

## 10、服务承诺

### 1. 服务质量保障措施

#### (1) 服务质量标准

①满足合同规定的工期进度要求。

②符合本项目设计的规范要求。

③按照国家、河南省、沁阳市时间及项目进度要求完成沁阳市经济技术开发区国土空间规划暨控制性详细规划的文字报告、图件编制及数据库的建设，成果应符合国家、省市的相关要求，并达到审查标准。

④达到 ISO9001 质量体系和国际质量标准要求，保证设计产品从合同评审、设计输入、设计评审、确认、验证、成果输出的全过程有效控制，同时加强技术和人员的合理配置，保证该项目的高效、高质量有序进行。

#### (2) 服务质量保障体系

本项目我方将严格遵守国家的有关建设法规，按照国家的有关规范和标准进行设计，项目管理严格按照 ISO9001 质量管理体系认证所要求的进行，与联合体成员合力配合，确保成果质量。

满足招标文件和合同规定的工期进度要求。

达到同类型项目先进水平，创省级优秀设计。

对项目特点、重点、难点成立质量管理小组，群策群力，力争实现创省级优秀设计工程的目标。

我单位具有多年的城乡规划、设计及建筑工程设计经验，在设计组织和技术服务方面具有自己的特色。特别是近十年来，我公司进行了各种不同规模、不同地域、采用不同新技术的工程设计工作，优质的设计及服务，得到了业主的一致好评，积累了丰富的技术管理经验。在不断借鉴和学习国外先进的设计组织管理和技术服务经验的基础上，加上自身积累和总结，我们对技术组织管理和技术服务的内涵和关键具有了更深的、多个角度的理解，使我公司形成了一套能够在新形势下适应市场经济规律要求并能与国际惯例接轨的工程设计管理和技术服务保障体系。重合同、守信用、质量第一、竭诚服务是我公司一贯遵守的宗旨。

不断提升项目管理质量，以 ISO9001 质量体系标准要求建立我单位的项目管理体系，已形成自身成熟的技术质量运行程序，能够确保设计产品从合同评审、设计输入、设计评审、确认、验证、成果输出的全过程有效控制，同时加强技术

和人员的合理配置，保证该项目的高效、高质量有序进行。

将项目全体人员集中进行设计，方便专业间协作配合，又能提高效率，以满足项目进度的要求。

优化设计方案、作好系统布置和设备选型，从项目设计开始就以创省级优秀设计为目标。

选派经验丰富的质量管理工程师自始至终参与项目质量管理，帮助、督促、检查本项目贯彻执行质量管理体系文件的状况。

对项目特点、重点、难点选择课题，成立质量管理小组，群策群力，力争实现创优秀设计项目的目标。

#### 质量保证体系组织机构

质量管理体系一览表

手册章号	标准编号	管理者及部门质量体系要素	院长	生管室	技术室	人事科	设计所	负责人
1	4.1	管理职责	○	△	△	△	△	△
2	4.2	质量体系		△	○	△	△	△
3	4.3	合同评审		○	△		△	△
4	4.4	设计控制		△	△		○	○
5	4.5	质量全体文件的控制		△	○	△	△	△
		设计技术文件的控制		△	○		△	△
		设计技术资料的控制		△	○		△	△
6	4.6	采购		○	△		△	△
7	4.7	顾客提供产品的控制						
8	4.8	产品标识和可追溯性						
9	4.9	过程控制	在设计控制中满足					
10	4.10	检验和试验						

11	4.11	检验、测量和试验设备控制	项目设计不适用					
12	4.12	检验和试验状态	在设计控制中满足					
13	4.13	不合格品的控制						
14	4.14	纠正和预防措施		△	○	△	△	△
15	4.15	搬运、贮存、包装、防护和交付		○			△	△
16	4.16	质量记录的控制		△	○	△	△	△
17	4.17	内容质量审核		△	○	△	△	△
18	4.18	培训		△	△	○	△	△
19	4.19	服务		△			○	○
20	4.20	统计技术		△	○	△	△	△

注：○为主要责任部门，△为协同责任部门

### (3) 服务质量保障措施

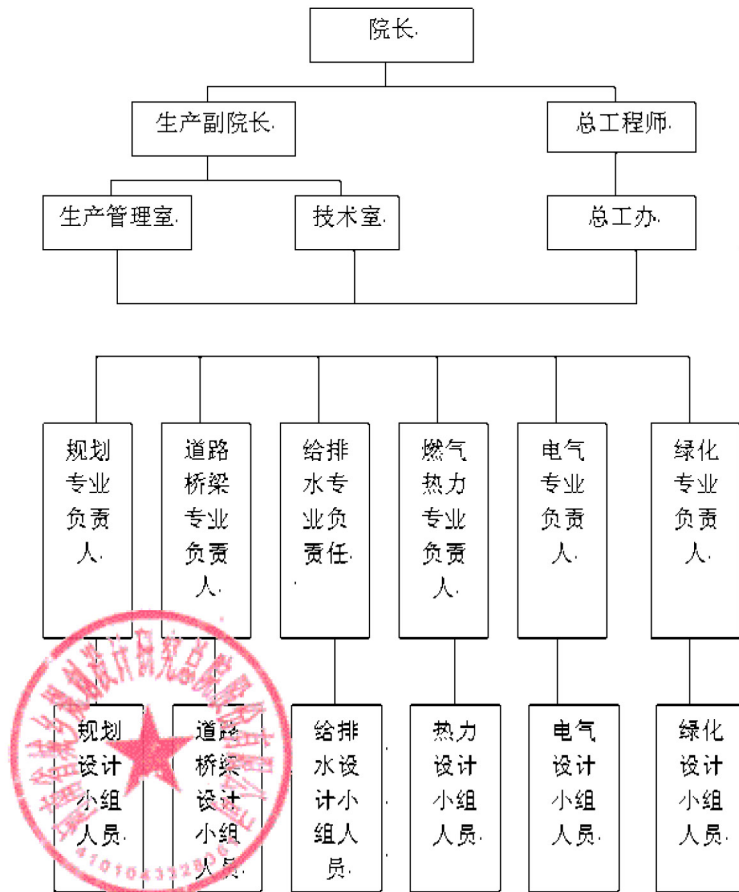
本项目我方拟按 ISO9001 质量体系标准的要求，成立项目管理部，建立岗位责任制，以保证实现总的项目目标。同时与联合体成员合力配合，发挥各自专业长处，联合体各成员遵守联合体协议中约定的分工，做好项目组织协调，城乡规划、交通、建筑等各专业配合工作，提供更优质的服务。

设计项目的设计组织机构是完成特定项目的设计任务而组织的临时性机构，作为院管重点设计项目，在院长统筹安排下，由主管院长、主管总工及所长领导，设计负责人、各专业的主任、工程师、主要设计人及设计人员等参加来组成项目设计组。

项目设计工作需要有关部门和技术人员的支持和配合，如财务科、技术室、后勤部门等，这些部门的人员并不列入项目设计组织机构，由院统一管理并提供服务。

选择经验较为丰富而又年富力强的专业技术人员担任本工程的主要设计人，这些设计人员均具有良好的工作经验。

项目投入的技术骨干，如专业总负责工程师、主要校审人员均具备五年以上的设计工作资历，积累了丰富的经验，是我公司服务意识强、技术管理水平高、具有开拓进取精神的骨干力量。



在院领导统一带领下，建立高效的项目组，并确立项目总负责人，对该项目的规划全过程行使组织管理职责。提高规划质量，从每个规划人员做起，加强自校，层层把关，各司其职，各负其责。项目的规划质量实行全面控制，按质量优劣兑现奖惩。

#### 设计人职责：

设计人对承担的设计工程的质量和进度负责。设计人员应熟悉掌握相关规范和制图标准，掌握国家、地方相关规范和规程，正确运用，准确表达。规划中的尺寸、标高、图例标注和计算数据要准确，规划说明要全面完整，保证制图的质量，提高制图的效率，做到图面清晰、简明，符合设计、施工、存档的要求，对所提交的规划成果负责。

在编制规划的过程中，应征求专业负责人、项目负责人、院总工程师的意见，及时得到指导。正确选用标准、计算公式、设计参数和套用图纸。精心设计、努力创新、创优；采用新技术、新工艺，确保规划项目安全可靠。图面布局合理紧凑、整洁，比例适当，尺寸、数字、符号符合制图标准。搞好与有关专业之间的协调配合，认真吸取有关负责人的意见和建议，对存在的问题及时修改修正。对

重大技术质量问题或结论与有关责任人有异议时，设计人员应向专业负责人或项目负责人、院总工程师提出复议，最终有总工程师裁定，裁定后设计人必须按裁定意见执行。完成的成果应认真自校，及时向校对人员、审核人提供完整的图纸，说明书和相应的资料。对规划成果的质量和进度负直接责任，签署有关规划文件。按时或提前完成规划任务，认真进行本项目的资料归档工作。

#### 校对人员：

校对人员进行项目校对时，对校对的内容的质量负责。熟悉规划项目的基础资料和规划原则，须对图纸，文本，说明书的规范性、技术性、准确性校核，校核规划原则、策略、方案以及数据、系数、参数、计算公式等内容是否符合既定的设计原则和相关标准，详细校对文字与图纸是否一致。校对人员发现项目成果有错误后，应与设计人、项目负责人、专业负责人进行充分讨论协商处理。意见不一致时，提请上一级技术负责人决定。认真填写设计校核记录，对校核结果负责。

#### 审核人员职责：

审核人员结合校对意见对设计成果进行审核，认真填写审核记录，对审核结果负责，审核人员不得接收未校核记录单，不得接收图纸审核。

#### 审核人员对项目的质量保证措施

审核人员将从规划方案是否合理、先进、经济、安全等，采用的技术标准、规范是否恰当；表达是否合适、规划内容是否齐全、无漏项等几个方面进行审核。审核规划说明书文字是否通顺，内容是否完整齐全。检查图纸、设计资料是否齐全，帮助设计和校对人员解决疑难问题，处理设计与校对的技术分歧。审核人员按规定填写《规划设计校审记录》，交设计人进行修改，修改后应进行复审，复审通过后方能提交审定。

#### 专业负责人职责：

专业负责人是在项目负责人领导下工作，对所承担的规划、测绘、土地、市政等不同专业的规划内容、质量、水平及进度全面负责。代表本专业进行内、外技术协调工作，对向其他专业提供的资料与条件的内容和深度负责；执行项目负责人的有关决定；在专业间和与对外有关部门的协作配合中，有权做出本专业职责范围内的决定，并负责向主管技术领导汇报。

#### 专业设计负责人对项目的质量保证措施

负责编制本专业领域内的规划成果,明确规划条件,统一技术规定,落实规划进度。负责提供本专业的有关资料。指导和协调设计人员工作,解决项目编制过程中的一般性技术问题。组织研究项目编制过程中采用的新技术、新理念;组织专业技术讲座会,及时解决规划编制过程中出现的问题;参加规划项目的评审和有关技术会议,按照项目负责人的安排负责本专业领域内的技术汇报,正确执行会议中有关本专业的决议。对文本、说明书、图纸的深度负责。严格执行校审制度,按规定签署本专业的全部图纸及有关的规划成果。负责项目文件的整理和归档工作。负责本专业成果的交付、验收等工作。

#### 审定人职责:

审定人员对照校对、审核意见及设计人修正说明,对修改后的图纸、文本、说明书等内容进行全面审定,对经校对、审核、修改后仍存在问题的图纸,提出审定意见退回再修改直至符合标准。审定人员对审定的设计文件负技术责任。审定人对审定工程的质量、水平和技术经济全面负责。审定人应审查图纸校对、审核记录单,如缺少以上环节记录单,不得接收图纸签审。

#### 审定人对项目的质量保证措施

审定重大问题策略的审定过程中,所要审查的内容与审核人的审核内容相同。审定重大问题策略或规划原则及所考虑因素的全面性与合理性。负责处理审核人、校核、设计人间的技术分歧意见,有权做出最终决定。

#### 项目负责人职责:

项目负责人对所承担的项目编制成果的综合质量、水平及进度全面负责。根据项目成果编制的不同要求,负责项目的各分项、各专业间的综合平衡、技术协调、工程管理的组织领导和质量管理工作。对甲方提出的意见和要求,应及时向有关领导和有关人员汇报;同时协调各专业间及对内、对外项目的技术接口的协调工作,执行合同的有关规定及时处理有关设计要求的消息。项目负责人组织领导和项目的汇报、技术沟通等工作,落实好相关部门、公众需求等内容,确定各个专业设计的质量目标等。

项目负责人向各专业负责人、项目组成人员交待项目意义、难点、重点、重大问题、相关需求、规划依据、规划原则、规划进度、规划范围、规划分工等;执行有关的审查审批文件、理解和满足招标人提出的合理设计要求,做到计划、

人员和措施落实，督促检查实施情况；根据项目的总体要求，有权对各专业的规划原则、条件、工作大纲提出调整和修改的建议，有权要求各专业负责人提供补充。

同时为保障项目顺利进行，我方拟投入以下设备：

计划用于本项目的机械设备

序号	设备名称	型号	制造年份	现状（新旧程度）	数量	自有或租赁
1	计算机	台式	2020年	新	40台	自有
2	便携式计算机	HP、DELL	2021年	新	5台	自有
3	绘图仪	HP T120	2021年	新	3台	自有
4	彩色打印机	HP Pro 1025	2022年	新	2台	自有
5	激光打印机	HP CE749A	2022年	新	3台	自有
6	晒图机	兴业 960PD	2020年	新	3台	自有
7	工程扫描仪	方正 28300	2020年	新	3台	自有
8	投影仪	SHARP No. vision 7 东芝 310	2021年	新	3套	自有
9	照相机	佳能 G7X	2022年	新	5台	自有
10	湘源专业版	7.0	2018年	新	40套	自有
11	mapGIS	10.6	2022年	新	40套	自有
12	AUTCAD	Cad2018	2018年	新	50套	自有
13	3Dmax	2016	2016年	新	10套	自有
14	天正建筑	2014	2014年	新	40套	自有

## 2. 后续服务保障措施

在项目规划实施过程中，我们将科学严谨的对待规划过程中出现的各类问题，并从经济上、实用性上等多方面为贵单位考虑。在实施过程中提出合理化建议，节约成本，协助贵单位处理实施中遇到的技术难题，不推诿，认真听取贵单位的意见，配合相关的技术服务。满足贵单位的要求，维护贵单位的权益，保证规划的质量。

规划进入实施阶段后，我公司将提供不少于 1 年的后续服务期，在此期限内，我公司将指派专人，为委托方提供修改、调整服务。

若我单位中标，本着长期合作、互利共赢的原则，随后与采购人合作的项目中，我单位承诺将根据项目情况给予最大化的优惠。