

c. 供应商的服务承诺;

## 1、服务承诺

### (1) 服务的质量承诺

①高质量完成项目工作量：承诺我单位派出专业技术骨干，全面收集各类资料，并详细了解工作区地质情况等，保证所采用资料的最新、完整和准确性。承诺我单位提供的服务满足国标、部标、行业标准或者双方技术协议或者招标文件、投标文件、书面承诺的技术要求。如对服务以及质量有争议，采购人组织相关部门对服务和质量进行检验或者验收，未达到服务要求的，由我方承担全部责任。

②按期取得项目成果：承诺我单位在签订合同后在规定的日期内完成人员和设备配置。签订合同后迅速组织技术人员开展资料收集及现场派驻监理工作，按照有关要求开展项目的监理工作等，在规定的时间内完成并通过验收。

③合理的项目报价：我单位承诺报价是基于行业预算标准，结合市场价的报价，报价合理，工作任务明确。

④项目开展期间成立由我单位具有经验丰富的高级工程师领导的项目管理机构，负责项目的技术质量工作；选拔业务素质高，作风过硬，能吃苦耐劳的中青年科技骨干为主体的项目组，以保障获取高水平的项目成果。

⑤我单位在项目开展期间服从采购方的领导及相关负责人的管理。

⑥我单位承诺在项目开展期间，将定期向采购方相关领导专家汇报项目进展情况，共同探讨项目难点疑问，经采购方同意并达成一致意见后再开展下一步工作。

⑦为保障项目实施的稳定性、连续性和高质量，项目组人员要保持相对的稳定，尤其是项目主要技术骨干在项目的实施期内，保证不调离。确保最终提交的成果一次性验收通过。

⑧承认和接受招标文件中的各项条款和要求。严格按照项目合同书条款，履行自己的职责和义务。

⑨对项目组人员定期进行专业领域的培训，并进行测评、督导。

⑩关于工程质量方面的承诺按照业主领导的要求，结合我单位的综合实力，制定具体的工程质量保证措施并严格执行，我们承诺确保工程按期保质保量的完成。

⑪关于工程工期方面的承诺：我单位将严格按本投标文件中承诺的工期组织施工。中标后亦将严格执行双方合同约定的开、竣工日期。工期提前不要工期提前奖。若由于自身原因造成工程延期，我们愿意按合同条款的约定承担违约责任。

⑫关于现场安全、文明施工方面的承诺：保证现场安全文明施工符合国家、省、市的有关规定的要求。并根据现场实际情况提供现场文明施工平面图，制定详尽、具体的现场安全文明施工管理办法，并经采购单位批准后实施，坚持安全文明施工，创建绿色环保现场。

## (2) 问题解决时限

### ①问题分类与响应等级

**A级（紧急/重大技术问题）：**指在监理过程中发现的可能直接影响项目工程质量、或涉及重大安全隐患的疑难技术问题（如发现重大地质灾害隐患、关键隐蔽施工质量异常等）。承诺在接报后1小时内启动应急响应机制，2小时内组织专家团队进行远程或现场研判，24小时内提出书面解决方案或临时处置措施，并持续跟进至问题闭环。

**B级（一般技术/协调问题）：**指在监理过程中等方出现的一般性问题。承诺在接报后2小时内响应，4小时内提出处理意见，常规问题在48小时内解决完毕。

**C级（咨询与进度反馈）：**指对工作流程、技术标准的常规咨询，或按要求的进度汇报。承诺随时响应，一般咨询即时答复，复杂咨询不超过4小时；定期进度报告严格按招标方要求时限提交。

### ②全流程关键节点时限承诺

**前期准备阶段：**收到采购人指令后，承诺在24小时内完成项目组进驻并开



展相关监理工作。

野外作业阶段：对于监理过程中遇到的需现场决策的问题，承诺总监理工程师在30分钟内上报，项目指挥部在1小时内给出指导意见。

数据汇交与报告编制阶段：对监理过程中发现的问题，承诺在收到修改意见后12小时内完成复核与修正；对施工单位或建设单位的反馈意见，承诺在24小时内完成修改并重新提交。

后期支持阶段：项目验收后，对招标方提出的任何与本次监理成果相关的疑问或需要补充说明的事项，承诺在接通知后8小时内予以答复或提供支持。

### ③保障机制（支撑时限承诺）

组织保障：成立以总监理工程师为第一责任人的专项服务保障小组，确保沟通渠道7×24小时畅通。

技术保障：配备经验丰富的技术骨干和后备专家库，确保A级问题能立即获得足够技术支持。

预案保障：针对野外作业可能遇到的恶劣天气、设备故障等突发情况，制定详细的应急预案，确保任何中断都能在承诺的恢复时限（如天气允许后4小时内恢复作业）内快速处置。

### （3）后续服务响应

如果我单位有幸中标，我们保证做好以下几项服务工作：

- 1.按实际中标金额向招标代理机构交纳招标代理服务费。
- 2.积极配合采购人做好项目的监理工作，无偿地做好相应的服务工作。
- 3.当向采购人提供最终监理成果后，若采购人对监理成果尚有不明了之处，我单位免费提供咨询服务，继续提供技术支持。
- 4.采购人若有该项目的后续工作，我单位愿意继续提供服务；
- 5.我单位将保证对该项目进行定期回访，以了解该项目的工作进度情况，保证在合同期内完成工作。
- 6.我单位对本项目承担总承包责任，决不分包、转包。

7.认真做好不扰民施工的各项措施，搞好环境保护。调和处理好周边关系，如遇影响到项目正常进行的问题，保证不推脱。

8.工作过程中若发现工作量无法满足验收要求，将无偿追加工作量。

9.我单位项目监理机构人员保证随叫随到（2小时内），提交相应的成果及有关技术资料，并提供相应的专业技术服务。

#### （4）技术服务力量

##### ①项目部人员职责

为确保项目高效、有序实施，我方将成立“山东黄河重点生态区（淄博）历史遗留废弃矿山生态修复示范工程项目临淄项目区监理项目部”，实行总监理工程师负责制，建立高效的管理体系。

总监理工程师：全面负责项目的进度、质量、安全、成本及对外协调。承诺由具备高级工程师职称、十年以上监理经验、并担任过类似项目总监理工程师的资深专家担任。

专业监理工程师：负责专业把关、过程控制、分项验收、管理监理员的职责。承诺由土工环地质专业高级工程师职称，精通《建设工程监理规范》（GB/T50319-2013）、《矿山地质环境恢复治理技术规范》（DZ/T0223-2011）、《建筑边坡工程技术规范》（GB50330-2013）、《混凝土结构工程施工质量验收规范》（GB50204-2015）、《岩土锚杆与喷射混凝土支护工程技术规范》（GB50086-2015）、《石灰岩矿山生态修复技术指南》（地方或行业标准）、《土壤环境质量农用地土壤污染风险管控标准》（GB15618-2018）等技术标准的专家担任。

监理员：负责监理工程现场执行、旁站检查、见证取样、记录上报等工作。

##### ②技术支持与保障体系

公司级专家后援团队：承诺调动单位内部地质灾害防治领域的专家库资源，为项目提供强大的后台支持。在遇到重大疑难隐患判识、复杂成因分析时，可启动专家会商机制，确保技术决策的科学性与权威性。

质量管理体系：我单位将严格按照ISO9001质量管理体系运行本项目，严格按照《建设工程监理规范》（GB/T50319-2013）、《矿山地质环境恢复治理技术规范》（DZ/T0223-2011）、《建筑边坡工程技术规范》（GB50330-2013）、《混凝土结构工程施工质量验收规范》（GB50204-2015）、《岩土锚杆与喷射混凝土支护工程技术规范》（GB50086-2015）、《石灰岩矿山生态修复技术指南》（地方或行业标准）、《土壤环境质量农用地土壤污染风险管控标准》（GB15618-2018）等技术标准，对监理进行全过程、多层次审查（自检、互检、项目组检、公司级抽检），确保成果真实可靠。

安全保障：制定详尽的《野外作业安全应急预案》，为所有人员购买足额意外保险，配备全套安全防护装备。承诺“独立承担生产安全事故责任”。

保密保障：承诺与所有项目成员签订保密协议，对项目涉及的所有资料、数据、成果严格保密，“不得以任何形式转让或提供给任何个人和单位”，成果知识产权归采购人所有。



## 2、合理化建议

### （1）制定相应的应急服务方案

在服务领域，出现意外情况或者紧急情况是无法完全避免的。因此，拥有一个完善的应急服务方案非常重要，这样可以保证在紧急情况下，能够快速有效地处理问题，确保项目顺利进行。应急服务方案能帮助项目组更好地应对紧急情况。

#### ①紧急联系人及联系方式

项目组应当建立一个紧急联系人名单，包括总监理工程师、甲方项目联系人等关键人员的联系方式，确保他们可以在任何时间被联系到。此外，在遇到紧急情况时，应当及时通知甲方，并告知他们我们正在采取措施解决问题。

#### ②紧急情况的定义

项目组应当明确定义什么情况属于紧急情况，以便在发生这些情况时能够迅速做出反应。例如，总监理工程师突发疾病、甲方提出紧急需求、项目材料

遗失等情况都可以被定义为紧急情况。

### ③应急预案

项目组应当提前制定应急预案，包括不同紧急情况的处理流程、责任人的安排、时间节点等内容。预案应当尽可能详细和全面，以便在发生紧急情况时可以迅速执行，

### ④保障数据安全

项目组应当定期备份数据，确保数据安全。在发生紧急情况时，可以及时恢复数据，避免数据丢失对项目造成的影响。

### ⑤与客户保持密切沟通

在服务过程中，项目组应当与甲方保持密切沟通，特别是在出现紧急情况时，应当及时通知甲方，告知他们具体的情况和正在采取的措施，以避免产生不必要的误解和矛盾。

### ⑥经验总结与改进

有不足之处，应当及时整改，并不断提升项目组的应急处理能力。

总之，具备完善的应急服务方案对于整个项目来说是非常重要的。只有做好充分的准备，才能在面对紧急情况时，能够及时有效地处理问题，保证项目的顺利进行。项目组应当重视应急服务方案的建设，并不断优化和完善，以提高团队的整体效率和应急处理能力。

## (2) 积极开展周边关系协调工作

①我单位积极了解熟悉当地人文自然环境。该项目，我们将主动与当地乡镇，派出所、交通、环卫等政府主管部门协调联系，取得他们的支持理解。

②做好施工扰民问题的细致工作，积极热情地与当地居民联系沟通，取得周围单位和居民的理解和支持，保证项目进度。

③项目开展过程中坚持“尊重地方政府、依靠地方政府”的原则，加强与地方政府的联系，服从各级地方政府的指导。在与地方政府的长期合作中，建立良好的关系，加深了解并增进友谊。



### (3) 保密承诺

我单位承诺：如果我单位有幸中标该项目，为确保该项目的相关数据资料安全，防止发生泄密事件，本单位自愿采取以下保密措施：

①该项目未公开的资料、项目取得的成果资料以及从建设单位收集的与该项目相关的资料，未经业主单位的批准，不得应用到其他任何与该项目无关的工作中。

②未经业主单位批准不得以任何形式向第三人披露与该项目相关的资料；不通过互联网、报纸、电视等传输载体传输、登载保密信息；不利用保密信息或者允许他人利用保密信息进行任何商业活动；不利用保密信息或者允许他人利用保密信息开发、生产、销售其他产品。

③经业主单位批准后根据实际需要~~对~~数据内容进行必要的修改和对数据格式进行转换；未经业主单位许可，~~不得~~修改、转换后的数据以任何形式提供给第三人。

④确保保密信息存放设施与条件符合国家保密、消防及档案管理的有关规定及要求，并建立完善的数据资料保密管理制度；对保密信息载体进行严格保密管理。

⑤定期对涉密人员进行保密教育，定期对保密环境和涉密载体进行检查，及时消除泄密隐患。

⑥本单位发生泄密事故时，应立即采取补救措施并及时向建设单位报告，不得隐瞒。发现他人泄露保密信息时，立即予以制止，并及时报告建设单位。

⑦本单位自愿严格按照本承诺书的约定对保密信息进行有效管理，保证保密信息的安全，并自愿承担因本单位的泄密行为造成的一切法律后果。

⑧本保密承诺书未尽事宜按国家有关法律法规执行。