

4.5 服务承诺

(投标人根据磋商文件要求自行编制)

我公司接受采购文件中的所有实质性条件,承诺在对该工程质量检测中一定认真履行各项职责,确保在本项目中检测点不少于采购文件规定的数量要求,并承担检测责任。

1、我方承诺拟投入本项目的项目负责人及专业检测人员能及时到达检测现场,保证在合同规定的时限内完成各项检测工作并保证检测工作质量,并根据检测工作需要及时增加后备专业执业资格检测人员和仪器设备,以确保检测工作质量,在约定的检测工期内保质保量完成检测任务。

2、我方保证按照招标文件的要求,指定项目负责人朱亚鸽负责与贵方积极沟通,免费提供技术咨询服务,及时向招标人汇报检测工作进展情况,提供科学公正、真实可靠的过程检测及最终检测数据。

3、我方保证不将承担的检测任务转让他人,不允许其他单位或个人以本单位名义承揽检测业务,与工程项目委托单位签订书面委托合同,认真编制检测方案,方案中明确质量要求和执行标准,并报工程质量监督机构登记。

4、出具的检测报告签章手续齐全,并真实反映工程质量情况,绝不出具虚假报告,及时收集整理检测数据并归档。

5、对检测取样进行见证,对样品来源承担责任,并对检测结果负责,且承担因此引起的其他法律责任。

6、我方承诺在检测期间加强安全防护,杜绝各种安全事故的发生,保证服务质量,提供优质服务。

一、服务质量

水利检测机构的服务质量直接关系到水利工程的安全与质量,主要体现在以下几个方面:

1、检测工作准确性

人员专业素质:机构配备专业的检测人员,他们需具备扎实的水利专业知识,熟悉各类检测标准和规范,通过培训和考核获取相关资质证书,如注册土木工程师(水利水电工程)等,以确保检测操作的规范性和数据的准确性。

设备仪器精度:配备高精度的检测设备和仪器,如先进的水质分析仪、岩土

力学测试仪器等，并定期进行校准和维护，保证设备处于良好运行状态，为准确检测提供硬件支持。

质量控制体系：建立完善的质量控制体系，从样品采集、运输、保存到检测分析的各个环节，严格按照标准流程操作，同时进行内部质量审核和外部能力验证，确保检测结果的可靠性和准确性。

2、服务及时性

检测计划制定：在接到检测任务后，根据工程进度和客户需求，及时制定详细的检测计划，合理安排检测人员和设备，确保按时完成检测任务。

报告出具速度：优化检测报告的编制和审核流程，在检测完成后及时出具报告，对于紧急项目提供加急服务，满足客户对检测结果的时效性要求。

3、服务态度与沟通

客户服务意识：树立以客户为中心的服务理念，工作人员热情接待客户，耐心解答客户的咨询和疑问，为客户提供专业的技术建议和解决方案。

沟通协调能力：与客户、施工单位、监理单位等相关方保持密切沟通，及时了解各方需求和意见，协调解决检测过程中出现的问题，确保检测工作顺利进行。

4、服务的公正性和独立性

机构资质与信誉：具备合法的检测资质，通过计量认证（CMA）和实验室认可（CNAS）等，以公正、独立的第三方身份开展检测工作，不受任何利益干扰，保证检测结果的公正性和客观性。

职业道德规范：检测人员遵守职业道德准则，严格保守客户的商业秘密和检测数据，不参与任何可能影响检测公正性的活动，维护机构的良好信誉和形象。

二、人员配置

我公司是一家专业从事工程质量检测的企业，创立于1997年，2006年并购具有30多年检测经验的许昌水利建筑工程局试验室，成为独立法人资格的股份制企业。求实、创新、开放、严谨的公司文化和科学规范的管理，使公司凝聚了大量的优秀人才，公司现拥有高级工程师5名，工程师24名，检测人员44名，检测设备200多台，检测面积1000m²以上。

我方一旦中标依据标准及相关规定委派具有相应资质且经验丰富的检测人员按照合同要求来完成本项目的检测工作，并结合项目的实际需要，依据试验检

测要求和经验，在满足试验检测的前提下，自行配备所必须的试验设备、仪器并经检定合格。

拟委派项目负责人朱亚鸽，技术负责人黄晓果，质量负责人张盼。

拟投入本项目的管理人员名单：

序号	姓名	身份证号	职务或岗位	备注
1	朱亚鸽	411081199004151583	项目负责人	
2	黄晓果	411023198512063549	技术负责人	
3	张 盼	411481199007088446	质量负责人	
4	曹艳丽	411002197711191045	检测人员	
5	孙俊楠	411002198808174043	检测人员	
6	李鹏远	411002198712263017	检测人员	

三、岗位职责

1、机构负责人

全面负责检测机构的管理和运营，制定发展战略和规划。确保机构的检测活动符合相关法律法规、标准和规范的要求，维护机构的公正性和独立性。协调与外部相关部门和客户的关系，拓展业务渠道，提高机构的市场竞争力。

2、技术负责人

负责机构检测技术的管理和指导，制定和修订检测技术规范 and 操作规程。解决检测过程中的技术难题，对检测结果的准确性和可靠性负责。组织开展技术培训和和技术交流活动，提高机构的整体技术水平。

3、质量负责人

建立和完善机构的质量管理体系，组织实施内部质量审核和管理评审。监督检测工作的全过程，确保质量管理体系的有效运行。处理客户投诉和质量事故，采取纠正和预防措施，持续改进服务质量。

4、检测人员

按照检测标准和操作规程，准确、熟练地进行检测操作，如实记录检测数据。负责检测设备的日常维护和保养，确保设备正常运行。协助技术负责人解决检测过程中的技术问题，对检测结果进行初步分析和判断。

5、报告编制人员

根据检测数据和相关标准，编制准确、规范的检测报告。对检测报告进行审

核，确保报告内容完整、数据准确、结论合理。负责检测报告的归档和管理，保证报告的可追溯性。

6、样品管理员

负责样品的接收、登记、编号、保管和分发，确保样品的标识清晰、状态完好。按照规定的程序和要求，对样品进行流转和处置，保证样品在检测过程中的代表性和有效性。

7、设备管理员

制定设备采购计划，负责设备的选型、验收和安装调试。建立设备档案，制定设备维护保养计划并组织实施。定期对设备进行校准和检定，确保设备的精度和性能符合要求。

四、投标风险条款响应说明

一）、因检测延误导致工期延误的责任条款

1. 责任认定：我方承诺严格按照投标文件中提交的《佛耳岗水库专项检测方案》约定的检测周期（同施工工期，450 日历天）执行检测任务。若因我方设备调配不当、人员组织不力、检测流程失误等自身原因导致检测工作滞后，影响水库除险加固工程整体工期，将承担全部违约责任。

2. 赔偿标准：每延误 1 个日历天，我方愿按合同总价的 0.1%向招标人支付违约金；累计延误超过 10 天，招标人有权解除合同，并由我方赔偿因此造成的全部直接经济损失（包括但不限于重新招标费用、施工单位窝工损失等）。

3. 风险应对措施：

— 组建双梯队检测团队，配备冗余检测设备，确保突发情况下可快速补充人力、物力；

— 建立每日进度汇报机制，实时监控检测进度，若出现滞后风险，24 小时内启动赶工预案（如增加作业班次、调用备用设备）。

二）数据保密条款及违约责任

1. 保密范围：我方承诺对检测过程中获取的佛耳岗水库工程设计图纸、检测原始数据、工程缺陷信息、招标人商业秘密等全部资料严格保密，未经书面许可，不得向任何第三方披露或用于其他项目。

2. 保密措施：

- 建立分级权限管理制度，仅限参与本项目的核心人员接触保密数据，并签署《保密协议》；

- 检测数据存储于加密服务器，禁止通过互联网传输涉密信息，纸质资料由专人专柜保管。

3. 违约责任：若发生数据泄露事件，我方将承担以下责任：

- 立即采取补救措施消除影响，并向招标人支付合同总价 5%的违约金；

- 若因数据泄露导致招标人经济损失或法律纠纷，我方承担全部赔偿责任及法律后果。

三）、其他违约责任

1. 检测质量不达标：若检测数据弄虚作假或未达到国家/行业标准要求，招标人有权要求返工，由此产生的费用由我方承担；若重复返工仍不合格，招标人可终止合同，并索赔损失。

2. 人员资质不符：若投入项目的检测人员资质与投标文件不一致，每发现 1 人次，我方愿支付 5000 元/人次违约金，并限期更换合格人员。

3. 安全事故责任：检测过程中若因我方操作不当引发安全事故，由我方承担全部法律责任及经济赔偿，并按事故严重程度向招标人支付 1 万-10 万元违约金。

我方将严格遵守上述风险条款约定，通过完善的内控机制和责任追溯制度，确保检测任务高效、安全、合规完成，切实维护招标人权益。