

## 八、服务承诺

### 8.1、服务质量承诺

#### 8.1.1 项目质量控制方案

重合同、守信用、质量第一、竭诚服务是我院一贯遵守的宗旨。能够参与本规划项目的投标是我院的机遇，一旦我院中标，将组织精干技术队伍进行规划设计工作，并郑重承诺：

（1）选派经验丰富、规划水平高、服务意识强的设计人员作为本次规划的项目负责人，协助甲方解决各种与规划有关的问题；

（2）本公司可针对规划中遇到的与设计相关的技术问题，及时研究，确保普通问题 8 小时内给予实质性响应，紧急问题 2 小时内回复解决方案；

（3）若本公司设计质量未达到要求，或设计周期拖延，甲方可以扣除设计费用直至解除合同，本公司赔偿甲方相关损失；

（4）本公司承诺在本项目规划过程中，为了设计优化的需要，负责完善优化规划方案并根据项目特点提出合理化的建议；

（5）遵守国家的有关建设法规，按照国家的有关法律、法规及规范 进行设计，确保规划质量；

（6）配合甲方进行规划资料的联系和收集；

（7）积极与甲方沟通，并及时汇报规划方案；

（8）根据确定的设计工期，按时完成；

（9）配合甲方进行项目初步方案的汇报，可根据领导及群众的意见及时对方案进行修改和补充；

（10）协助甲方进行报批工作；

（11）规划方案实施后，将对实施情况进行回访，认真听取意见，确保该规划项目顺利运行；

（12）所有的投标文件、方案、等全部技术资料的所有权限将归属于招标人，招标人对投标方案有使用权、印刷权、出版权；

(13) 本项目整个服务过程中所涉及的交通、住宿等费用均由我公司承担，不会因物价上涨、政策性调整等原因要求招标人调高设计费。

(14) 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。

### **8.1.2 项目各流程的节点质量控制措施及质量方案**

#### **8.1.2.1 规划编制进度控制措施**

(1) 各设计人每天向各专业负责人汇报设计进度。

(2) 各专业内部每两天组织内部会议汇总各设计人员进度，提成设计过程中问题并及时由本专业负责人主持解决。

(3) 各专业负责人每三天对接一各专业设计成果，并及时沟通。

(4) 项目负责人进行不定期审查各专业设计人员工作，保证项目如期进行。

(5) 在规划编制工作中会充分考虑到修改的空间，留有充分的时间可以对设计文件进行审查以及对不合适之处进行修改；并保证在招标人规定的时间内完成本项目。

(6) 规划编制过程控制

1) 各专业负责人组织各专业人员开展设计，把规划编制的原始资料及甲方的设计要求及时、准确交给各专业有关的设计人员。在各个设计阶段，各专业设计人员如发现了其它专业的设计质量问题要及时反映给专业负责人，再由专业负责人和项目负责人会同有关专业人员对其进行分析、处理、协调、统一，以上活动均须以书面形式进行。以保证规划编制的可行性。

设计过程中各专业内部出现本专业方面的质量问题，应及时会同专业负责人研究处理，重大问题应上报项目负责人；校审人发现的质量问题，应填好《规划设计校审单》，并及时交付设计人员共同研究处理；与其它专业有关的质量问题，设计人员应及时反馈给专业负责人和项目负责人。以上活动均以书面形式进行。

规划编制完成后，参加设计的有关人员如发现设计质量问题要及时反馈给项目负责人，以提高规划编制阶段服务承诺的实用性。

2) 在整个规划编制过程中，项目负责人要及时把甲方的有关设计的技术要求和编制需求反馈给各专业有关设计人员，并进行统一协调；各专业与甲方有关的

设计问题，项目负责人要及时反馈给甲方，并负责协商处理。

对外联系应以电传或书面形式进行信息传递，口头或电话传递信息应有记录。

## （2）设计进度控制程序

### 1) 目的

对设计全过程进行控制，以确保设计产品质量满足甲方要求和相关法律法规要求。

### 2) 范围

适用于对产品设计过程中各个阶段的控制。

### 3) 职责

各专业所负责任命项目负责人并对设计工作实施监督和领导。

项目负责人负责编制项目设计计划，负责项目组内外关系的协调，负责组织实施设计评审、验证和确认。

设计人员负责编制设计文件、绘制图纸，对所承担的设计工作的质量和进度负责。

总规划师负责对设计文件进行审批并负责参与设计评审、验证和确认。

资料室负责收集和提供与产品设计有关的法律法规、设计标准/规范，并负责设计成品的出版、装订、发放和储存管理。

## 8.1.2.2 规划编制服务承诺

我方郑重承诺提供以下服务以保证本项目的顺利进行：

### （1）规划编制阶段的跟踪配合措施

针对本规划涉及面比较广，工作量大，技术要求高的特点，实行全过程的跟踪配合服务。规划编制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。

### （2）规划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。

在设计的编制过程中，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。以保证规划编制阶段服务承诺的实用性。

### （3）现场配合服务

保证在规划编制过程中，派设计代表组常驻现场，随时向甲方了解设计意图，处理设计过程中发生的与设计有关的技术问题，并做好甲方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。

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。

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。

### （4）规划编制工作的全过程服务

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，报甲方审查。提出设计的目标，报甲方审查。

### （5）进一步优化技术方案的措施

在规划编制过程中，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。

## 8.2、售后服务

### 8.2.1 售后服务期后承诺及售后服务响应时间

（1）协助甲方做好方案评审工作并提供相应资料。

（2）在项目重大问题的决策上，充分听取甲方意见，在规范范围内尽量满足甲方要求，做到：分析问题不主观、解决问题不拖延、修改方案不厌烦、承担责

任不推诿。

(3) 积极参加项目各阶段设计评审、修改工作、无条件地服从甲方的安排。

(4) 项目负责人要与甲方建立良好的协作关系，与甲方融为一体，保持沟通渠道畅通，最大限度地保证甲方满意并争取超越甲方期望，增强规划编制的合理性，甲方如果不满意，可直接向公司主管领导反映，我公司承诺 24 小时内及时迅速作出回应。保证后续阶段服务承诺的完善性。

## **8.2.2 售后服务技术手段、与采购人配合及现场技术支持方案**

### **8.2.2.1 售后服务技术手段**

——通过引入 ISO9001 质量管理体系，健全质量管理体系文件，从制度上杜绝或减少了因设计方案不合理、设计不符合有关标准规定等问题引起的设计变更的发生。

——注重设计人员业务水平的培训，强化设计人员的自身素质、要求设计人员不仅要熟悉设计流程、设计标准规范，还要熟悉生产线的工艺流程和设计现场，全面提高设计水准。

——建立“无变更”的概念，所谓“无变更”并不是指所有的都不能变更，而是指产生重大影响的设计不能再变更。它规定哪些范围是不可以再变更的，把可变更的范围限制在不会产生重大影响的范围。

——重视基础资料的收集、整理和沟通。虽然设计方难以左右客观原因、甲方要求以及基础资料有误等外部原因引起的设计变更，但设计方在方案制定及设计过程中应及时与甲方交换意见，特别是对于较大的问题，要经过多方案论证，要真正站在甲方的立场，了解甲方的意图，为甲方着想；对当地各方面条件尽可能的多了解一点。这样，通过设计人员的努力可以预测到规划中可能出现的问题，进而减少因此而产生的设计变更。

——在规划设计过程中，做好设计输入、设计计算、设计评审技术接口、设计审核、会签等各个环节的工作，对可能发生变更的地方加强防范，重点把关审查。

——加强专业间沟通协调工作，项目负责人不定期召开规划会议，沟通协调各专业项目设计过程中出现的问题，并组织各专业进行图纸会签，从而避免因专

业间协调不畅等因素造成的设计变更。

#### **8.2.2.2 与采购人配合**

##### **(1) 管理承诺**

院长是设计院生产经营活动的最高管理者，院长通过以下活动对其建立和实施质量管理体系以及持续改进质量管理体系的有效性做出承诺：

1) 采用宣传、教育、培训、会议、文件等方式，向全体员工传达满足甲方要求和法律法规要求的重要性，使全体员工牢固树立以甲方为关注焦点的意识和法律法规意识，从而能够自觉地参与有关的质量活动，实现持续改进。

2) 制定质量方针和质量目标，并组织实施予以实现。

3) 确保制定的质量目标与质量方针相适应。

4) 通过主持每年的定期管理评审及在必要情况下的临时管理评审确保质量管理体系的持续改进。

5) 确保提供质量管理体系策划、产品实现策划及管理评审中所确定的必要的资源。

##### **6) 以甲方为关注焦点**

企业的发展依存于甲方，因此设计院在进行质量策划、制定质量方针、确定质量目标等活动中应充分考虑甲方的需求和期望，确保甲方的要求得到确定并予以满足，力争超越甲方的期望。

本院通过市场调查、各类媒介、走访甲方、与甲方接触等方式来识别和确定甲方明示的、隐含的以及当前的、未来的需求和期望，同时也要考虑适用的法律法规要求，并确保这些要求在设计院内部得到沟通。

通过质量目标在相关职能和层次上的分解，将甲方的需求转化为对设计院内部的要求，促使员工了解甲方需求，确保甲方的要求得到满足，达到甲方满意。

有效履行合同，向甲方提供优质的产品和满意的服务，及时有效地处理甲方的意见或抱怨，让甲方放心，让甲方满意。

##### **(2) 职责和权限**

1) 为实现质量方针和质量目标，本院设置了适合其运作的质量体系组织结构，并明确规定了各部门的质量职能分配。

2) 办公室应组织制定相关岗位的职责和权限,并确保为各岗位提供和配备具有相应能力的人员,相关岗位的能力要求见管理文件《岗位职责和任职要求》。

3) 办公室必须确保相关岗位人员能够得到本岗位的上述文件,各部门和岗位之间应通过各种方式(如会议、培训等)相互了解有关职责和权限,通过充分有效的沟通,使职责和权限规定得更为合理,从而促进质量管理体系有效性和过程效率的提高。保证后续阶段服务承诺的合理性。

### **8.2.2.3 现场技术支持方案**

为确保规划编制质量,我单位会组织具有实力的团队进驻现场办公,积极参与每一项工作,在规划设计工作中,会遵守相关法律法规的要求和建设单位及监督部门的合理化建议,在工作中,认真进行规划设计,降低设计变更的问题,设计原因即设计本身的问题,加强规划设计变更的管理;严格控制设计变更,尽可能把设计变更控制在规划设计阶段初期。

因规划设计自身原因造成的变更,变更工程量不是很大时候,我公司于 48 小时内出将变更交于建设单位并向建设单位技术负责人进行技术交底,变更量较大时,尽量提前交于甲方,保证成果编制的质量以及后期服务质量水平。