

十二、服务及优惠承诺

一、服务承诺

(一) 服务范围与交付标准承诺

1. 明确全周期服务边界与交付物

本方案严格界定环境工程设计专项水污染防治工程服务的全生命周期边界，将服务范围从现状深度调研延伸至缺陷责任期结束后的运维支持，确保对7个入河排污口的整治设计工作实现无缝衔接。针对项目特殊性，服务团队将全面梳理水文地质数据、管网普查成果、污染源解析报告及既有设施运维档案等关键输入性资料，作为方案深化的基础依据。通过建立标准化的过程交付物体系，涵盖深化设计图纸、预算编制及变更签证管理，确保每一阶段的技术产出均符合规范要求，形成完整的技术闭环，为后续施工及长期运营提供坚实支撑。

1) 服务全生命周期阶段划分与责任界面

本项目服务周期覆盖从现状调研、方案深化、施工配合至运营维护的各关键环节，明确划分甲乙双方协作边界。在现状调研阶段，设计人需主导完成对7个入河排污口的现场踏勘与数据采集，重点核实计划新增管道长度 44.89 公里及修复管道长度 3.97 公里的实际路径条件，同步核查新建检查井数量 1210 个的选址合理性。此阶段责任界面清晰，业主方负责协调周边用地及既有管线权属确认，第三方检测单位配合进行水质与土壤采样，设计人独立承担技术分析与方案编制的主体责任。进入方案深化阶段，设计团队需结合调研数据，完成管网水力计算与结构选型，确保设计方案满足水污染防治工程专项技术要求。在施工配合阶段，主要设计人员须全程参与设计交底与图纸会审，针对施工难点提出针对性解决方案，并派驻各专业骨干进行现场服务，实时解决施工过程中的技术偏差问题。若项目因故超过计划期限一年内尚未开工，设计人仍承诺继续履行上述设计优化与现场

服务职责，保障项目启动时的技术状态始终处于最优水平。

2) 标准化过程交付物体系构建

为确保设计质量的可控性与可追溯性，本方案建立了严格的规范过程交付物体系，确立各类技术文件的编制标准与审核流程。所有交付物均实行版本控制规则，由专家评审流程把关，最终通过签字确认程序完成归档移交。深化设计图纸不仅包含平面布置、纵断面设计及节点详图，还将特别标注新增 44.89 公里管道的管径变化、坡度设置及接口形式，以及 3.97 公里修复管道的加固工艺与防腐措施。专项施工方案将针对复杂工况制定安全作业指导书，明确新建 1210 个检查井的施工工序与质量控制点。水质监测日报则实时反映施工期间的水环境影响，变更签证文件严格遵循技术规范，确保任何设计调整均有据可查。此外，交付物审核机制规定，所有正式盖章版图纸及相关技术文件必须经过三级校审，确保零差错后方可提交，以此保障合同履行期限 15 日历天内的设计高效输出。

3) 施工阶段技术配合与现场服务承诺

在施工阶段开始前，设计人承诺主要设计人员将参加设计交底与图纸会审，确保施工单位充分理解设计意图与技术要求。设计团队将提供详尽的技术指导，协助施工单位克服技术难题。在设计人派各专业主要设计人员进行现场服务的过程中，重点解决管道敷设、检查井砌筑及污水接入等关键环节的技术问题。现场服务内容涵盖设计变更确认、隐蔽工程验收、材料选型复核及施工质量问题处理。若发现现场实际情况与设计文件存在差异，设计人将立即启动应急响应机制，在规定时间内出具变更设计文件，确保施工进度不受影响。同时，设计人将积极配合业主方及第三方检测机构开展水质监测与效果评估工作，确保整治工程达到预期环保目标。

4) 招标文件技术指标响应与服务边界细化

本方案严格依据招标文件技术要求，对各项核心指标进行实质性响应与服务边界细化。针对七个入河排污口整治工作设计，设计团队将逐一制定“一河一策”整治方案，确保治理措施的科学性与有效性。关于计划新增管道长度 44.89 公里与修复管道长度 3.97 公里的具体实施，设计文件中将明确管材选择、连接方式及施工工法，确保工程质量符合国家标准。新建检查井数量 1210 个的布局设计将充分考虑排水效率与维护便利性，避免重复建设与资源浪费。在合同履行期限 15 日历天这一紧迫节点下，设计团队将采用并行作业模式，优化工作流程，确保按时提交正式盖章版图纸及相关技术文件。

5) 特殊情形下的持续服务与应急保障

针对可能出现的工期延误或项目延期情况，本方案设定了特殊的持续服务机制。若超过计划期限一年内项目尚未开始施工，设计人仍负责上述所有设计与服务工作，确保设计方案不因时间推移而失效。设计团队将定期对项目现场进行回访，根据最新的环境政策与技术标准对原设计方案进行必要的更新与优化。在遇到极端天气、地质灾害等不可抗力因素时，设计人将启动应急预案，提供紧急技术支持，协助业主方采取临时防护措施，保障排污口及周边环境安全。此外，设计人承诺在缺陷责任期内，继续提供免费的远程技术咨询与现场指导服务，确保项目长期稳定运行。通过建立长效沟通机制，及时收集业主反馈，持续改进服务质量，真正实现全周期服务的价值最大化。

2. 量化交付验收执行标准

1) 设计指标对标与方案构建体系

本方案严格遵循国家现行水环境治理规范及招标文件技术规格书，将7处入河排污口的整治需求转化为可量化、可执行的设计蓝图。针对计划新增的 44.89 公里管网长度与 3.97 公里既有管道修复任务，设计团队在方案编制阶段即引入水力模型模拟，确保管径选型、

坡度控制及节点布置满足长期运行流量需求，从源头规避因设计冗余不足或过度保守导致的工程隐患。对于新建的 1210 个检查井，依据现场地质勘察数据与地下管线分布图，优化井盖材质、井室结构及防沉降措施，确保其在全生命周期内具备足够的结构强度与环境适应性。所有设计成果均经过严格的三级内审流程，涵盖设计人自校、专业负责人复核及项目负责人终审三个层级，关键图纸实施 100% 交叉校验机制，杜绝单点失误风险。设计文件不仅包含常规施工图，更提供正式盖章版图纸及相关技术文件，确保交付物法律效力与技术深度双重达标。若项目因故超过计划期限一年仍未启动施工，设计人承诺持续保留上述设计责任，保障后续施工阶段的技术连续性与合规性，体现全周期服务承诺。

2) 交付成果清单与数字化移交规范

细化交付成果清单与数字化移交标准，明确治理效果评估报告、运维手册、BIM 模型或 GIS 数据库的编制深度、元数据规范及移交签收程序。治理效果评估报告不仅包含最终水质达标情况，还深入分析各排污口整治前后的污染物负荷变化，为后续监管提供数据支撑。运维手册针对新建管网与修复段的不同特性，制定详细的巡检路线、维护周期及故障排除指南，确保项目交付后能迅速转入常态化运营。BIM 模型与 GIS 数据库采用统一的空间参考系与属性编码规则，实现管网几何信息、拓扑关系及附属设施属性的无缝关联，支持后期资产管理与应急调度。所有数字化成果均通过加密存储与权限分级管理，确保数据安全。交付签收程序设定明确的核对清单，由发包人书面确认阶段性成果，任何修改类需求均按招标文件约定时限闭环处理，直至双方签字认可。此套标准化交付体系有效避免了传统工程中资料缺失、版本混乱等问题，提升了项目整体管理效能。

3) 验收否决项清单与红线管理机制

设立验收否决项清单，将关键污染物去除率不达标、生态恢复指标未达标、资料缺失或造假列为不可通过验收的红线条款。关键污染物去除率作为核心考核指标，若实测值低于设计目标值，无论其他指标表现如何，均直接判定为验收不合格，必须返工整改直至达标。生态恢复指标涵盖河岸植被重建、水体生物多样性恢复等维度，需达到合同约定的生态景观与功能要求。资料完整性审查贯穿项目全过程，凡发现检测数据伪造、隐蔽工程影像缺失或关键工序验收记录不全的情况，一律启动一票否决程序。针对可能出现的异常情况，如施工期间遭遇极端天气导致工期延误或材料供应中断，设计团队将配合采购人制定应急预案，调整施工方案但不降低技术标准。所有验收环节均依托第三方检测机构出具的权威报告，确保数据客观公正。

4) 设计交底与现场服务响应机制

在施工阶段开始前，主要设计人员将全面参加设计交底与图纸会审会议，深入解读设计意图，解答施工单位关于工艺做法、材料选用及技术难点的疑问，确保设计方案准确落地。设计人派遣各专业主要设计人员进行现场服务，建立驻场与巡回相结合的响应模式。针对施工过程中发现的地质条件变化、管线冲突等突发问题，设计团队承诺在收到通知后第一时间赶赴现场，24 小时内出具处理方案或变更建议。现场服务内容包括指导关键工序施工、监督隐蔽工程验收、协助解决技术争议等，确保施工质量与设计标准高度一致。

5) 质量管控与持续改进策略

本方案实施过程中，严格执行质量控制计划，对每一道工序进行质量追溯。设计成果符合国家现行有效规范及招标文件技术要求，交付标准执行三级内审流程，关键图纸 100% 交叉校验。验收以发包人书面确认的阶段性成果为准，修改类需求按招标文件约定时限闭环处理。定期评估售后服务方案，结合客户反馈和实际需求，持续优化