11.4、服务承诺

我单位郑重承诺：严格执行国家及河南省有关国土空间规划编制行业管理规定，全面履行招标文件及合同约定的各项义务，以最高标准、最快响应、最优质量完成《南乐县国土空间总体规划（2021-2035 年）》规划修改项目全部工作。具体承诺如下：

一、服务响应及时性承诺

1.1 全过程快速响应机制

承诺成立以项目负责人牵头的"规划修改专项服务组"，建立 24 小时畅通的联系渠道（固定电话、移动电话、微信工作群），确定专人对接采购人，确保信息传递不脱节、服务衔接不断档。

承诺对采购人提出的工作要求实行"首问负责、限时办结"，任何事项均由对接专员全程跟踪，直至办结反馈。

1.2 分级响应时限承诺

一般性咨询：采购人通过电话、微信等方式提出的规划咨询、政策口径、进度询问等，1 小时内予以答复。

资料与数据需求：采购人提出资料补充、数据复核、图表调整等一般性工作需求，24 小时内完成并提供。

紧急事项：涉及上级审查、会议汇报、材料报送等紧急事项，即时响应，必要时驻场集中办公，确保不因响应不及时影响采购人工作安排。

现场服务：采购人需要现场踏勘、现场汇报、参加评审会议时，承诺 24 小时内安排专业人员到达现场，并提前做好技术准备。

1.3 关键节点时限承诺

试用水印

承诺严格按照双方确认的进度计划开展工作，阶段性成果按期提交；因采购人要求或政策变化需压缩工期的，承诺无条件增加人员力量、加班加点保障节点。

二、拟派人员未经采购人同意不得更换人员承诺

2.1 人员固定承诺

承诺严格按照投标文件载明的项目负责人、技术负责人及各专业负责人组建项目团队，项目负责人及主要技术人员在项目实施全过程中固定不变，全身心投入本项目工作。

承诺项目负责人、技术负责人亲自参与现状调研、方案编制、成果汇报、专家论证等关键环节，不得以挂名方式履约；项目负责人现场汇报出席率 100%。

2.2 人员更换限制承诺

承诺拟派项目人员未经采购人书面同意，不得以任何理由更换。

确因不可抗力（重大疾病、离岗离职等）确需更换的，承诺提前 10 个工作日书面向采购人提出申请，说明更换原因，并提供不低于原人员资历、业绩、职称水平的替换人员资料，经采购人书面同意后方可更换，同时做好工作交接，确保工作连续性和成果质量不受影响。

承诺因我方原因更换项目负责人或技术负责人的，接受采购人按合同约定追究违约责任。

2.3 人员到位承诺

承诺项目实施期间项目负责人、技术负责人每月驻场（或现场办公）时间不少于 5 个工作日，关键阶段（调研、编制、评审、报批）随叫随到。

承诺配合采购人组织的考勤、检查，如实报告人员到位和项目进展。

三、对采购人提出的修改建议进行修改承诺

试用水印

3.1 修改建议落实承诺

承诺对采购人提出的任何修改建议、审查意见，无条件、及时组织修改落实，不推诿、不拖延、不打折扣，确保采购人意见在成果中全面体现。

承诺建立意见落实台账，对每条修改建议实行"接收—登记—落实—反馈"闭环管理，修改完成后逐条向采购人反馈落实情况。

3.2 修改时限承诺

一般性修改（文字校核、图表调整、局部内容完善）：收到意见后 3 个工作日内完成修改并提交。

实质性修改（涉及用地布局、控制线、项目清单调整等）：收到意见后 7 个工作日内完成修改并提交论证材料。

重大修改（涉及三条控制线、中心城区布局等需重新论证的内容）：收到意见后 10 个工作日内完成修改方案及论证材料，不因修改影响整体进度。

评审会、论证会、人大会等会议提出的意见，承诺按会议确定的时限优先办理、限期办结。

3.3 全流程意见落实承诺

承诺落实全流程各环节意见：采购人及县直部门意见、专家评审意见、部门联合审查意见、市自然资源和规划局审查意见、市县政府审议意见、同级人大审议意见、省政府及省自然资源厅审查意见等，均在规定时限内逐一修改落实到位，直至规划修改方案依法获批。

四、成果质量承诺

承诺严格按照《中华人民共和国土地管理法》《中华人民共和国城乡规划法》及自然资源部、河南省关于国土空间总体规划动态调整完善的有关政策文件和技术标准编制成果，确保成果合法合规、依据充分、数据准确、图数一致。

试用水印

承诺成果符合"三区三线"底线管控要求，坚持正向优化原则，不突破约束性指标，确保规划修改成果可审查、可批复、可实施。

承诺项目成果质量满足采购人和各级审查要求，一次性通过专家评审及各级审查；如因我方成果质量问题导致评审未通过、审查延期或批复受阻，承诺无条件免费修改完善，并承担由此造成的损失责任。

承诺成果文本、图件、数据库、矢量数据等完整齐全、格式规范，符合规划"一张图"入库要求。

五、数据安全与保密承诺

承诺严格遵守《中华人民共和国数据安全法》《中华人民共和国保守国家秘密法》及测绘地理信息保密管理有关规定，对项目实施中接触的涉密图纸、基础数据、国土调查数据、规划成果等，严格保密、专人管理、专机存储，不复制、不外传、不挪作他用。

承诺项目结束后按采购人要求移交全部成果资料及涉密数据，不留存、不备份，并与采购人签订保密协议。

承诺未经采购人书面同意，不将本项目成果用于任何其他用途，不向第三方披露项目信息。

六、后续服务承诺

承诺规划修改方案获批后，免费提供不少于 2 年的跟踪服务，内容包括：配合规划"一张图"入库、成果数据更新、规划实施答疑、政策口径咨询等。

承诺配合采购人完成规划修改成果备案、动态维护衔接、体检评估等后续工作，做到"交钥匙、不断线"。

承诺免费提供修改成果的技术汇报、宣讲培训服务，帮助采购人及相关部门准确理解和执行规划。

试用水印

七、廉洁服务承诺

承诺在项目实施过程中严格遵守廉洁自律规定，不从事任何有违公平、公正、廉洁的活动，不接受相关单位的宴请、礼品、礼金等。

承诺不利用项目信息牟取不正当利益，自觉接受采购人及社会各界监督，如有违反，接受采购人依法依规处理。

八、违约担责承诺

承诺上述各项承诺可作为合同附件，具有与合同同等的法律效力；我方未履行或未完全履行承诺的，自愿接受采购人按合同约定扣减服务费用、赔偿损失、解除合同等处理。

承诺对承诺内容的真实性、有效性负全部责任，不以任何理由推卸责任。

试用水印