

四、服务承诺

(格式自拟)

致：新乡市生态环境局（采购人名称）

A、满足采购人要求及项目所需承诺

一、项目理解与目标承诺

全面理解项目需求：我司已详细研读项目招标文件，充分理解新乡市市区雨污管网错混接溯源整治项目旨在精准排查市区雨污管网错混接情况，通过科学有效的溯源手段，明确错混接位置、类型及成因，为后续整治工作提供准确依据，从而改善城市水环境质量，提升城市排水系统运行效率。

明确项目目标：承诺按照项目要求，在规定时间内完成市区范围内雨污管网的全面排查与溯源工作，确保排查覆盖率达到 100%，为后续整治工程提供详细、可靠的资料支持，助力新乡市实现雨污分流目标，有效减少污水直排入河现象，改善城市生态环境。

二、服务团队承诺

专业团队组建：我司将组建一支由排水工程、地理信息、环境科学等多领域专业人员组成的服务团队，团队成员均具备丰富的雨污管网排查、溯源及整治项目经验。其中，项目负责人具有 2 年以上相关项目管理经验，技术骨干具备相关专业中级及以上职称，确保项目实施过程中的技术指导和质量控制。

人员稳定保障：承诺在项目实施期间，服务团队核心成员保持稳定，不随意更换。如因特殊情况需要调整人员，将提前向采购人提出申请，并确保更换人员具备同等或更高水平的专业能力和经验，经采购人同意后方可进行更换，以保证项目工作的连续性和质量。

培训与提升：定期组织服务团队成员参加内部培训和外部交流活动，及时掌握行业最新技术和管理方法，不断提升团队整体素质和业务能力，以更好地满足项目需求。

三、技术方案承诺

先进技术应用：采用先进的雨污管网排查与溯源技术，包括但不限于 CCTV 检测、QV 检测、声呐检测、水质检测、管道潜望镜检测等多种手段相结合，结合地理信息系统（GIS）技术，实现对管网错混接情况的精准定位和全面分析。

定制化解决方案：根据新乡市市区雨污管网的实际情况，如管网分布、管径大小、埋设深度、周边环境等因素，制定个性化的排查与溯源方案。针对不同区域、不同类型的错混接问题，提出针对性的解决措施和建议，确保整治工作具有可操作性和有效性。

技术更新与优化：在项目实施过程中，密切关注行业技术发展动态，如发现更先进、更有效的技术方法，将及时向采购人提出申请，经同意后对技术方案进行更新和优化，以提高项目实施效率和质量。

四、项目进度承诺

详细进度计划：制定详细的项目进度计划，明确各阶段的工作任务、时间节点和责任人。项目分为前期准备、现场排查、数据整理与分析、成果报告编制等阶段，每个阶段均设定合理的时间期限，并严格按照计划推进项目实施。

进度保障措施：建立有效的进度监控机制，定期对项目进度进行检查和评估。如发现进度偏差，及时分析原因并采取相应的调整措施，确保项目整体进度不受影响。承诺在合同约定的工期内完成全部项目工作，如因我司原因导致项目延期，将按照合同约定承担相应的违约责任。

应急响应机制：针对项目实施过程中可能出现的突发情况，如恶劣天气、设备故障、地下管线复杂等，制定应急预案，建立应急响应机制。确保在遇到突发情况时能够迅速采取有效措施，减少对项目进度的影响，保证项目顺利进行。

五、质量控制承诺

质量管理体系：我司已建立完善的质量管理体系，并通过了相关认证。在项目实施过程中，将严格按照质量管理体系要求进行操作，从项目策划、现场实施到成果交付，每个环节都进行严格的质量控制和检查，确保项目质量符合国家相关标准和采购人要求。

质量检查与验收：建立三级质量检查制度，即作业人员自检、项目组互检、公司质量管理部门专检。在每个阶段工作完成后，及时进行内部质量检查，发现问题立即整改。项目完成后，按照合同要求和相关标准进行全面自检，自检合格后向采购人提交验收申请，并积极配合采购人组织验收工作，确保项目一次性通过验收。

质量整改承诺：如项目验收过程中发现质量问题，我司将无条件按照采购人要求进行整改，直至达到验收标准。整改费用由我司承担，并承担因质量问题给采购人造成的损失。

六、安全保障承诺

安全管理制度：建立健全安全生产管理制度，制定详细的安全操作规程，明确各级管理人员和作业人员的安全职责。在项目实施前，对所有参与项目的人员进行安全教育培训，经考核合格后方可上岗作业。

安全防护措施：为项目作业人员配备必要的安全防护用品和设备，如安全帽、安全带、防护手套、防毒面具等，并定期进行检查和维护，确保其性能良好。在施工现场设置明显的安全警示标志，采取有效的安全防护措施，如设置围挡、警示灯等，确保施工安全。

安全事故处理：制定安全事故应急预案，建立应急救援队伍，配备必要的应急救援设备和物资。如发生安全事故，将立即启动应急预案，采取有效措施进行救援和处理，并及时向采购人和相关部门报告。按照事故处理“四不放过”原则，认真分析事故原因，吸取教训，采取整改措施，防止类似事故再次发生。

七、售后服务承诺

售后服务团队：成立专门的售后服务团队，负责项目交付后的技术支持和售后服务工作。售后服务团队成员具备丰富的项目经验和专业知识，能够及时响应采购人的需求，为项目运行提供长期保障。

售后服务内容：售后服务期内，定期对项目成果进行回访和检查，及时解决采购人在使用过程中遇到的问题。如因我司原因导致项目成果出现问题，将免费提供维修、更换等服务。

响应时间承诺：在售后服务期内，接到采购人通知后，我司将在 4 小时内做出响应，对于一般性问题，将在 2 个工作日内解决；对于重大问题，将在 1 个工作日内提出解决方案，并尽快组织实施，确保项目正常运行。

八、保密承诺

保密意识：我司全体员工具有强烈的保密意识，深知项目涉及的新乡市市区雨污管网相关信息属于保密资料，关系到城市基础设施安全和生态环境保护，将严格遵守国家相关保密法律法规和采购人的保密要求。

保密措施：建立健全保密管理制度，对项目资料进行严格管理，设置专人负责保密工作。与参与项目的人员签订保密协议，明确保密责任和义务。在项目实施过程中，采取有效的技术手段和管理措施，防止项目资料泄露。项目结束后，按照采购人要求及时归还或销毁相关保密资料。

九、其他承诺

合法合规经营：我司承诺在项目实施过程中，严格遵守国家法律法规和相关政策规定，合法经营，诚信服务。不采取不正当手段参与项目竞争，不向采购人及相关人员行贿或提供其他不正当利益。

配合工作承诺：积极配合采购人及相关部门的工作，服从采购人的管理和安排。在项目实施过程中，及时向采购人汇报项目进展情况，接受采购人的监督检查和指导。对于采购人提出的合理要求和建议，将认真对待并及时落实。

持续改进承诺：不断总结项目实施过程中的经验教训，持续改进服务质量和管理水平。积极采纳采购人及相关部门的意见和建议，优化工作流程和方法，提高项目实施效率和效果，为新乡市生态环境保护事业做出更大贡献。

B、服从采购人管理及工作安排服务承诺（在进度、质量、人员调配等全流程管理，制定具体响应机制）

一、进度管理承诺及响应机制

1、承诺内容

严格按照采购人制定的项目总体进度计划执行，确保各阶段任务按时完成，不出现因我方原因导致的工期延误。

主动配合采购人进行项目进度监控与调整，及时反馈进度信息，确保项目整体进度可控。

2、响应机制

进度计划制定：在项目启动后 3 个工作日内，根据项目总体要求和现场实际情况，制定详细的进度计划，明确各阶段工作开始时间、完成时间、关键节点及里程碑，并提交采购人审核。经采购人批准后，作为项目进度控制的依据。

进度跟踪与报告：建立项目进度跟踪机制，每周对项目进度进行全面检查和分析，对比实际进度与计划进度的差异。每周 5 前向采购人提交项目进度周报，详细汇报本周工作完成情况、未完成原因分析及解决措施、下周工作计划等内容。每月 25 日前提交项目进度月报，对本月项目整体进度进行总结，分析存在的问题及风险，提出改进措施和建议。

进度调整与应对：如因不可抗力、设计变更、采购人要求等因素导致项目进度需要调整时，我方将在接到通知后的 3 个工作日内，重新制定调整后的进度计划，并提交采购人审核。同时，积极采取有效措施，如增加资源投入、优化施工方案等，确保调整后的进度计划能够顺利实施，尽量减少对项目整体进度的影响。

二、质量管理承诺及响应机制

1、承诺内容

严格遵守国家相关法律法规、行业标准规范以及采购人提出的质量要求，确保项目质量达到或超过合同约定的标准。

建立完善的质量管理体系，对项目全过程进行质量控制，确保每一个环节都符合质量要求。

对项目成果质量负责，若因我方原因导致项目质量不合格，将无条件进行返工整改，直至达到合格标准，并承担由此产生的一切费用和损失。

2、响应机制

质量管理体系建立：在项目启动后 3 个工作日内，建立完善的质量管理体系，明确质量目标、质量职责、质量控制流程和质量检验标准等。同时，组织项目团队成员进行质量管理体系培训，确保全体人员熟悉并严格执行质量管理体系要求。

质量控制措施实施

材料设备质量控制：严格把控项目所需材料设备的采购质量，选择具有良好信誉和质量保证的供应商，对进场的材料设备进行严格检验和验收，确保其质量符合设计要求和相关标准规范。对于不合格的材料设备，坚决予以退场处理，严禁使用在项目中。

施工过程质量控制：加强对施工过程的质量监控，严格按照施工工艺和操作规程进行施工。每道工序施工完成后，先进行自检，自检合格后报监理单位和采购人进行检验验收，验收合格后方可进行下一道工序施工。对关键工序和隐蔽工程，实行重点监控，确保施工质量。

质量检验与验收：按照项目质量检验计划，对项目成果进行全面检验和验收。检验内容包括但不限于雨污管网错混接点的排查准确性、整治效果、资料完整性等。检验过程中发现的质量问题，及时记录并分析原因，制定整改措施进行整改，整改完成后重新进行检验，直至合格。

质量问题处理与改进：建立质量问题反馈和处理机制，对采购人、监理单位提出的质量问题，我方将在接到通知后的 2 小时内做出响应，组织相关人员到现场进行调查分析，制定切实可行的整改方案，并在规定的时间内完成整改。同时，对质量问题进行深入分析，总结经验教训，采取有效的预防措施，防止类似质量问题再次发生。

三、人员调配承诺及响应机制

1、承诺内容

根据项目需求，组建专业齐全、技术过硬、经验丰富的项目团队，确保团队人员数量和素质能够满足项目实施要求。

严格按照项目进度计划和质量要求，合理安排人员工作任务，确保人员调配科学合理，高效协作。

未经采购人书面同意，不得擅自更换项目团队主要成员。如因特殊原因需要更换，将提前 2 天向采购人提出申请，并提供具备同等或更高资质和能力的替代人员资料，经采购人审核同意后方可更换。

2、响应机制

项目团队组建：在项目中标后 2 个工作日内，组建项目团队，明确各成员的职责和分工，并将项目团队成员名单、资质证书等相关资料提交采购人备案。项目团队成员应包括项目负责人、技术负责人、质量管理人员、安全管理人员、专业技术人员等，且具备相应的从业资格证书和丰富的项目经验。

人员调配管理：根据项目不同阶段的工作重点和任务需求，及时调整人员调配方案。在项目启动阶段，重点调配熟悉项目背景和前期工作的人员，确保项目顺利开局；在项目实施

阶段，根据各专业工作量和进度要求，合理调配专业技术人员，保证各项工作有序推进；在项目收尾阶段，安排经验丰富的人员进行资料整理和验收准备工作。人员调配方案需提前 2 天向采购人报备，经采购人同意后实施。

人员培训与考核：定期组织项目团队成员进行业务培训和技术交流，不断提高团队成员的专业技能和综合素质。培训内容包括但不限于雨污管网错混接溯源整治技术、相关法律法规标准、项目管理体系等。同时，建立人员考核机制，对项目团队成员的工作表现、工作质量、工作态度等进行定期考核，考核结果与薪酬奖惩挂钩，激励团队成员积极工作，提高工作效率和质量。

四、其他服务承诺及响应机制

1、承诺内容

严格遵守采购人的各项规章制度，服从采购人的现场管理，积极配合采购人开展各项工作。

加强与采购人、监理单位、设计单位等相关方的沟通协调，建立有效的沟通机制，及时解决项目实施过程中出现的问题。

做好项目安全管理工作，建立健全安全管理制度，加强安全教育培训，确保项目实施过程中不发生安全事故。

做好项目资料管理工作，按照采购人要求及时、准确地收集、整理和归档项目资料，确保项目资料的完整性和规范性。

2、响应机制

沟通协调机制：建立定期沟通会议制度，每周组织一次项目协调会，每月组织一次项目总结会，邀请采购人、监理单位、设计单位等相关方参加，汇报项目进展情况，讨论解决项目实施过程中遇到的问题和困难。同时，建立日常沟通渠道，如电话、邮件、微信等，确保信息传递及时、畅通。对于采购人提出的问题和建议，我方将在 2 小时内做出回应，并在 1 个工作日内提出解决方案。

安全管理机制：在项目启动前，制定详细的安全管理制度和安全操作规程，明确安全目标和安全职责。对项目团队成员进行安全教育培训，未经安全培训合格的人员不得上岗作业。在项目实施过程中，加强现场安全管理，设置明显的安全警示标志，配备必要的安全防护用品和消防器材。定期进行安全检查和隐患排查，对发现的安全隐患及时进行整改，确保项目施工安全。如发生安全事故，我方将立即启动应急预案，采取有效措施进行救援和处理，并及时向采购人报告。

资料管理机制：按照项目资料管理要求，建立项目资料管理体系，明确资料收集、整理、归档的流程和标准。安排专人负责项目资料的收集和整理工作，确保项目资料的及时性和准确性。在项目实施过程中，按照项目进度节点，及时对项目资料进行分类整理和归档，做到资料与项目进展同步。项目完成后，按照采购人要求，将完整的项目资料移交采购人存档。

C、服务期限、措施、后期服务及突发应急承诺（质保期服务范围）

一、项目基本信息

- 项目名称：新乡市生态环境局 2025 年市区雨污管网错混接溯源整治项目
- 服务期限：180 日历天（自合同签订生效次日起计算）
- 核心目标：完成市区雨污管网错混接溯源排查，精准定位问题点位，实施科学整治，建立问题整改台账，形成长效管控基础，助力提升区域污水收集处理效能

二、分阶段工期安排

（一）第一阶段：项目准备阶段（第 1-15 日历天，共计 15 天）

核心任务：完成团队组建、方案细化、设备调试、手续办理等前期筹备，为后续工作奠定基础。

- 第 1-3 天：组建专项工作组，明确项目经理、技术负责人、施工班组、质量安全员等岗位职责；组织全员学习项目招标文件、新乡市市区管网分布基础资料及相关技术规范（如《城镇排水管道检测与评估技术规程》）。
- 第 4-8 天：结合新乡市市区实际情况，细化溯源排查方案和整治实施方案，明确排查区域网格化划分（按建成区、老旧城区、重点商圈等分类）、检测技术手段（如 CCTV 检测、声呐检测、水质监测等）及整治优先级；同步完成与新乡市生态环境局、住建、城管等部门的对接，办理施工占道、夜间施工等相关许可手续。
- 第 9-12 天：完成检测设备（CCTV 检测机器人、水质检测仪、声呐探测仪等）、施工设备（挖掘机、管道修复设备、清运车辆等）的采购、租赁及调试；采购管材、密封件等整治所需耗材，确保质量符合国家标准并通过抽检。
- 第 13-15 天：组织岗前培训，重点开展安全施工、设备操作、应急处置等内容培训；完成施工点位现场勘查，设置安全警示标识，搭建临时办公场地；召开项目启动会，明确各环节时间节点及考核要求。

（二）第二阶段：溯源排查阶段（第 16-75 日历天，共计 60 天）

核心任务：按照“全面排查、精准溯源”原则，完成市区指定区域雨污管网错混接、漏接等问题排查，建立问题台账及 GIS 信息台账。

- 第 16-45 天（30 天）：开展网格化全面排查。以晴天污水直排、雨季污水溢流、管网

清污不分等突出问题为重点，对市区市政排水管网、小区接户管网、沿街商户接入点等进行全覆盖检测；采用 CCTV 检测等技术手段核查管道功能性缺陷和结构性缺陷，结合水质监测数据判断雨污错混接情况，同步记录管网位置、管径、材质、检查井状态等信息。

- 第 46-65 天（20 天）：精准溯源问题点位。对排查发现的疑似错混接点位，通过走访沿线单位、居民，调取历史管网资料，开展夜间巡查等方式追溯源头，明确错接类型（如雨水管接入污水管、污水管接入雨水管、混流管直排等）、责任主体及影响范围；重点排查高铁站、商圈、老旧小区等人员密集或管网复杂区域，确保无遗漏。

- 第 66-75 天（10 天）：建立问题台账。对排查出的错混接点位进行分类编号，详细记录点位地址、问题类型、整改建议、完成时限等信息；同步完善城市地下管网 GIS 信息系统，录入管网检测数据、问题点位坐标等内容，形成“一问题一档案”；编制排查报告提交新乡市生态环境局审核，根据审核意见完善台账。

（三）第三阶段：集中整治阶段（第 76-160 日历天，共计 85 天）

核心任务：按照“先重后轻、标本兼治”原则，对排查确认的错混接问题点位实施分类整治，确保整治一处、见效一处。

- 第 76-85 天（10 天）：制定分类整治方案。根据问题台账，结合新乡市实际情况，对严重影响水环境的点位（如直排河道、重点商圈周边）列为优先整治对象，制定“一点一策”整改措施，

- 第 86-150 天（65 天）：实施集中整治。组织多班组并行施工，优先完成中心城区、饮用水源地周边等重点区域的整治任务；每日记录整治进度，定期开展质量抽检，确保接口密封严密、管道排水通畅，杜绝二次污染。

- 第 151-160 天（10 天）：整治点位复核。对已完成整治的点位，通过水质监测、CCTV 复检等方式进行复核，确认错混接问题已解决；对复核不合格的点位，立即组织返工，直至验收合格；同步更新问题台账，标注整治完成状态及复核结果。

（四）第四阶段：验收总结阶段（第 161-180 日历天，共计 20 天）

核心任务：完成项目资料整理、自验整改、竣工验收及成果移交，建立长效运维建议机制。

- 第 161-168 天（8 天）：资料整理及自验。收集整理项目全过程资料，包括施工图纸、检测报告、整治记录、耗材合格证明、安全日志等，编制竣工报告；组织内部自验，对照问题台账逐一核查整治完成情况，对存在的资料不完善、细节瑕疵等问题立即整改。

- 第 169-175 天（7 天）：申请验收及整改。向新乡市生态环境局提交验收申请及全套竣工资料，配合组织第三方检测机构开展验收检测；根据验收意见及检测结果，对存在的问

题进行限期整改，确保所有指标符合项目要求。

- 第 176-180 天（5 天）：竣工验收及成果移交。召开竣工验收会，汇报项目实施情况及整改情况，通过验收后签署验收报告；移交问题台账、GIS 信息系统数据、竣工资料等成果文件；编制项目总结报告，提出管网长效运维建议（如定期排查、动态更新台账等），完成项目收尾工作。

三、工期保障措施

（一）组织保障

设立项目经理负责制，配备专职进度管理员，每日汇总施工进度，每周召开进度推进会，及时解决施工中的人员、设备、协调等问题；建立与新乡市生态环境局的定期沟通机制，每周报送进度报表，重大问题及时请示汇报。

（二）资源保障

预留 10%的施工人员和设备作为备用资源，应对人员请假、设备故障等突发情况；提前与耗材供应商签订应急供货协议，确保整治材料及时补充；合理安排施工时序，避开交通高峰及重大活动期间施工，提高施工效率。

（三）安全与质量保障

落实安全施工责任制，定期开展安全巡查，防范坍塌、触电、中毒等安全事故；严格执行质量管控流程，对检测、整治、复核等环节实行“双人验收”，确保工程质量符合规范要求，避免因质量问题导致返工延误工期。

（四）应急保障

制定工期延误应急预案，针对暴雨、大风等恶劣天气，或政策调整、居民投诉等突发情况，提前制定应对措施；如遇不可抗力导致工期延误，及时向新乡市生态环境局申请工期顺延，并同步调整施工计划，确保总工期可控。

四、工期节点汇总表

阶段	工期区间（日历天）	累计天数	核心交付成果
项目准备阶段	1-15	15	施工方案、团队组建完成、设备调试到位、手续齐全
溯源排查阶段	16-75	75	排查报告、问题台账、GIS 信息台账

集中整治阶段	76-160	160	整治完成点位、复核报告、更新后问题台账
验收总结阶段	161-180	180	竣工资料、验收报告、成果移交文件

三、服务措施

（一）技术措施

先进的检测技术：采用高精度管道内窥镜检测设备，能够清晰显示管道内部情况，准确发现错混接、破损、堵塞等问题；运用水质快速检测仪器，对管道内水质进行实时监测，根据水质变化判断是否存在污水混入雨水管道或雨水混入污水管道的情况；利用流量监测设备，对管道流量进行长期监测，分析流量变化规律，辅助判断错混接位置。

精准的溯源方法：综合运用多种溯源方法，如烟气测试法、染色剂测试法、示踪剂测试法等，结合管道走向和地形地貌，精准定位错混接点。对于复杂的管网系统，采用分段排查、逐步逼近的方法，确保溯源结果的准确性。

科学的整治方案：根据错混接点的类型和严重程度，制定个性化的整治方案。对于轻微的错混接，采用局部修复的方法，如管道内衬修复、接口密封处理等；对于严重的错混接，采用管网改造的方法，重新铺设雨污管道，实现雨污分流。在整治过程中，充分考虑管网的排水能力和周边环境的影响，确保整治方案的科学性和合理性。

（二）管理措施

项目团队管理：组建由项目管理、技术研发、施工操作、质量监督等专业人员组成的项目团队，明确各成员的职责和分工，建立健全项目管理制度和考核机制，确保项目团队高效运作。定期组织项目团队成员进行培训和学习，提高团队成员的专业素质和业务能力。

进度管理：制定详细的项目进度计划，明确各阶段的工作任务和时间节点，建立进度监控机制，定期对项目进度进行检查和评估，及时发现进度偏差并采取有效措施进行调整。加强与相关部门和单位的沟通协调，及时解决影响项目进度的因素，确保项目按计划顺利推进。

质量管理：建立严格的质量管理体系，从溯源排查、整治方案制定到施工实施、验收等各个环节，都严格按照相关规范和标准进行操作。加强对原材料和构配件的质量检验，确保施工质量符合要求。定期对项目质量进行检查和评估，及时发现质量问题并整改，确保项目质量达到优良标准。

安全管理：制定完善的安全管理制度和应急预案，加强对项目团队成员的安全教育培训，提高团队成员的安全意识和应急处置能力。在项目实施过程中，严格按照安全操作规程进行作业，配备必要的安全防护设备和设施，确保项目施工安全。

四、后期服务

（一）质保期服务

质保期限：符合国家相关规定。

1、服务范围

管网维护：定期对整治后的雨污管网进行巡查和维护，检查管道是否存在破损、堵塞、错混接复发等问题，及时进行修复和处理，确保管网正常运行。

水质监测：在质保期内，定期对雨污管网内的水质进行监测，分析水质变化情况，如发现水质异常，及时查找原因并采取措施进行处理，防止污水直排或雨污合流现象再次发生。

技术咨询：为新乡市生态环境局及相关部门提供雨污管网维护管理方面的技术咨询服务，解答在管网运行过程中遇到的技术问题，提供合理化建议和解决方案。

响应时间：在接到新乡市生态环境局关于管网问题的通知后，供应商应在 4 小时内做出响应，2 小时内到达现场进行查看和处理。对于一般性问题，应在 2 个工作日内解决；对于复杂问题，应制定详细的解决方案并在 1 个工作日内开始实施，确保在最短时间内恢复管网正常运行。

（二）长期跟踪服务

质保期结束后，将继续为新乡市生态环境局提供长期跟踪服务，建立长期的合作关系。定期对新乡市市区雨污管网进行回访和检查，了解管网运行状况，及时发现潜在问题并提出预防措施和建议。根据新乡市城市发展和环境变化的需求，为雨污管网的升级改造提供技术支持和方案设计服务。

五、突发应急承诺

（一）应急预案制定

将制定完善的突发应急预案，明确应急组织机构、应急响应程序、应急处置措施等内容。针对可能出现的管网破裂、污水泄漏、暴雨内涝等突发事件，制定相应的应急处置方案，确保在突发事件发生时能够迅速、有效地进行应对和处理。

（二）应急物资储备

配备充足的应急物资和设备，如应急抢修车辆、抽水泵、发电机、防护用品等，并定期对应急物资和设备进行检查和维护，确保其性能良好、随时可用。建立应急物资管理制度，

对应急物资的采购、储备、调配、使用等环节进行规范管理，确保应急物资的合理使用和有效供应。

（三）应急演练

定期组织项目团队成员进行应急演练，提高团队成员的应急处置能力和协同作战能力。演练内容包括应急响应、现场处置、人员疏散、物资调配等环节，通过演练检验应急预案的可行性和有效性，及时发现应急预案中存在的问题并进行改进和完善。

（四）应急响应承诺

在突发事件发生时，供应商将立即启动应急预案，在 30 分钟内做出响应，1 小时内到达现场进行应急处置。按照应急处置方案的要求，迅速采取措施控制事态发展，减少损失和影响。及时向新乡市生态环境局及相关部门报告突发事件情况和应急处置进展情况，配合相关部门做好应急处置工作。在应急处置结束后，对突发事件进行总结评估，分析原因，总结经验教训，提出改进措施和建议，防止类似事件再次发生。

D、项目完成后服务承诺（资料移交+ 延续服务）（分阶段制定服务措施；应急场景及响应流程及设备清单；资料移交含完整清单；项目结束后配合后续监测、数据对接）

一、延续服务承诺

（一）分阶段制定服务措施

项目验收后 1 - 3 个月（巩固期）

全面复查：组织专业团队对整治后的雨污管网进行全面复查，重点检查错混接点修复情况、管网连接密封性等，确保整治效果符合设计要求与相关标准。复查过程中，采用先进的检测设备与技术，如 CCTV 检测、QV 检测等，对管网内部状况进行详细勘察，形成复查报告。

问题整改：针对复查中发现的问题，立即制定整改方案并组织实施。对于轻微问题，如密封不严等，现场进行修复；对于较为复杂的问题，如管网结构损坏等，安排专业维修队伍在规定时间内完成修复，确保管网正常运行。

操作培训：为新乡市生态环境局相关工作人员提供雨污管网日常维护与操作培训，包括管网巡查要点、常见问题处理方法、检测设备使用等。培训方式采用理论讲解与现场实操相结合，确保工作人员能够熟练掌握相关技能，有效开展日常管网维护工作。

项目验收后 3 - 12 个月（稳定运行期）

定期巡查：建立定期巡查制度，每季度对市区雨污管网进行一次全面巡查。巡查内容包括管网外观、井盖状况、排水口排水情况等，及时发现并处理管网运行过程中出现的问题，如管道堵塞、井盖损坏等。

数据分析与评估：收集管网运行数据，如流量、水位等，运用专业软件进行数据分析与评估，了解管网运行状况，预测可能出现的问题，为管网维护与管理提供科学依据。根据数据分析结果，及时调整维护策略，确保管网始终处于良好的运行状态。

技术咨询与服务：为新乡市生态环境局提供 7×24 小时的技术咨询服务，随时解答在管网运行过程中遇到的技术问题。对于复杂问题，在接到咨询后 2 小时内响应，并安排专业技术人员到现场进行指导与处理。

项目验收后 1 年以上（长期维护期）

管网更新改造建议：根据管网运行状况与城市发展规划，定期（每半年）向新乡市生态环境局提供管网更新改造建议。建议内容包括管网老化程度评估、改造区域规划、改造方案制定等，为城市雨污管网的长期可持续发展提供技术支持。

协助应急管理：协助新乡市生态环境局制定雨污管网应急预案，并定期组织应急演练。在发生突发事件（如暴雨内涝、管网破裂等）时，迅速启动应急响应机制，提供技术支持与人员协助，共同应对突发事件，减少损失与影响。

技术交流与合作：积极参与新乡市生态环境局组织的技术交流活动，分享国内外先进的雨污管网管理经验与技术成果。同时，根据项目需求，与相关科研机构开展合作研究，不断提升管网维护技术水平。

（二）应急场景及响应流程及设备清单

1、应急场景

暴雨内涝：当遭遇强降雨天气，市区出现内涝现象时，立即启动应急响应，对雨污管网进行紧急排查与疏通，确保排水畅通。

管网破裂：发现雨污管网破裂、渗漏等情况时，迅速组织抢修队伍进行抢修，防止污水外溢对环境造成污染。

设备故障：检测设备、排水设备等出现故障，影响管网正常运行时，及时进行维修或更换，确保设备恢复正常运行。

2、响应流程

接警与响应：设立 24 小时应急值班电话，接到应急报警后，值班人员详细记录报警信息（包括事件发生地点、时间、事件类型等），并在 10 分钟内通知应急领导小组组长。应急领导小组组长在接到通知后 15 分钟内组织相关人员召开紧急会议，启动相应应急预案。

现场处置：应急抢修队伍在接到通知后 30 分钟内携带应急设备与物资到达现场。到达现场后，迅速设置警示标志，对现场情况进行详细勘察，制定抢修方案。在确保安全的前提下，按照抢修方案组织实施抢修工作。

事后恢复与总结：抢修工作完成后，对现场进行清理与恢复，确保道路畅通与环境整洁。同时，对应急处置过程进行总结评估，分析存在的问题与不足，提出改进措施与建议，不断完善应急预案。

二、资料移交承诺

（一）资料移交时间与方式

在项目验收合格后 15 个工作日内，将完整的项目资料移交至新乡市生态环境局。资料移交采用纸质版与电子版相结合的方式，纸质版资料一式两份，双方签字确认后各执一份；电子版资料通过移动硬盘或在线传输等方式进行移交。

（二）完整资料清单

项目前期资料

项目可行性研究报告

项目立项批复文件

项目规划设计图纸及说明书

项目招投标文件

项目合同文件

项目实施过程资料

施工组织设计及施工方案

施工进度计划及实际进度报表

施工材料与设备采购合同及验收报告

施工过程中的检测报告（如土壤检测报告、管材质量检测报告等）

隐蔽工程验收记录

施工变更申请及审批文件

项目验收资料

项目验收申请报告

项目验收会议纪要

项目验收报告（包括验收结论、存在问题及整改建议等）

雨污管网错混接溯源整治成果图纸（包括整治前后的对比图纸）

整治后的管网检测报告（CCTV 检测报告、QV 检测报告等）

项目运维资料

雨污管网日常维护手册

设备操作规程与维护保养记录

管网巡查记录

应急预案及应急演练记录

三、项目结束后配合后续监测、数据对接承诺

（一）配合后续监测

在项目结束后，积极配合新乡市生态环境局开展后续雨污管网监测工作。按照生态环境局的要求，提供必要的技术支持与协助，包括但不限于提供管网相关资料、协助安装监测设备、指导监测人员开展监测工作等。同时，对监测过程中发现的问题及时进行分析与反馈，为管网的优化运行提供建议。

（二）数据对接

建立数据对接机制，确保项目实施过程中产生的相关数据（如管网基础数据、检测数据、运行数据等）能够与新乡市生态环境局现有的环境监测管理系统进行有效对接。提供数据接口开发服务，按照生态环境局规定的数据格式与传输方式，实现数据的实时传输与共享。同时，对数据的安全性与保密性负责，采取必要的技术措施防止数据泄露与滥用。

特此承诺！

供应商： 新乡市政和市政工程有限公司 (电子签章)

法定代表人： _____ (电子签章)

日 期： 2025 年 12 月 3 日