

# 服务承诺方案



为更好的做好本县的资产评估服务工作，方便与委托方的工作交流。若我公司有幸入围，将竭诚为遂昌和松阳两县行政事业单位提供优质快捷服务。除了在景宁本地开设分公司外，同时拥有较多方面的本地优势。

## （一）本地化服务

公司为温州市注册企业，从事资产评估服务已20 多年，并跻身于市内行业前列。公司拥有相应咨询、管理人才 10 余人，其中注册类人员占比 65%以上。公司经过多年业务发展，在当地设有分公司，该分公司（位于老车站），地理位置优越，一直秉承做精做专、服务至上的公司理念，可以随时接受公司调遣，为本项目实现人、财、物供给。

**财务支出支持：**我分公司将为本项目设立专门财务支出方案，对于单次不超过2 万元的成本支出费用，经项目负责人审批同意及时给予资金到位，以保障项目顺利实施。

**物资力量支持：**项目组成立后，我公司第一时间为项目组配备必要的办公用品、办公软件和必要的办公工具，同时为本项目配备小轿车 1 辆、乘坐 7 人的商务车 1 辆，并配备专职驾驶员，以确保后勤保障工作及时、到位。

**项目组配备全过程项目管理软件：**将各种项目管理经验积累应用于本项目，实现流程规范化，高效运作。全过程评估管理信息传递迅

速高效，合同、档案管理及时规范齐全。

## （二）先进的信息系统支持及评估技术手段

### 远程网络办公信息系统

评估已建立了远程网络办公信息系统，同时拥有充足的笔记本电脑配备，基本上实现了无纸化协同办公。工作数据传递及时、资源共享、知识数据库支撑，极大地提高了工作效率：

分散的各评估小组之间可以通过互联网及时交流各组发现的问题，分享评估经验；

各评估小组均可通过互联网向三级复核人员及时传递阶段性评估成果并得到及时反馈；

评估使用的远程网络办公信息系统使用了多种信息安全技术来确保系统具有高度的安全性，杜绝了有效信息的泄露并限制了非法用户的访问；

评估网络中心负责网络办公系统的维护并保障其畅通无阻。

### 鼎信诺财务系统

鼎信诺财务系统可以从企业的财务软件中导入评估基准日的财务数据。数据采集成功后即可在本公司的电脑上方查看单个公司及合并后公司的报表、附注和合并的过程数据。

系统在遵守评估工作的规范性和专业性的基础上，大大提高了工作效率。

## 万得资讯系统

万得资讯系统是中国大陆领先的金融数据、信息和软件服务企业，在金融财经数据领域，Wind 资讯已建成国内最完整、最准确的以金融证券数据为核心一流的大型金融工程和财经数据仓库，数据内容涵盖股票、基金、债券、外汇、保险、期货、金融衍生品、现货交易、宏观经济、财经新闻等领域，新的信息内容在第一时间进行更新以满足机构投资者的需求。

针对金融业的投资机构、研究机构、学术机构、监管部门机构等不同类型客户的需求，Wind 资讯开发了一系统围绕信息检索、数据提取与分析、投资组合管理应用等领域的专业分析软件与应用工具。通过这些终端工具，用户可能 7×24×365 从 Wind 资讯获取到及时、准确、完整的财经数据、信息和各种分析结果用于收益法评估。

### （三）外部协调方案及优势

我公司作为浙江省内企业，熟悉项目系统及本地管理程序和相关管理法规，且当地有分公司，熟悉丽水区域的相关行业价格和各项管理规定，熟悉相关办事机构、办事流程及办事人员，可协调相关备案手续的办理工作，从而达到节时高效的评估目的。

### （四）故障解决方案

我公司根据应急评估需求，任命当地分公司负责人陈颖为本项目的协调人，手机“24 小时”开通，确保通讯畅通。

1. 接到项目业主服务通知(电话、电传、网络等)后30分钟内响应, 4 小时内出发赶往项目业主指定地点。现场接收评估工作资料, 并完成现场情况了解。 根据项目业主的要求, 制定针对本应急响应预案(含节假日)。

2. 根据项目特点对工作时间节点及任务做出人员到位、设备到位、时间到位等三到位。

3. 根据评估业务具体情况, 对评估对象进行现场调查, 收集权属证明、财务会计信息和其他相关资料并进行核查验证, 分析整理作为评估依据。

4. 了解评估服务现场遇到的疑难问题, 查阅有关资料、核对项目委托资料。会同委托单位进行现场调查, 进行现场资料交换等必要程序。现场确定评估服务阶段性的难点、重点查找可对比的相应政策法规和相应的流程并提出解决方案。

5. 碰到评估服务的难题, 迅速召集团队研究解决措施, 及时汇报相关领导。

## **(五) 服务保障措施**

### **1. 人员保障措施**

接到采购人需求后马上组织人员安排现场查勘, 按采购人要求出具评估或咨询报告。 本着“诚信为本, 操守为重”的执业操守和“客户至上”的服务理念, 在售后服务期内, 我们将一如既往为委托方进行全面的服。为了让委托方放心, 对委托方提出的问题能够得到及

时处理，我们将指定专人对该评估报告提供专门售后服务工作，并定期向委托方提供有关资产、房地产、土地评估方面的咨询，做好委托方资产、房地产、土地评估方面的参谋。

## 2. 专业执业人员构成、素质、从业经历

1) 陈艳，浙江瓯江资产评估有限公司法定代表人、总经理、首席评估师。资产评估师、注册房地产估价师、注册会计师、旧机动车辆鉴定师，会计师。

浙江省房地产估价与经纪人协会会员，温州市国资委资产评估评审专家，温州市房屋征收房地产价格评估专家委员会成员、温州市龙湾区房屋征收房地产价格评估专家委员会成员。

多年来致力于重大评估项目协调及评估项目前期方案策划、咨询工作。担任多家企业集团的常年咨询顾问，具备很强的综合能力。从事企业整体资产、房地产、机器设备（包括船舶）、商标权、专利权、非专利技术、海域使用权等无形资产的评估。熟知各项评估相关法律、规范、财税政策，善于以自身丰富的实践经验和专业素养在涉案财物等评估过程中提供政策咨询和方案策划。

其近年负责的资产评估项目包括：海南大洋基础投资有限公司股权价值评估项目、杭州东恒大厦拟了解投资房地产价值评估项目、福建利树股份有限公司申报的在建工程市场价值评估项目、温州中油石油销售有限公司拟办理抵押贷款事宜涉及的固定资产和无形资产（组合）市场价值评估项目、温州经济技术开发区新世纪石油有限公司拟破产重整所涉及的相关资产组市场价值资产评估项目等。

2) **程承红**，资产评估师、注册房地产估价师、一级建造师，社会风险评估师，经济师。曾获得 2013-2014 年度温州市优秀注册资产评估师，2019 年入选温州市注册会计师协会资产评估专家技术委员会委员，2019 年入选浙江省资产评估协会公布首批资产评估行业执业质量检查暨技术帮扶人员库名单。

其曾负责类似项目包括：海南大洋基础投资有限公司股权价值评估项目、杭州东恒大厦拟了解投资房地产价值评估项目、福建利树股份有限公司申报的在建工程市场价值评估项目、温州中油石油销售有限公司拟办理抵押贷款事宜涉及的固定资产和无形资产（组合）市场价值评估项目、湖北省武汉市中级人民法院拟司法处置涉及的周建灿持有的浙江金盾风机股份有限公司 12978644 股限售流通股股票市场价值资产评估项目、温州经济技术开发区新世纪石油有限公司拟破产重整所涉及的相关资产组市场价值资产评估项目、浙江东方集团公司拟改制为有限公司所涉及的浙江东方集团公司的净资产价值资产评估项目等多个类型的评估业务，具有丰富评估工作经验。

3) **林佳前**，资产评估师、注册房地产评估师，社会风险评估师，会计师，经济师。温州市会计税务专家服务团成员，温州市房地产估价师协会自律维权工作小组成员。从事资产评估、房地产评估工作 10 多年，资深项目经理。其曾负责及参与的重大项目包括：景宁畲族自治县国有资产投资经营有限公司拟收购正阳电力集团股份有限公司所持浙江景宁惠宁电力发展有限公司 27.78% 股权所涉及的浙江景宁惠宁电力发展有限公司股东部分权益价值资产评估项目、温州市龙华集团龙港龙华大酒店有限公司拟资产质押涉及的房地产经营租赁

收费权市场价值资产评估项目、 嵊州市城南建设投资有限公司资产评估项目、浙江天洁环境科技股份有限公司资产评估项目等。

4) **黄家豪**，资产评估师，房地产估价师。在公司承办的重大评估项目中担任设备评估负责人，也是公司项目经理。其曾负责及参与的重大项目包括：浙江省农村土地综合整治项目土地征收补偿涉及的苗木资产市场价值资产评估项目、温州市瓯海区人民政府新桥街道办事处征收补偿涉及的天宇工贸集团有限公司名下的生产设备设施拆迁补偿价值资产评估项目等。

5) **赵捷鹏**，资产评估师，会计师。在公司承办的重大评估项目中担任设备评估负责人，也是公司项目经理。其曾负责及参与的重大项目包括：温州市鹿城区人民法院委托司法鉴定涉及的温州市鹿城区锦绣路 1339 号房屋的主卫漏水渗水所造成的财产损失资产评估项目、温州市滨江建设投资有限公司拟对外资产租赁涉及的房地产年租金市场价值资产评估项目等。

### 3. 评估工作保障措施

#### (1) 实地查勘

由项目负责人带队进行现场踏勘工作, 亲身感受评估对象的位置, 周围环境, 同时对委托方提供的资产进行清查核实, 并对产权资料、相关文件进行验证。对评估对象市场价值进行调查, 获得相关评估的基础资料; 收集估价对象的相关资料, 包括资产产地、成新率、功能等, 并对事先收集的有关评估对象的产地、市场价值、使用情况和利用现状等资料进行核实, 同时收集补充评估所需的其它资料, 以及

对评估对象状况进行拍照及摄像。

## (2) 技术路线与评估方法

公司资产评估服务工作实行三级督导制度。一级为项目经理；二级为部门经理；三级为总工或首席评估师。各级督导人员应对各层次的工作负有指导、监督和复核的责任。评估师对其分管业务的整个内部质量控制制度的执行情况进行监控。

### A. 项目经理在项目进行期间应履行以下职责：

- ①评估工作已按具体计划的要求进行；
- ②工作过程及其结果已适当记录；
- ③所有重大问题已适当解决, 或反映在评估结论中；
- ④预定的评估目标已实现, 形成的评估结论与评估结果一致；
- ⑤对评估工作底稿进行一级复核。

### B. 部门经理在项目进行期间应履行以下监督职责：

- ①监督评估过程；
- ②了解重大问题并及时提出处理意见, 如有必要, 可适当修改计划；

- ③解决专业判断分歧, 必要时应向适当人员咨询；

- ④对评估工作底稿进行二级复核。

### C. 技术负责人在项目进行期间应履行以下职责：

- ①对评估工作技术问题进行指导与审核；
- ②项目技术问题登记备案；
- ③所有重大技术问题已适当解决；
- ④对评估工作底稿进行三级复核。

对评估工作底稿的复核采用三级复核制度。在出具报告前,公司需要委派未直接参与评估的人员进行最终的复核。各级复核均需做出必要的复核记录,书面表示复核意见,并注明复核时间、复核人姓名。凡未执行复核程序的评估报告一律不得签发。

公司承诺在与委托方合作的评估工作中认真履行以下内容:

我公司会遵守相关法律、法规和土地评估准则的规定,在评估过程中坚持公正、公平、科学的估价原则,依据《中国资产评估法》、《浙江省资产评估机构财政监督落实实施办法》GB/T50291—2015《房地产评估规范》、《中华人民共和国城市房地产管理法》、《中华人民共和国土地管理法》及国家有关部门颁布的法律、法规,在业务承接、现场勘察、估价技术路线的确定以及评估报告的审核、出具、存档、评估费用结算等环节均严格遵守国家和地方的相关法律、法规和政策,严格恪守谨慎、独立、客观、公正原则。承诺所出具的评估报告中评估目的、评估对象、评估假设、价值类型和评估方法之间存在合理的逻辑关系;支持评估价值的资料和数据的真实、完整、合理性。承诺不出具含有虚假、不实、有偏见或具有误导性的分析或结论的评估报告;积极答复委托方提出的相关业务咨询。同时严格依据收费标准收取评估费用,无故意压低或抬高收费标准等不正当竞争行为的发生。

### (3) 估价计算及确定评估结果

A. 估价计算:经过实地查勘及对收集的评估资料分析、论证,选用合适的评估方法进行测算,测算的成败,关键在于合法、合规及严谨细致,防止发生不必要的人为的或技术差错。

B. 确定评估结果：对不同评估方法计算出的结果，应进行比较分析。当这些结果差异较大时，应寻找并排除出现差异的原因。

对不同评估方法估算出的结果，通常应做以下检查：

- ①评估过程是否有误；
- ②基础数据是否准确；
- ③参数选择是否合理；
- ④评估项目是否遗漏或重复；
- ⑤是否符合评估原则；
- ⑥公式选用是否恰当；
- ⑦选用的评估方法是否适宜评估对象和评估目的。

在确认估算结果无误之后，应根据具体情况计算出一个综合结果。在计算出一个综合结果的基础上，应考虑一些不可量化的价格影响因素，对该结果进行适当的调整，或取整，或认定该结果，作为最终的评估结果。

#### （4）撰写评估报告

撰写评估报告的要求：

- ①全面性：应完整地反映评估所涉及的事实、推理过程和结论，正文的内容和附件资料应齐全、配套。
- ②公正情况和客观性：应站在中立的立场上对影响评估对象或价值的因素进行客观的介绍、分析和评论，作出的结论应有充分的依据。
- ③准确性：用语应力求准确，避免使用模棱两可或易生误解的文字，对未经查实的事项不得轻率写入，对难以确定的事项应予以说明，并描写其对评估结果可能产生的影响。

④概括性：应用简洁的文字对所涉及的内容进行高度概括,对获得的大量资料应在科学鉴别与分析的基础上进行筛选,选择典型、有代表性,能反映事情本质特征的资料来说明情况和表达观点。

#### (5) 审核及出具评估报告书

评估师撰写评估报告完成后,首先由评估师进行初审核对,初审完成由项目负责人进行复审,复审通过后由技术总监进行终审的三级审核完成后,出具正式评估报告并向委托方提交。

### (六) 服务承诺

#### 1. 时效和质量承诺

我们单位备有充足的车辆等必需的交通工具,我们能充分保证接到贵单位委托任务后能够以最短时间到达并展开工作。

我们单位完全响应委托人对评估服务工作的时间要求,并在收到委托人发出的评估任务及相关资料后,立即组织人力开展工作。在保证各项工作质量的前提下,根据我公司实际情况及以往经验,可绝对保证按时完成评估工作服务。完成时间从我公司收到委托人发出的评估任务之日起计算,提前完成相关服务。

根据项目的现场复杂程度以及区域跨度,保证投入充分的物力资源,一方面减轻被评估单位的负担,另一方面便于开展工作,提高工作效率;如果因特殊情况需要对上述完成时间进一步提前,我公司承诺将增加人员、加班加点按要求时间完成,满足委托人的需要,决不以任何借口影响委托人的其它工作进度及安排。

执业质量是我所的生命线，在执业质量控制方面，我公司主要采取以下措施：

(1)建立了较为完善的内部质量控制制度和内部管理制度，逐渐形成了适应我所发展且科学有效的管理体系，为聚集和培养高素质人才、保证执业质量，提供了保障。

#### (2)项目信息反馈及控制

建立项目质量控制制度、定期沟通回访制度等。其中：项目质量控制制度包括项目承揽、项目计划、项目进度、项目技术指导、助理人员指导、重大问题请示等。通过各种环节的信息反馈，将质量控制贯穿于整个业务流程中；定期沟通回访制度是指定期沟通、回访重要客户。沟通回访的主要内容包括项目组成员的工作态度、胜任能力、廉洁自律情况、工作责任心、客户满意度等，旨在通过客户的信息反馈检查公司的执业能力、执业态度和执业水平。

(3)重大问题请示报告制度：是指在工作中遇到的重大的、紧急的、急需与有关部门沟通及协调处理的问题时，项目组还应提出初步处理意见，逐级上报，必要时召开合伙人会议进行论证，保证评估工作高效、顺利、圆满地完成。

#### (4)强化执业风险意识和坚持独立、客观、公正的执业原则。

(5)项目监管实时跟踪，开展项目之前，项目小组应先拟订评估计划，报质量监管部审批后具体实施。质量监管部对业务工作全过程进行跟踪监管，并及时提供业务指导，监督控制项目质量，实时做好项目三级复核，以免监管与一线现场脱节，在保证质量的同时还要保证

时间进度，以便及时出具报告。

## 2. 人员承诺

一旦接受委托方分配的任务我们将积极配合，以我所最优秀的执业人员投入到本项目中。

### (1)专业胜任能力

本公司执业人员凭借多年的执业经验，精深的业务技能，高效的服务宗旨，对项目的整体运作可以做到对委托方负责、使委托方满意。

### (2)不怕苦、不怕累的敬业精神

对于委托人委托我们的任务，公司会认真对待，加班加点确保项目工期，我们会对我们出具的任何评估数据进行严格的审核，对合理保证资产评估结果能满足经济行为的需要。

评估工作最终要满足委托人评估目的的需要，因此做好与委托人、被评估单位的配合工作非常重要。我们将在遵守职业道德原则的前提下，适时地与被评估单位管理当局和委托人的适当层次进行沟通，建立良好的工作关系，以提高评估效率和效果。

①在评估过程中需要委托人、被评估单位的充分支持与配合，并保证评估人员能够接触与开展评估工作相关的部门、资料、信息、财产和人员；

②外勤评估工作之前，先与被评估单位相关职能部门进行沟通，向相关人员了解被评估单位的有关情况，听取委托人、被评估单位对评估小组的评估实施方案（包括评估重点领域、评估程序等）的意见；

③及时向委托人、被评估单位通报评估过程中发现的各种问题，并提出相应处理意见，推动评估工作进度。



④一旦接受委托方分配的任务我们将积极配合，以我们公司最优秀的执业人员投入到本项目中；我们会在设定的工期内完成任务。

### 3. 其它服务承诺

严格遵守《资产评估职业道德准则—基本准则》要求，勤勉尽责，兢尽职守，遵章守纪，维护评估业务当事人合法权益和本机构声誉；

按照国家法律法规的有关规定，遵照客观、公平、公正的原则开展评估业务、保守相关当事人的商业秘密；

严格按计划进度完成评估任务，出具评估报告，如果需要调整必须及时履行内部报告程序及时与委托方接洽调整事项；

在进行现场调查和资料收集中应与委托方充分沟通，充分了解委托方行业类别、规模、业务流程、经营状况、市场状况和财务状况、对外担保、未决诉讼等或可能影响评估结果的事项；关注相关法律、法规及经济考核指标、合同协议等，充分收集相关资料，包括重要合同、经济责任书、以前年度审计报告等；

评估中的相关问题应履行报告制度，一般情况下应由各评估项目负责人与委托方（或资产占有方、产权持有者）接洽或交换意见，对不可预见事项或重大事项处理应通过现场负责人向分管层负责人汇报，不得在现场议及相关评估结果或评估意见。

独立完成评估任务，不得以任何形式将承接的评估业务再委托给其他机构；

按照委托方的要求，制定严格的执业质量保证措施，真实、准确、完整的反映和记录评估项目的情况，并对评估结论及评估报告的真实性、准确性、合法性负责；

未经委托方批准，不得以任何形式向任何单位或个人披露委托方及承接评估项目的有关信息，更不得对外提供、泄露或公开评估业务的有关情况。



