

知方向”。

（四）释疑答疑

三方联络专员将提供专人邮箱和联系电话，全程收集质疑，解答质疑，回访质疑回复满意程度，保障工作全过程有疑必答。

（五）配套材料

三方负责提供相关解释性配套材料，通过方法科学、证据充分的配套材料支撑工作结果。

此外，三方还将从时间计划、人员安排、进度汇报、工作工具等领域多管齐下，为本项目实施进度提供全方位保障。

项目组将采用“时间倒排制”，提前设定所有报告、辅导材料内部审核时点，为可能存在的进度偏差打好“提前量”，项目负责人将作为项目进度总负责，即时把控、调校偏差，确保项目各期进度严格按照进度计划执行。

（七）服务承诺

1. 违约承诺

若我司中标，承诺本项目服务过程中均参照质量管理和质量保证标准中的内容进行，确保承接的每一项工程都达到相应的质量标准或技术规范。

在服务过程中我公司提出以下违约承诺：

1、因我方服务质量等问题导致修改或变更所发生的一切费用，均由我方负担，工期不变。

2、我方不能按期按要求保质保量完成工程，我方会承担相关责

任。

3、因我方原因，未能按规定时间完成有关工作的，每延误一天，甲方可在支付合同余款中扣除合同价款千分之一。

4、由于我方原因造成试验成果质量低劣，不能满足大纲要求时，应继续完善试验工作，其费用由我方承担。

5、如我方提供的咨询服务文件不符合质量要求，在甲方提出要求后 7 天内无条件修改，其费用由乙方承担。

6、若甲方发现我方派出的服务人员或提供的服务不符合合同要求，我方在 3 天之内按要求派出人员或提供满足投标文件承诺的服务，否则甲方有权终止合同，并保留追究我方责任及要求赔偿损失的权利。

2. 服务周期

本次项目服务周期将严格按照采购人要求，全面响应文件要求。

3. 服务质量承诺

如我公司有幸能中标本项，我公司将严格遵守本标书和合同所作的各项承诺，严格履行合同的各项义务与责任。以诚信取信于采购方。在此我公司愿作如下特别承诺：

一、遵守有关的法律法规规定。

二、严格按照标书及和合同要求开展服务工作，保证实现服务目标，达到客户要求，保障项目的高质量发展标准。

三、根据合同确定的服务期限，科学安排，精心组织，确使保质保量完成各项服务工作，按时完成工作标准及进度并交付客户使用。

四、保证我公司服务人员及服务内容均达到高标准、高要求，切实满足客户需求。

五、接受采购方的监督、检查，加强与各方的联系、协调，及时解决施工中的各种问题。

六、免费为采购方培训若干名专业技术人员及营商环境工作业务经办人员。

七、提供优质及时的维护及响应服务，保证在服务期内及时安排足够的响应人员 24 小时负责项目的维护及答疑工作。

八、从计划管理、技术质量管理、资金管理等方面与采购方积极配合，其主要措施有：

(1) 选择优秀项目工作小组，确保员工专业性，高标准、严要求开展项目工作。

(2) 每月的服务进度计划、人员计划等项目计划，经项目管理小组开会审定后报采购方进行最后定板。

(3) 每周召开服务项目例会，项目参与人员全体参加。通过例会这一制度完善各项目小组间关系，协调项目开展过程中出现的各种问题，确保项目顺利进行。

(4) 召开项目例会时项目负责人将向采购方进行每周工作汇报及下周工作计划，详细说明项目的进展情况，在计划中详细进度、人员等的细则计划。

(5) 认真做好工作记录，记录项目进度、存在问题及解决方案，保留项目必要影像资料，以便采购方随时查阅。

(6) 充分重视采购方的指示，项目工作人员随时以书面形式记录采购方的指示，并予以贯彻。