

服务目标与承诺

服务质量目标

严格遵循国家及地方有关资产评估的法律法规、准则规范，确保每一项评估报告都符合行业高标准要求，评估结果客观、公正、合理，经得起市场和时间的检验。

对项目实施精细化管理，从资料收集、现场勘查、市场调研到报告撰写、审核定稿，每个环节都建立严格的质量把控流程，确保报告准确率达到 98% 以上，重大差错率为零。

服务效率目标

在接到客户委托后，立即启动项目响应机制，24 小时与客户取得联系，了解项目详细需求，并在 3 个工作日内确定项目负责人及工作团队，制定详细的工作计划。

根据项目复杂程度，严格按照协议约定的时间节点完成评估工作并提交报告。一般项目在 7 个工作日内交付初稿，复杂项目不超过 15 个工作日内，如有特殊紧急情况，将调配公司优势资源，全力满足客户加急需求，确保不影响客户项目进度。

客户满意度目标

始终将客户需求放在首位，建立完善的客户沟通反馈机制，定期回访客户，及时了解客户意见和建议，不断优化服务流程和质量。确保客户满意度达到 90% 以上，对于客户提出的合理诉求，做到 100% 及时响应并妥善解决。

服务团队保障

组建专业项目团队

针对庆元县、龙泉市、青田县、景宁畲族自治县的资产评估项目，公司将挑选熟悉当地市场、具备丰富实践经验的专业人员组成项目团队，团队成员涵盖房地产、土地、机电设备、无形资产等各个评估领域专家，确保能应对不同类型资产的评

估需求。同时，为每个项目配备一名资深项目经理，负责项目整体协调与沟通，确保项目顺利推进。

持续培训提升团队素质

公司高度重视团队专业素养的提升，定期组织内部培训，邀请行业知名专家授课，分享最新评估理论、技术方法与实践案例；鼓励员工参加各类外部培训、研讨会及学术交流活动，及时掌握行业前沿动态，不断更新知识结构。此外，每季度开展一次内部业务考核，以检验员工学习成果，确保团队整体业务水平持续提升，为项目服务质量提供坚实保障。

服务流程优化

便捷委托受理

设立专门的项目对接热线和在线委托平台，客户可通过电话、邮件、公司官网等多种方式便捷提交评估委托申请。接到委托后，由专人负责登记备案，并在第一时间将项目信息传递给项目团队，确保委托受理流程无缝衔接，不出现任何延误。

严谨现场勘查

在现场勘查环节，项目团队将严格按照既定流程和标准开展工作。勘查前，充分做好准备工作，熟悉项目资料，制定详细勘查计划；勘查过程中，与资产占有方密切配合，仔细核实资产的数量、状态、使用情况等关键信息，对特殊资产或复杂工艺，邀请相关技术专家协助勘查，确保获取信息全面、准确；勘查结束后，及时整理勘查记录，形成详细的现场勘查报告，并由资产占有方签字确认，作为评估依据。

科学评估测算

依据现场勘查结果及收集到的市场资料，运用先进的评估软件和科学合理的评估方法，对资产价值进行严谨测算。在测算过程中，充分考虑资产的物理特性、经济寿命、市场供需关系、区域发展趋势等多种因素，对不同评估方法得出的结果进行对比分析、合理修正，确保评估结果精准反映资产的市场价值。

严格报告审核

建立三级报告审核制度，首先由项目负责人对报告初稿进行自审，重点审核评估方法运用是否恰当、数据计算是否准确、逻辑关系是否严密等；然后交由公司内部质量控制部门进行复审，从合规性、完整性、合理性等方面对报告进行全面审查；最后由公司技术负责人进行终审，确保报告质量达到行业最优标准。审核过程中发现的问题及时反馈给项目团队进行修改完善，直至报告通过审核。

及时报告交付与后续服务

评估报告审核通过后，按照客户要求的方式及时交付报告，并向客户详细解释报告内容、评估依据及关键参数选取等问题，确保客户充分理解评估结果。同时，为客户提供免费的报告解读、咨询服务，在报告有效期内，如遇政策调整、市场重大变化等情况，主动为客户提供价值动态分析报告，为客户决策提供持续支持。

保密措施

公司建立严格的保密制度，与全体员工签订保密协议，要求员工对在项目执行过程中知悉的客户商业秘密、技术秘密及其他敏感信息严格保密，未经客户书面许可，不得向任何第三方泄露。

在项目资料管理方面，设立专门的保密档案室，配备防火、防潮、防盗等安全设施，对客户资料进行分类归档、专人保管，确保资料安全。资料借阅严格执行审批流程，借阅人需详细登记借阅信息，限期归还，归还时由档案管理人员进行核对检查，防止资料遗失或泄露。

项目团队在开展工作中，使用的电脑、存储设备等均采用加密措施，禁止私自拷贝客户资料；对外传输资料必须经过公司内部审批，并采用安全可靠的加密传输方式，保障信息传输过程的安全。如因公司员工个人原因导致客户资料泄露，公司将依法承担相应责任，并对相关责任人进行严肃处理。

风险应对措施

市场风险应对

密切关注当地房地产、资产交易市场动态，建立市场信息监测数据库，定期收集、分析市场数据，及时掌握市场价格波动趋势、政策法规变化等信息。在评估过程中，充分考虑市场风险因素对资产价值的影响，合理调整评估参数，确保评估结果能够反映当前市场状况，降低因市场波动带来的评估风险。

技术风险应对

持续引进和更新先进的评估技术、方法和软件工具，加强与行业内知名科研机构、高校的合作交流，及时学习借鉴最新研究成果，不断提升公司技术水平。定期组织内部技术研讨会议，针对评估项目中遇到的技术难题进行集体攻关，总结经验教训，形成技术案例库，为后续项目提供技术参考，有效应对技术风险。

客户沟通风险应对

在项目实施过程中，保持与客户的高频次沟通，及时向客户汇报项目进展情况，

主动了解客户需求变化，对客户提出的疑问和意见给予耐心、专业的解答。如遇客户对评估结果存在异议，启动异议处理专项流程，由公司技术专家与客户进行面对面沟通，深入分析异议产生的原因，重新审视评估过程，在遵循评估准则的前提下，充分考虑客户合理诉求，对评估报告进行必要的调整和完善，确保客户满意。

监督与反馈机制

内部监督

公司设立独立的质量监督部门，负责对项目执行全过程进行监督检查。质量监督人员定期深入项目现场，检查项目团队是否严格按照服务流程、质量标准开展工作，发现问题及时下达整改通知，要求项目团队限期整改，并跟踪整改落实情况，确保问题得到彻底解决。同时，质量监督部门每月对项目执行情况进行汇总分析，形成质量报告，向公司管理层汇报，为公司决策提供依据。

外部反馈

高度重视客户反馈意见，在项目结束后，通过电话回访、问卷调查、上门拜访等多种方式收集客户评价，了解客户对服务质量、工作效率、人员专业素质等方面的满意度。对客户反馈的问题和建议进行详细记录，组织相关部门进行分析研究，制定针对性的改进措施，并及时向客户反馈改进结果，形成服务质量持续改进的闭环管理机制。

综上所述，丽水市万豪房地产评估有限公司将以专业的团队、严谨的流程、严格的质量把控、高效的服务以及完善的风险应对机制，全力以赴为庆元县、龙泉市、青田县、景宁畲族自治县资产评估开放式框架协议采购项目提供优质、可靠的评估服务，切实履行各项服务承诺，为当地经济发展和客户资产价值评估保驾护航。