

## 六、服务承诺

(自行编制, 格式自拟)

### 服务承诺

致: 新乡市自然资源和规划局(采购人名称)

本承诺作为我方参加政府采购项目 新乡市自然资源和规划局新乡市地质灾害防治“十五五”规划编制及实施技术服务项目 (项目名称) 新乡政采招标采购-2026-5 (项目编号)项目投标文件不可分割的一部分。我方参加本次投标特郑重作出如下服务承诺:

#### 1. 配备稳定、专业的技术服务人员承诺

我方承诺为本项目配置专职、稳定、经验丰富的技术服务团队, 所有人员均具备相关专业资质与同类项目服务经验, 人员数量、专业结构完全满足项目全周期需求, 不随意缩减、替换服务力量, 确保服务连续性与专业性。

#### 2. 服务响应及故障处理时间承诺

我方严格执行以下响应时效承诺:

- 1) 接到采购人需求或者通知后2小时内做出明确响应;
- 2) 我方保证组织有关技术人员4小时内抵达项目现场并开展处置工作;
- 3) 我方保证在12个小时内完成问题排查、修复工作解决甲方问题。
- 4) 确保时限甚至减少以上时限, 不影响采购人正常工作开展。

#### 3. 完善的标准化服务流程承诺

我方承诺建立健全流程闭环服务体系, 完善标准化服务流程。服务流程包含: 服务受理—需求登记—派单处置—现场服务—过程记录—结果验收—回访归档, 每一环节明确责任人、时限与标准, 做到流程可追溯、服务可考核、质量可管控。

#### 4. 服务质量保证及服务便利性承诺

- 1) 我方承诺提供高质量、高效率、高便利的技术服务;
- 2) 设立专属服务对接人, 实行“一对一”专人对接;
- 3) 提供多渠道服务入口(电话、微信、现场等), 方便采购人随时提交需求;
- 4) 建立服务质量监督机制, 主动接受采购人监督与评价, 持续改进服务质量。

#### 5. 拟派项目主要人员实施一致性承诺

我方承诺：投标文件中列明的项目负责人、核心技术骨干等主要人员，在项目实施全过程保持一致，未经采购人书面同意，不得擅自更换、调离，确保项目实施质量与服务水平稳定。

#### **6. 技术人员全力配合采购人工作承诺**

我方承诺所有派驻技术人员严格服从采购人统一管理，积极配合采购人开展各项工作，按要求完成资料提交、现场配合、数据对接、技术支撑等任务，做到主动配合、高效协同、随叫随到。

#### **7. 常驻服务人员不随意变动承诺**

若本项目需设置常驻服务人员，我方承诺：常驻人员在服务期内保持稳定不变动，确因特殊情况需调整的，提前书面报请采购人同意，并安排同等及以上资质人员无缝交接，确保服务不中断、标准不降低。

#### **8. 服务期外持续优化服务措施承诺**

- 1) 服务期满后，我方仍提供持续技术支持与优化服务；
- 2) 免费提供技术咨询、操作指导与问题解答等服务；
- 3) 对项目相关方案提供优化建议；
- 4) 建立长期服务档案，保障项目后续稳定运行，实现全生命周期技术保障。

我方郑重承诺：以上所有条款均真实有效，严格遵照执行，自愿接受采购人监督考核，如未履行承诺，承担相应违约责任。

投标供应商： 河南省地质局地质灾害防治中心 (电子签章)

法定代表人： \_\_\_\_\_ (电子签章)

日期： 2026 年 03 月 03 日