


## 第二节 服务承诺

### 一、履约服务承诺



我单位保证按照采购人要求的工作范围和内容，遵循国家有关法律法规、规范、规定和标准，在采购人的授权范围内，切实履行工程审计工作及采购人委派的其他工作，确保目标的实现；并与工程建设有关各方做好协调及配合工作，按本项目合同规定的我方的责任、义务和权利提供相关的咨询和服务。

1. 我方将全面履行在本服务方案中向采购人所做出的所有承诺，无论是商务方面的承诺还是技术方面的承诺。

2. 我方承诺保持项目团队的完整，并有义务根据采购人及工作要求进行相关人力资源的补充；任何对项目团队成员的变动，由我方事先提出书面申请和替补方案，并经采购人同意后实施；对于不可抗力原因引起的、无法事先申请的情况，我方将及时通知采购人并安排采购人认可的替补成员。

3. 我方承诺具备本项目所需的行业资质要求，并具有丰富的专业经验、勤勉尽责、恪守职业道德和执业纪律，积极主动依法维护采购人的合法权益。

4. 我方承诺确保在本项目服务工作中履行与采购人约定的工作时间和工作进度，服从采购人的时间安排，不得以任何理由影响本项目工程审计服务的时间、工作进度和工作质量。

5. 我方承诺按采购人授权范围行事，不越权进行代理。

6. 我方承诺及时向采购人通报服务事务的进展情况，并自觉接受

采购人的监督。

7. 我方承诺保守工作中知悉的商业秘密。

8. 我方承诺完全响应磋商文件的各项条款及要求，为采购人提供  
优质高效的造价咨询服务。

## 二、人员责任界定及质量管控承诺

### (一) 造价咨询服务机构人员责任细化

1. 配备经验丰富、专业齐全、业务能力强的项目部全方位为本项目工作保驾护航。

为做好本项目的造价咨询服务工作，我们配备了经验丰富、专业齐全的项目部。造价咨询项目部人员，由不同专业的造价师、造价员组成，从事造价咨询工作经验丰富，在对审核工程量、隐蔽工程、暂估价材料的综合考虑等方面有丰富的经验，能够在结算审计过程中，充分考虑现场实际、市场实际等，提出避免市场矛盾的问题及对策。

项目部成员均独立完成屋与建筑工程、公共工程、市政与道桥工程、电力工程以及管网工程等项目，均能独立完成工程量清单的编审、招标控制价的编审、工程预算的编制与审计，施工全过程造价控制及现场跟踪审计，工程结算的审核等全套服务。

本项目服务人员熟悉合同备案、清单控制价备案、结算报审的程序和工作细则，熟悉资金管理部门、建设行政主管部门、审计、财政部门、公共资源交易中心的规定、制度。能够最大限度地确保有关环节的工作效率，为采购人提供高效的服务。

2. 专业人员负责，内外勤人员协助的工作机制

造价咨询负责清单及控制价审核人员，由造价师按专业分工由不同专业的过程审计项目部成员（造价师）进行审核，造价师专人汇总，最终由质检部复核后送审。在为本项目服务过程中，具体按项目特征，分为建筑、装饰、安装、信息化与智能化工程、市政、园林绿化、水利、电力、公路等不同专业的工程审计人员（造价师）分工计算审核工程量，各专业人员按工作需求勘察现场、与设计部门对接。此外，针对本次审计项目的复杂性，运用现代技术手段，配置无人机三维建模技术、BIM建模技术，配备无人机、GPS仪器等先进科技装备，保证项目审计过程中，对项目建设前后地表情况、工程体量、隐蔽工程等工程资料进行详细地、科学地核查，对不规则大体积土石方挖填进行准确测量和计算。内勤、外勤岗位负责分工协作，确保项目的服务质量。

### 3. 实行一岗双人，推行三级复核制度

对于造价咨询（结算审计）工作中的各岗位，我们均配备双人负责制，确保工作的严密性。各专业造价人员完成对各环节的工作质量，实行把关：一是由一岗双人之间相互复核，交叉确认。二是由造价咨询部负责人负责对各专业造价师或造价员的审核工程量清单进行汇总，在汇总的过程中的同时进行复核。三是由项目负责人由其指定公司质检部进行复审。

### 4. 项目负责人全面负责、监督

项目负责人对各岗位工作的时效、衔接进行监督，及时获取项目进展过程中的信息，包括建设单位的要求、建设行政主管部门、财政

部门和资金管理部门以及公共资源交易中心等反馈的意见。对于工作中隐患及时采取措施避免，不称职的工作人员，随时调换。

项目完成后，项目负责人对各岗位工作人员的表现进行考评，结合建设单位的意见评价表，对工作结果情况总结。

#### 5. 实行公司质检复核制度

复核人发现初步成果有不准确、不完整、不可靠或错误之处，应在流程单复核记录表中记录复核意见，并在意见栏中签名后将流程单返回项目负责人或项目主审，并督促其修改、完善。复核人确认修改完善后的审计成果无误后，将未决事项和需要提请上一级审核人员重点审核的问题在流程表意见栏中记录、签名。复核人将审计成果文件、技术文件、相关附件和《工程造价咨询成果质量控制流程单》提交审核人进行审核。审核人负责对公司出具的造价咨询成果质量承担最终审核责任。


#### 6. 做好企业三大保障—人力、物力、财力保障

在物力、财力方面，达到每位工作人员均自有交通工具、笔记本电脑及相关造价行业软件，工具人手一套。为工作需要的测量工具和设备进行专门配置，配置无人机、GPS等先进科技设备。承诺每位专业技术人员保证每周七天工作制，通讯工具24小时保持畅通，随时服从工作调整。

收费坚决执行采购人的规定，承诺绝不额外向有关利害关系人员收费，以充分的投入，圆满完成服务目标。

## （二）质量管控承诺

### 1. 质量保证承诺



我公司造价咨询结算审计工作一贯奉行“质量第一、客户至上”的经营理念，遵循“严谨规范、客观公正、高效准确、服务建设”的质量方针，按照 ISO7001 国际质量管理标准的要求建立了一套完整有效的质量管理体系，该体系经过有关认证机构的认证审核和逐年的监督审核，证明完整有效、运转良好。我方承诺在提供本项目服务过程中严格遵守我公司质量管理体系的各项要求。我公司信守质量第一的承诺，在本项目中将采取必要措施保证质量，承诺结算审核误差率控制在采购人要求的范围内，质量保证的主要措施如下：

（1）人员资格。假如我公司中标，必将本项目作为我公司重点项目，在人员安排上也将派出公司骨干力量，拟派项目部人员资格过硬，有经验，且均具有类似造价咨询结算审计的经验，这是质量保证的前提。我公司保证参与本项目的所有专业人员均做到持证上岗，全部具有相关执业证书，保证参与项目的每一个人员均具有与其承接工作相适应的工作能力。

（2）本项目项目部内控制度。承担本项目工程审计工作的项目部，根据我公司的质量管理体系的要求，结合工程的实际情况，结合采购人的要求和工作流程，建立一套适合工作特点的管理制度，指导项目部开展业务，最大限度地保障工作质量，包括：实行项目经理负责制，建立并实行廉洁公正考核制度、复核审批制度、工作内部例会制度、资料整理制度等。

### (3) 严格履行三级复核程序

以规范化执业实施本工程造价咨询工作，公司严格贯彻执行ISO7001质量管理体系，出具经签发的工程结算审核报告书能够切实做到三级复核制；对于每一项成果文件，由编制人进行校核，而后交由项目负责人进行审核，然后交由部门负责人审核成果文件最终稿。重要成果文件由技术总负责人进行审阅。各层次审核人员对各自审核质量负责，对于审核出的问题，及时纠正，按章惩罚。以确保咨询质量，保证结算审核结果误差率在采购人规定的范围内。

2. 提供造价咨询服务的工作过程中，我公司严格遵照以下工作标准开展造价咨询服务工作：

坚持原则。要求全体工作人员在咨询工作中，遵守国家及地方法律法规，实事求是，客观公正，坚持科学的态度。

优化资源配置。将工作委派给专业能力较强的人员担任，并在领导小组的指导和监督下工作。项目部分别由土建、装饰、安装、市政、园林绿化、水利水电、电力等专业的工程造价专业人员组成。对个别特殊专业工程，咨询人员受专业或其他方面的限制，不能完全独立地就某些特殊领域做出专业判断的情况，公司将聘请有关的专家或其他相关人员协助工作。

加强学习，与时俱进。根据国家颁布的新的法律法规及计价规章，及时组织咨询人员进行针对性的培训学习，熟悉国家、省、市的相关法规、法规，了解项目特点，熟练掌握咨询方法、工作程序。

严肃工作纪律，强化工作作风，坚持独立、客观、公正的原则。

在工作中，不得接受建设单位、施工单位或其他部门人员的宴请或礼品礼金，一旦发现工作人员有不正当的行为，立即调整工作岗位，给予处罚。



奖罚分明。公司各部门相关人员未认真积极履行职责或失误造成档案不能及时有效形成或保管使用不当的，扣发相应的年终效益奖，情节严重的予以调整工作岗位或辞退。

对于后续审计机关提出的问题，不得拒绝、拖延、谎报，配合不力的人员，一经发现，给予调整工作岗位或辞退。

严格执行三级复核制度，实行层层把关，逐级对质量负责。

实行质量奖惩考核，派驻项目部的所有审计人员必须与公司质检部签订质量责任书，结算审计服务完成后，严格按照公司的质量控制制度进行检查考核，奖优罚劣。

## (二) 人员设备承诺

1. 承诺为本项目配置数量足够、经验丰富的专业造价工程师以及最先进的技术装备。

2. 承诺运用现代技术手段，配置无人机三维建模技术、BIM 建模技术，配备无人机、GPS 仪器等先进科学设备，保证项目审计过程中，对项目建设前后地表情况、工程体量、隐蔽工程等工程资料进行详细的、科学地核查，对不规则大体积土石方挖填进行准确测量和计算。

3. 承诺运用广联达软件、BIM 技能软件进行实体建模，精准算量，尤其在安装各专业管道算量时，实体演绎管线走向、进行碰撞检查，做到不多算、不漏算、不重复，从而保证精准计量。

### **(三) 工作承诺:**

1. 积极配合、认真做好本项目造价咨询、工程结算审计等工作。

2. 在审计过程中，与设计单位、建设单位充分沟通，明确工程量清单中施工工艺及做法，确保签证的准确性、合理性。

3. 协助建设单位进行工程材料设备市场价格的调研和认定。

4. 协助建设单位审核因涉及变更、现场签证等发生的费用。

5. 协助建设单位处理索赔和反索赔事项，为建设单位提供咨询意见。

6. 做好结算审核。

7. 不再以任何名义向施工单位收取任何费用。

8. 协助建设单位做好结算审计备案工作。

### **(四) 项目完成后进行工作总结:**

1. 结算审计完成后 2 日内提交工作总结，内容包括:

(1) 工程结算审计情况概述;

(2) 结算审核绩效分析;

(3) 结算审核完成的工作内容以及方法步骤;

(4) 审定结算的项目及价格对比;

(5) 变更事项说明及原因分析;

(6) 结算审计中存在的问题及下步提高措施(包含意见建议)。

### **(五) 结算审核报告的质量承诺**

1. 结算审核报告必须全面、客观地反映项目工程结算审计情况，对工程审计中发现的问题，要提出处理意见或建议，发现重大问题要

作重点说明。

2. 结算审核报告由造价师拟稿，项目负责人核稿后，综合办公室以正式文件形式编号。

3. 结算审核报告由质检部复核，并由质检部主任签章后，由总经理签发。

4. 报告所附的定案表和原报告资料、图纸签证等结算资料必须齐全完备。

5. 报告按统一格式打印、装订、签章，连同相关的工作底稿等资料应及时完整归档。

6. 报告出具后应及时交建设单位（委托单位）和原报单位。

7. 业务成果自觉接受上级部门或监督部门的复核、检查，承诺误差率在采购人要求的范围内。否则，按造价咨询合同和采购人的规定，接受处罚，承担质量不达标责任。

#### （六）重大问题请示报告和处理

1. 结算审计人员对于工程审计过程中发现的重大问题应逐级书面上报。

2. 一般性技术问题，由造价师会同项目负责人，研究处理方案，依照有关法律、法规和业务规章进行处理。

3. 重大技术问题，应由项目负责人报公司质检部，会同专家组进行专题研究，形成意见和建议，由公司项目部向贵单位和监督单位报告，经批准后实施。贵单位与承包人的争议，分歧事项，在调解不成时，应借助专家组的建议，并按有关造价咨询工作制度，请定额站（造

价处)等造价主管部门解答解释。

### (七) 工作效率承诺:

本着优质、高效的原则,在业务处理上,各部门(包括办公室)积极配合,努力保证结算审计工作程序的顺畅进行,确保在贵单位要求的时间内完成造价咨询任务。

1. 接受委托后,根据贵单位工程审计项目的具体情况立即安排相应专业人员进行操作,视项目情况分若干小组,在人员配置上保证工程审计项目在贵单位要求的时间内完成;

2. 根据贵单位要求的完成时间倒排计划,计划编排具体到每日的工作进度要求,每日检查项目部的实际完成情况,根据工作进度的检查情况,确定是否对结算审计人员进行调增;

3. 安排一、二级复核人员提早介入,随工作进展进行复核,缩短程序时间;

4. 结算审计人员要按有关规定编制结算审计服务实施方案、实施细则、相关报表、图表及其他专业技术资料、文件。按工作程序报贵单位审批。

5. 对于委托方提出意见和工作要求,项目部保证在接到通知后立即落实、确保贯彻实施及时、到位,不拖延、不打折扣。

### (八) 工作人员服务承诺:

1. 遵守国家有关法律法规,认真完成贵单位委托的造价咨询及结算审计工作,严格履行职责和义务,严格遵守法律法规及相关的规章制度,全面接受贵单位等相关部门的监督。

2. 坚决落实贯彻执行《建设部治理建设系统商业贿赂实施方案》，公平、公正、廉洁、自律地做好相关建设项目的造价咨询及结算审计工作。造价审核人员的行为如违反国家有关规定和建设行政主管部门的规定，我公司愿自觉接受经济处罚、解除服务合同、将构成刑事犯罪的人员移交司法机关依法惩处等一切必要处罚。

3. 造价人员严禁向工程相关审核单位推销或介绍投标人、建筑材料、设备等，严禁接受有关单位的礼金、礼品、有价证券、宴请等。严禁与工程相关审核单位的相关人员发生工作以外的其他任务联系。

4. 造价人员不得损害贵单位的利益、社会公共利益和其他单位、个人的利益。严禁口头答复工程结算审核过程中的一切质疑、澄清事项。严禁一切有可能影响造价服务公正性的现象发生。

5. 造价人员务必认真妥善保管好有关资料、图纸等文件，以及监督部门、勘察设计部门以及贵单位提供的各种资料文件。未经工程相关审核单位许可，各种图纸、资料文件不得擅自复印、扩散、留存。

6. 造价人员要熟悉结算审计工作业务，能够熟练审核工程量、隐蔽工程和签证的准确性和合理性，确保造价服务高效进行。

7. 在造价服务工作中，要及时参加有关会议，认真做好会议纪要，相关内容的记录要经相关部门审查通过。要确保按时向主管部门提供有关工程审计报告等相关资料。

8. 造价人员在执业活动，要做到“守口如瓶、心细如丝”。严格保守贵单位的行政和业务机密，善于及时发现项目造价服务工作中的问题，及时向贵单位汇报，得到指示后，立即采取措施予以更正和完

善。

7. 要加强与贵单位的沟通，妥善处理造价服务工作中可能出现的突发事件。

10. 造价人员要持证上岗。加强学习，及时开展继续教育，不断提高自身素质和专业技能，适应造价工作发展的需要。

11. 要认真整理和及时报送造价档案，按照国家规定进行保管。

12. 树立大局观、整体观。造价人员在工作相对分工、各司其职的基础上，加强协作配合、发挥集体力量和整体优势、高效、协调、和谐进取地在规定时限和范围内保质保量地完成贵单位委托的造价服务工作。

13. 造价服务工作结束后，公司对造价人员的品德素质、业务技能、责任心和执业行为对贵单位进行回访，通过回访意见表的形式，及时改进工作，推进造价工作的水平不断提高。

14. 在造价服务实施过程中，造价组全体人员 24 小时开机，确保突发事件 0.5 小时内赶到。

15. 在造价服务过程中，贵单位或相关部门认为不称职的工作人员，公司不问原因，无条件更换，直到贵单位和主管部门满意为止。