

(4) 总经理审核

预算完成后，项目负责人组织预算成果审核会议，请部门经理、技术专家、公司总经理等人员参加，对综合单价、分项投资、单位投资及预算结构进行综合系统的评审，评审其是否符合工程要求，识别问题，提出解决办法。检查结果若符合相关文件和规范，方可进行下一步工作。

第三施工图件制作

(1) 施工图件设计人员自检

认真检查制图质量，自查符合质量要求后，方可提交给规划图件负责人。

(2) 施工图件设计负责人检查

对成图进行 100%内查，100%的外查，发现的质量问题和解决的情况要作详细记录，并撰写检查报告，组织人员及时修改完善后提交给项目部大组负责人及部门经理。

(3) 项目负责人审核

项目负责人对所有图件进行审核，符合质量要求后方可提交给公司总负责人，同时附审核说明材料。

(4) 总经理审核

图件完成后，项目负责人组织图件成果审核会议，请部门经理、技术专家、公司总经理等人员参加，对规划设计和图件进行综合系统的评审，评审其是否满足要求，识别问题，提出解决办法。检查结果若符合相关文件和规范，方可进行下一步工作。

第四报告编制

(1) 报告编制人员自检

报告编制人员完成报告编制后，由另外一人进行复核，无误后，

方可提交给项目负责人。

(2) 项目报告负责人审核

项目报告负责人对报告编制结果进行审核，记录审核结果，若有误立即安排人员重新编制，无问题后提交给项目负责人。

(3) 项目负责人审核

项目负责人对所有报告资料进行审核，符合质量要求后方可提交给公司总负责人，同时附审核说明材料。

(4) 总经理审核

预算完成后，项目负责人组织报告成果审核会议，请部门经理、技术专家、公司总经理等人员参加，对报告内容及报告结构进行综合系统的评审，评审其是否符合规范要求，识别问题，提出解决办法。检查结果若符合相关文件和规范，方可进行下一步工作。

1.1.2 及时响应到达现场解决问题的承诺

在项目前期初步设计阶段、后续项目实施及竣工验收阶段，我公司承诺：

(1) 人员配置上。

如有幸中标，公司将在接到开始设计通知之日起7日内，向招标人提交设计项目机构以及人员安排的计划书，包括项目机构设置情况、主要设计人员名单及资质条件，在齐河组建设计管理部。同时，保证项目机构人员相对稳定，更换主要设计人员的，需要书面征得招标人同意后，并向招标人提交继任人员的资格条件等资料。

此外，除项目负责人外，每万亩项目区至少固定两名设计人员，不经招标人允许不得调换，确保工作的连续性。同时，在工程施工时，按规定派驻工地设计代表，协助采购人解决各种与设计有关的问题，

包括修改完善设计及设计局部变更等。在项目整体实施期间，指派专人关注施工过程，及时帮助解决相关问题，确保随叫随到。

(2) 技术响应上。

承诺在合同约定的时间内按要求向招标人提交符合规定的成果文件，协助招标人报批直至项目验收结束。验收标准满足国家、省市相关规范及其他相关技术规范，达到招标人的要求。

设计人员在设计过程中将逐村逐地块摸清现有和拟建工程情况，充分考虑工程新建或维修条件，在招标人及技术专家的指导下工作，认真听取专家的建议，力求设计精准、规划科学。

(3) 服务响应上。

凡甲方提出有关设计工作的问题，需要我方人员到达现场解决问题的，我公司将第一时间协调车辆，由工作组技术负责人开赴现场解决问题。

在项目施工过程中，如若施工单位提出的需要验证查实或纠正的问题一般在 0.5 小时内进行响应，2 小时内给予解决，重大问题在 6 小时内给予解决。如有必要，可赶赴现场解决。

1.2 技术支持与保障

1.2.1 技术支持服务体系质量保证

为了监督管理技术服务体系架构中个服务节点环节的技术支持服务质量，公司高层管理者直接负责对项目的技术服务进行统一监督管理，由项目部进行工作任务调度及客户服务满意度调查，调查以电话回访和满意度调查表回函两种形式开展。客户满意度调查直接和相关服务节点及技术人员的工作绩效相关联，并作为年度技术人员考核的依据。