

七、售后服务承诺书

1 设计进度控制承诺

我院郑重承诺提供以下服务以保证本项目的顺利进行：

针对本项目设计涉及面比较广，工作量大，技术要求高的特点，实行全过程的跟踪配合服务。设计全过程的跟踪配合服务，从要求的设计服务投标开始，直至设计全过程和以后具体子项的筹备、设计和实施。切实做好各阶段的质量管理，包括各阶段的工作内容、质量标准、执行人和检查人、质量控制点、阶段性成果等。

(1) 由具有丰富实践经验的技术人员组成项目组，专人专职负责此项工程，合同签订后 10 日历天内完成项目设计。

(2) 项目设计文件是项目建设的纲领性文件，在设计过程中，我院将充分听取业主的意见，借鉴国内外先进的设计理念与我院的设计经验，结合业主的实际需求，设计出美观、实用、经济的、令贵方满意的设计产品。

(3) 设计过程中，严格执行国家制订的规范和地方法规，力求精益求精，并随时与业主沟通，保证设计满足业主要求，做到在确保安全的前提下，尽可能节约投资。

(4) 设计完成后，积极配合贵方进行施工招标，由各专业人员到现场参加设计技术交底，做到耐心细致的回答各方提出的技术问题。

(5) 施工图审查完成后，保证及时将审查回复意见反馈给图纸审查机构。

(6) 项目建设过程中，随时与监理公司和施工单位取得联系，主动到施工现场解决问题并随时给予解答。需变更设计的，设计变更当天答复。根据不同施工阶段的施工需要，可派各专业技术人员进行现场服务，确保项目顺利进行。

(7) 及时跟踪施工进度，在施工过程中的各个阶段，负责施工图技术交底、基础验槽、验筋、主体验收以至竣工验收等工作，本着对项目负责的态度，根据需要及时派各专业人员到现场查看施工质量，认真做好各项验收工作，并做到随叫随到。

2 服务质量承诺

我院在充分响应招标文件的基础上郑重承诺：

我院具有严格的质量保障管理体系，且获得了国际上相互认可的 ISO 质量管理体系认证证书。本项目将按照（GB/T19001-2008/ISO9001：2015）的质量保证体系运作。

我院将会满足甲方的设计工期要求内完成所有项目的设计工作。

A、设计质量保证承诺

我院郑重承诺按以下措施保证设计质量：

质量保证体系内递交质量可靠，经济合理的设计文件，我们制定了质量、进度、成本计划，并且为计划的实施确定了一系列的措施。

——制度保证

- (1) 加强内部员工管理和职业道德教育
- (2) 严格贯彻 ISO9001-2015 等制度的落实

——技术力量保证

(1) 成立本项目工程质量管理小组，对本项目从方案开始进行内部技术评审，认真履行校审制度，层层把关，确保设计图纸质量；并与业主和相关职能部门沟通，多作现场调研工作，使设计能与职能部门的要求和实际相符，协助业主在合理的情况下节省投资、缩短工期。

(2) 配备理论知识扎实、经验丰富的设计人员。我方承诺：除征得业主同意外，不得更换设计人员。

本设计中的质量保证措施

针对本设计的特点，我们实施严格的设计全过程控制，制定了一系列的质量控制体系程序文件，并明确质量体系控制流程图。

——实施全过程控制

全过程质量控制的步骤如下：

- (1) 设计总进度控制计划编制；
- (2) 各单位、各专业设计原则编制与会审；
- (3) 各单位、各专业接口的实施管理；

- (4) 总体方案和专业方案的评审与优化;
- (5) 各单位、各专业设计文件的校审与专业之间的会签;
- (6) 设计文件总体审定与建设方对设计文件意见反馈与处置。

——质量体系程序文件

根据质量保证体系的二十个要素,结合本设计的特点,分别制定相应的程序文件,对各项质量活动所采取的方法进行具体描述,明确责任、目的和范围,以及何人、何地、何时、如何做,对质量要素进行控制并记录,共二十个程序,分别是:

- (1) 管理评审程序;
- (2) 质量计划编制与控制程序;
- (3) 合同评审程序;
- (4) 设计策划程序;
- (5) 组织和技术接口控制程序;
- (6) 设计输入控制程序;
- (7) 设计输出控制程序;
- (8) 设计评审、设计验证和设计确认控制程序;
- (9) 设计更改控制程序;
- (10) 文件和资料控制程序;
- (11) 设计文件、图纸、资料控制程序;
- (12) 质量体系文件编写程序;
- (13) 分承包方评定和控制程序;
- (14) 顾客提供产品的控制程序;
- (15) 产品标识和可追溯性程序;
- (16) 纠正和预防措施控制程序;
- (17) 设计文件、图纸印制和交付控制程序;
- (18) 质量记录控制程序;
- (19) 内部质量审核程序;

(20) 培训程序;

(21) 设计服务程序;

(22) 统计技术应用程序。

——质量体系程序文件

设计严格执行校审制度,以保证设计质量。设计文件符合国家规定的工程
设计质量标准、深度要求和现行技术规范、规程要求。

B、设计服务承诺:

我院郑重承诺提供以下服务以保证本项目的顺利进行:

设计实施期间的跟踪配合措施

针对本设计涉及面比较广,工作量大,技术要求高的特点,实行全过程
的跟踪配合服务。设计全过程的跟踪配合服务,从要求的设计投标开始,
直至设计全过程和以后具体子项的筹备、设计和实施。切实做好各阶段的
质量管理,包括各阶段的工作内容、质量标准、执行人和检查人、质量控制
点、阶段性成果等。

设计编制过程中服务的承诺

从收集资料起,设计人员即全身心投入设计工作,及时与委托方沟通,
定期向有关领导、专家汇报,吸取好的意见和建议,并具体体现在以后设计
工作中。在设计编制过程中,从实际出发,多为委托方及以后设计管理着
想,吸取以往经验,做好委托方参谋。

现场配合服务

保证在设计过程中,派设计代表组常驻现场,随时向业主了解设计意图,
处理设计过程中发生的与设计有关的技术问题,并做好业主和有关职能单位
的参谋,确保设计质量和设计工作的顺利进行。

现场代表人员的人数和专业,根据工程进展和业主需要,不同阶段委派
不同的设计人员参加。

现场代表人员与业主、各职能部门密切配合,解决设计工程中出现的技
术问题。

现场设计代表组备有专车,以解决现场人员的交通问题。

利用我方的整体优势,为现场设计代表组创造了良好的后勤服务和生活保障条件。

如设计需要,我方其他人员包括院总工程师、项目总负责、专项负责,不管节假日随叫随到,赴现场解决问题。

领导小组、合同主管、技术主管、项目总负责人经常到现场,了解现场人员的工作情况,对不合格者立即撤换。并经常与委托方保持沟通,了解委托方需求,及时解决问题。

保证派出具有良好敬业精神的技术人员进驻工程现场,同时解决现场人员的家庭困难,使现场人员安心工作。

从思想上根本解决现场设计代表组服务态度,即从领导要我做,到我要争取去现场进行配合的观念。

设计工作的全过程服务

派出专业人员全面的进行现状的调查,准确地掌握第一手资料。

提出设计的研究方法和技术路线,报业主审查。

提出设计的目标,报业主审查。

配合招标人做好本次设计上报审批的各项准备资料编写工作。

进一步优化技术方案的措施。

在设计过程中,特别是在前期设计编制和设计方案形成过程中,定期召开专家会议,对不同阶段的设计提出最优的设计方案,使设计工程设计创一流水平。

C、设计使用权承诺

我院郑重承诺本次我方参加本次设计投标的成果招标人(业主)享有使用权,并可以进行展示、宣传等。若我方中标,招标人有权对中标方案的部分或全部内容进行复制、展览、印刷、出版或其他形式的发布等。

D、设计责任承诺

我院设计文件均按国家技术规范、标准、规程及招标方(业主)提出的设计要求,进行工程设计,按合同规定的进度要求提交质量合格的设计资料,并对其负责。

按设计合同规定的内容、进度及份数向招标方(业主)交付资料及文件。

交付设计资料及文件后,按规定参加有关的设计审查,并根据审查结论负责 对不超出原定范围的内容做必要调整补充。按合同规定时限交付设计资料及文件,负责向招标方(业主)及施工单位进行设计交底、处理有关设计问题和参加竣工验收。

我方保护招标方(业主)的知识产权,不得向第三人泄露、转让招标方(业主)提交的产品图纸等技术经济资料。如发生以上情况并给招标方(业主)造成经济损失,招标方(业主)有权向设计人索赔。

我方设计方案得到业主认可。

设计过程中我方与业主紧密配合,业主对设计方案的合理修改意见我方应予以采纳。

设计过程中业主要求设计人员一同前往外地考察,我方予以配合。我方做初步设计,明确项目负责人,项目负责人全过程服务。设计人做设计施工图纸,更要明确项目负责人,并全过程服务,平常每月至少到施工现场巡视一次,出现关键性技术问题时,应随叫随到。

E、其他承诺

我方郑重承诺我方设计的单体设计保证通过规划管理部门审批。

我方郑重承诺我方所有图纸保证通过设计质量监督站检验要求。

我方郑重承诺若我方中标,我方接受招标人可能对各标段设计项目工作量调整。

我方郑重承诺若我方中标,中标后合同签署时我方保证向招标人提交设计责任承诺文件。

我方郑重承诺若我方中标,将加强人员管理,确保我方人员不以权谋私,不吃、拿、卡、要,不刁难参建相关单位。