

五、服务承诺

(格式自拟)

服务承诺

我公司完全响应竞争性磋商的各项规定和要求，将该项目列为公司重点项目管理，全力以赴，在各方面都加大投入，派遣业务能力强、有类似经验的管理人员承担本项目各项事宜。

本项目规模较大、标准高、任务重，为了干好该项目消防验收第三方服务工作，我公司保证按照“决心要大、标准要严、效率要高、工作要实”的实施原则，科学组织，决心以一流的服务争取一流的标准的精品工程，具体承诺如下：

(一) 实质性内容和服务承诺

1) 我公司承诺为新乡市红旗区洪门镇段村、留庄营村范围内，甲方书面指定的全部房屋（地下室、村民住宅、集体用房、附属用房等）及公共区域（村内道路、消防通道、公共活动场所、配电设施区域等），具体范围、数量以甲方提供的清单为准，保证全面覆盖，无遗漏、无死角。

2) 我公司承诺严格遵循国家及行业现行标准规范（包括但不限于）：《中华人民共和国消防法》、《建筑设计防火规范》（GB50016）、《消防设施通用规范》（GB55036）、《农村防火规范》（GB50039）、《建筑灭火器配置设计规范》（GB50140）、《农村消防安全管理导则》、国家及河南省、新乡市关于消防安全评定的其他相关规定、标准。

3) 我公司承诺本项目服务期限为自接到委托人通知之日起 20 日历天出具评估报告。

4) 我公司承诺本项目服务质量为：符合国家、行业现行规范和标准要求，达到合格标准，满足采购人要求。

5) 我公司承诺本项目拟派项目负责人和技术负责人均为一级注册消防工程师。

6) 我公司承诺拟派现场评定人员均具有相关执业资格，评定报告格式规范、内容完整、数据准确、签字盖章齐全，符合甲方及相关消防部门审核、备案要求，若报告不合格，在甲方规定期限内整改重报，直至合格，由此产生的费用由我方自行承担。承诺为采购人提供纸质版《消防安全评定报告》、电子版评定报告、资料移交清单等项目成果资料。

7) 我公司承诺在服务期内，为采购人提供基础资料收集与调研、建筑防火合规性评定、消防设施设备评定、消防安全管理评定、火灾隐患排查与分级、出具评定报告、后续配合服务等服务工作。

8) 我公司承诺严格按照消防法律法规、标准规范及招标文件要求开展工作，现场检测、隐患排查全面、细致，数据采集真实、准确，不得弄虚作假、遗漏隐患。

9) 我公司承诺对现场检测结果，出具公正、客观的评定结论，隐患分级准确，整改建议具有针对性、可操作性，能够有效指导甲方开展隐患整改工作。

10) 我公司承诺对评定成果负责, 因评定失误、弄虚作假导致火灾事故或甲方损失的, 愿承担全部法律责任及经济赔偿责任。

11) 我公司承诺对甲方提供的房屋资料、消防台账、评定数据及相关信息严格保密, 未经甲方书面许可, 不得向任何第三方泄露, 保密义务在合同终止后依然有效, 若违反保密规定, 将承担相应的法律责任及经济损失。

12) 我公司承诺自行配备必要的检测设备、工具及安全防护用品, 确保现场作业安全, 避免对房屋、消防设施及周边环境造成损坏; 作业过程中需遵守甲方的现场管理规定, 配合甲方协调村民关系, 及时制止现场发现的消防安全违规行为。

13) 我公司承诺积极配合甲方及相关消防部门的验收工作, 及时整改验收过程中提出的问题, 直至验收合格; 配合甲方开展隐患整改指导及复核工作, 确保隐患整改到位。

14) 我公司承诺所报费用为完成本项目的最优惠报价, 每一项收费标准都经过精心核算, 既能够体现出我公司服务的优质性, 又能够确保价格的合理性。同时, 我公司坚持费用透明化的原则, 所有费用明细都会清晰地展示, 杜绝任何隐性收费, 让采购人在享受高品质服务的同时, 也能感受到我公司诚信经营的理念。

15) 我公司承诺在服务过程中一旦发现任何问题, 我公司将为采购人提供后续的复查服务, 我公司将持续跟进, 确保问题得到彻底解决, 直至所有问题整改达到合格标准为止。有效避免因初次整改不彻底而导致的二次评定需求, 从而节省因整改不合格所可能产生的额外二次评定费用, 最大程度地降低采购人的经济负担和时间成本。

(二) 解决问题响应承诺及保证措施

1、我公司承诺将深入研读招标文件, 认真研究项目资料, 与采购人进行充分沟通, 确保全面、准确地理解采购人的需求与期望。在此基础上, 我们将制定针对性的解决方案, 力求在项目实施过程中, 能够精准地、专业的解决采购人可能遇到的各种问题。

2、我公司承诺在项目筹备阶段, 我们将积极识别潜在的风险与问题, 并提前制定应对措施。通过主动作为, 我们力求将问题消灭在萌芽状态, 为采购人减轻后续负担。

3、我公司承诺在项目实施过程中, 我们将为采购单位提供全方位的专业支持, 包括但不限于技术咨询、方案设计、施工指导等。同时, 项目结束后, 我们仍将为采购单位提供必要的售后服务和技术支持, 确保项目长期稳定运行。

4、我公司承诺在项目执行过程中, 如采购人遇到任何突发问题, 我们将迅速启动应急响应机制, 组织专业团队进行紧急处理, 为采购单位提供有效的解决方案, 确保项目不受影响。

5、我公司承诺实行 24 小时不间断的电话支持服务, 在收到客户关于消防技术服务工作的普通问题后,

将在 1 小时内提供详细的解决方案或答复。回复内容包括但不限于问题的解答、相关建议或指导等。我们的专业团队将确保问题得到及时、准确的处理并做好详细记录，以帮助客户更好地理解和应用我们的服务成果。

6、对于涉及消防安全紧急状况或可能对客户造成重大影响的问题，我们承诺在 0.5 小时内给予初步回应，并提供紧急处理建议。初步回应将包括紧急处理建议、必要的临时措施或指导等。随后，我们将根据问题的具体情况，制定详细的解决方案，并在最短时间内实施。我们的应急响应机制将确保在关键时刻为采购人提供最及时、有效的支持。

7、我公司承诺针对本项目建立快速响应机制，设立专门的后续服务团队，负责接收和处理客户的咨询和投诉。团队成员具备丰富的消防知识和实践经验，能够迅速判断问题的性质和严重程度。制定详细的应急预案和流程，确保在紧急情况下能够迅速响应并处理。

8、根据采购人的具体需求和问题，提供个性化的解决方案。解决方案将充分考虑采购人的实际情况和消防安全要求，确保既满足采购人需求又符合消防安全标准。

9、在解决问题的过程中，我们将与采购人保持密切沟通，及时了解客户的反馈和需求。与采购人共同制定解决方案，并在实施过程中进行必要的调整和优化。定期对采购人进行回访，了解消防设施的使用情况和客户的满意度。

10、消防技术服务工作结束后，为采购人提供持续的技术支持服务，包括解答技术问题、提供技术指导等。根据需要为采购人提供消防安全培训服务，提高采购人现场消防人员的消防安全意识和应急处置能力。

（三）接受采购人合理的安排和建议并积极配合服从采购人的工作安排的承诺

1）我公司承诺将指派专人负责对接采购人，确保对采购人的所有询问、要求及指示能在最短时间内给予明确、有效地回应。

2）我公司承诺在项目筹备、执行及收尾的各个阶段，我们将主动与采购人沟通项目进展、遇到的问题及解决方案，确保双方信息畅通无阻。主动协调项目中的各项事宜，确保项目进展顺利。

3）我公司承诺基于采购人的需求与反馈，我们将不断优化和调整投标方案，确保方案既符合行业标准，又能精准对接贵方的实际需求。

4）我公司承诺根据项目进度，我们将定期向采购人提交工作报告，以便采购人全面掌握项目动态。

5）我公司承诺根据项目需要，我们将合理调配公司内外部资源，包括但不限于人力、物力、财力等，全力支持项目顺利进行。

6）我公司承诺严格遵守采购人的时间安排和项目计划。将严格竞争性招标文件的各项规定及中标后双方签订的合同条款，确保项目的实施过程符合法律法规要求及采购人的具体要求。对于合同条款中的各项安排与指示，我们将不折不扣地执行，并主动寻求与采购人的沟通协作，确保项目执行的无缝对接。

7）我公司承诺在项目执行过程中，对采购人的合理要求和建议，及时采纳并实施。如有新增需求或调整，我们将以积极的态度予以响应。我们将迅速组织团队对新增需求进行服务，制定合理可行的实施方案，并在最短的时间内向采购人提交书面报告，确保项目能够按照采购人的要求顺利进行。

8) 我公司承诺, 为确保评定工作的顺利进行, 我公司保证做好各方面配合, 服从采购人安排, 认真履行工作职责, 严格按照国家及相关行业合格标准要求对本项目进行现场评定, 投入足额技术人员, 配备精良检测仪器设备, 保质保量按时完成计划任务。

9) 我公司承诺严格按照询比采购文件及采购人对工期的要求, 确保在规定的时间内完成消防技术服务工作。

10) 我公司承诺在接到采购人消防验收现场评定告知书后 24 小时以内制定好专家名单, 制定出针对项目的专项验收现场评定方案, 拟定现场评定时间、评定流程、日程安排, 并将我公司消防验收现场评定通知书以邮件形式回复至指定邮箱;

11) 我公司承诺遵守采购人的指示, 主动配合合作, 并及时反馈工作进展和问题。与各单位加强沟通, 尽可能避免信息沟通不畅等问题, 特别是在紧急情况下, 应当保持通畅的沟通渠道, 随时协调配合。

(四) 能按时按质完成采购人安排的任务的承诺

1) 我公司承诺严格遵守采购人的时间安排和项目计划。将严格竞争性招标文件的各项规定及中标后双方签订的合同条款, 确保项目的实施过程符合法律法规要求及采购人的具体要求。对于合同条款中的各项安排与指示, 我们将不折不扣地执行, 并主动寻求与采购人的沟通协作, 确保项目执行的无缝对接。

2) 我公司承诺在接到主采购人消防验收现场评定告知书后 24 小时以内确定好专家名单, 制定出针对项目的专项验收现场评定方案, 拟定现场评定时间、评定流程、日程安排, 并将我公司消防验收现场评定通知书以邮件形式回复至指定邮箱;

3) 我公司承诺在拟定的现场评定日期前一天, 我公司将按照通知书规定的现场评定专家组成员名单和集合地组织人员提前报道, 以便及时开展现场评定业务(一切费用有我公司自行承担)。

4) 我公司承诺评定当天严格按照通知书和评定方案的流程、时间、内容(首次汇报会、现场评定、实测实量、问题汇总、末次反馈会), 开展现场评定作业, 评定当天将现场评定发现的问题进行汇总并反馈与采购人, 以便于采购人尽早组织各参建单位进行整改。

5) 我公司承诺在采购人组织各参建单位整改完毕后将整改报告递交到建设主管部门并将整改报告扫描件发送我公司指定邮箱后, 我公司在 2 个工作日内安排参与本项目的专家代表针对整改回复问题进行现场复核。

6) 复查合格后, 由公司行政部根据现场实际情况在 2 个工作日内出具合法有效的《建设工程现场评定机构意见书》并以邮寄方式或派人亲自送达建设主管部门。

7) 我们将遵循科学严谨的论证流程, 组织专家对项目方案进行全面、细致的审查和分析。论证过程将包括但不限于资料收集、现场调研、数据分析、专家讨论等环节, 确保论证结果的准确性和可靠性。

8) 与相关单位共同制定工作计划和目标, 制定周密的工作方案确保各项工作有序开展。加强数据的共享和交流, 严格保密。协调方案应当有文本记录, 方便后续查询, 以便及时处理各种问题。

9) 在发生突发事件时, 各单位应协同配合, 及时采取应急措施, 确保服务质量和效率。如遇重大事件, 应主动向相关单位协调配合资源, 共同应对突发情况。

10) 对项目实行三级审核制度, 检测员自检、技术负责人复核、工程师终审, 对关键项目实行 100%全覆盖检测, 非关键箱按照国家标准要求比例进行抽检。

11) 我公司承诺根据论证结果, 出具详细的论证报告, 论证报告将内容详实、逻辑清晰、数据准确, 能够客观反映项目方案的实际情况和潜在风险。报告将包含明确的结论和建议, 为项目提供有力技术支持。

(五) 服务响应时间承诺及相应措施

1) 在工作日(周一至周五, 上午 8:00 至下午 6:00)的正常工作时间内, 一旦接收到客户针对消防评定标准、操作流程、所需资料准备等方面的任何咨询, 我单位承诺在 1 小时之内通过电话、电子邮件或在线客服平台等渠道, 提供清晰、准确的答复, 确保客户及时获取所需信息, 并解答相关疑问。

2) 在非工作日(包括周末)及法定节假日期间, 所有费紧急咨询事项将被记录并暂存, 我单位将在次日上午 10:00 之前完成初步响应, 并通过适当方式回复客户, 确保服务不间断, 同时根据咨询内容分类处理。

3) 针对涉及重大消防安全隐患、突发火灾风险或公共安全事件的紧急消防评定需求, 我单位将立即启动紧急响应机制。在接到需求后的 30 分钟内, 专人负责完成对接确认, 详细了解现场情况并确定评定重点; 随后在 2 小时内, 调度具备相关资质的消防评定专业人员迅速赶赴现场, 同时协调必要的技术资源和设备, 以高效开展评定工作, 并随时更新进展。

4) 当客户提交现场评定申请, 并经我单位审核确认所有所需资料齐全无误后, 我单位将在 24 小时内安排合格的评定人员前往指定现场, 正式开始评定工作, 并提前与客户沟通具体安排。

5) 若因极端天气、交通管制或其他不可抗力因素导致评定人员无法按原计划准时到场, 我单位将至少提前 1 小时通知客户, 说明情况并协商调整服务时间, 一旦条件允许, 立即安排人员前往, 确保服务尽快恢复, 并记录相关情况。

6) 接收到客户对消防评定服务的投诉或建议后, 我单位将在 1 个工作日内完成受理和登记手续, 并通过电话或邮件等方式向投诉人反馈处理进展, 保持沟通透明, 并建立跟踪档案。

7) 针对投诉事项, 我单位承诺在 2 个工作日内完成全面调查和核实, 随后向客户提供明确的处理结果及相应的改进措施; 对于客户提出的合理建议, 我单位将在 3 个工作日内反馈采纳情况, 并制定具体的落实计划, 以持续优化服务。

8) 我单位建立 7×24 小时专人值守机制, 通过值班电话和在线平台, 确保所有咨询和服务需求能够被及时接收并准确转办至相关部门, 同时监控处理进度。

9) 持续优化内部工作流程, 简化不必要的审批环节, 以提升服务调度效率, 减少响应过程中的中间环节耗时, 确保快速响应, 并定期评估流程效果。

10) 定期组织消防评定人员进行业务培训和演练, 内容涵盖最新法规标准、评定技术和应急处置, 以提升他们的专业能力和现场处置速度, 并记录培训成果。

11) 配备先进的技术装备和可靠的交通工具, 确保评定人员能够快速抵达现场并高效开展工作, 从而保障现场服务的及时性和有效性, 同时定期维护更新设备。

（六）优惠措施

1) 我公司所报费用为完成本项目的最优惠报价，每一项收费标准都经过精心核算，既能够体现出我公司服务的优质性，又能够确保价格的合理性。同时，我公司坚持费用透明化的原则，所有费用明细都会清晰地 toward 采购人展示，杜绝任何隐性收费，让采购人在享受高品质服务的同时，也能感受到我公司诚信经营的理念。

2) 在服务过程中一旦发现任何问题，我公司将为采购人提供后续的复查服务，我公司将持续跟进，确保问题得到彻底解决，直至所有问题整改达到合格标准为止。有效避免因初次整改不彻底而导致的二次评定需求，从而节省因整改不合格所可能产生的额外二次评定费用，最大程度地降低采购人的经济负担和时间成本。

3) 我公司将为采购人提供增值服务，包括免费消防设施培训课程。这一培训旨在确保每一位操作人员都能全面、系统地掌握消防设备的正确使用方法和日常维护技巧。通过专业的讲解和实操演练，帮助操作人员熟悉设备的各项功能，理解操作流程，从而在实际应用中能够准确、高效地使用消防设施，确保设备在关键时刻能够发挥应有的作用，保障人员和财产的安全。同时，培训还强调设备的日常保养和维护，延长设备使用寿命，提升整体消防安全水平。

4) 为了进一步提升现场消防安全水平，我们特别推出了一项优惠政策。在维持现有服务的基础上，选择增加其他与消防相关的服务项目，例如对消防设施进行升级改造、定期组织消防演练等活动，我们将为这些新增的服务项目提供最为优惠的价格方案。此举旨在鼓励小区积极完善消防安全措施，确保居民的生命财产安全。

5) 我公司将为采购人免费提供消防档案整理指导，我公司致力于为您提供全方位的协助，无论是从零开始建立全新的消防档案，还是在现有基础上进行规范化整理和优化，我公司都将根据相关法律法规和行业标准，细致入微地指导采购人完成每一个步骤，确保消防档案内容完整、格式规范、管理有序，从而有效提升消防安全管理水平。

6) 我公司将为采购人提供免费简易维修服务，针对那些问题小、不涉及更换零部件的常见故障问题（例如设备接口出现松动现象、指示灯无法正常点亮等情况），我公司特别提供现场及时且完全免费的维修处理服务，确保采购人在使用过程中遇到的轻微问题能够得到迅速而有效的解决。

7) 我公司致力于为采购人提供全方位的消防设施服务，我公司不仅可以提供消防评定服务，还可以提供消防评定以及消防设施维护保养服务。这三项服务紧密结合，形成了一个高效、系统的组合服务包，旨在确保采购人的消防设施始终处于最佳状态，有效预防和应对各类火灾风险。为了更好地服务采购人，我公司还特别制定了组合优惠价格，让采购人在享受高质量服务的同时，也能享受到实实在在的经济实惠。

（七）投入充足设备、仪器的承诺

1) 我公司承诺将根据项目需求, 投入全套专业检测设备, 包括但不限于火灾自动报警系统检测仪、消防水系统压力测试装置、消防水系统流量测试装置、防排烟风量风压测试装置、电气防火检测器、应急照明与疏散指示系统测试工具、其他必要的检测仪器等。

2) 我公司承诺配备先进的且经相关认证单位年检合格的消防检测仪器、设备, 在有效期内使用, 定期维护保养, 确保测试数据的准确性和效率。

3) 除项目配备检测设备、仪器外, 针对该项目配置应急备用设备, 如项目有需求可随时从公司备品备件库中抽调检测设备、仪器, 避免因设备故障导致评定工作中断, 保障项目顺利进行。

(八) 保密承诺

1) 我公司承诺在项目合作过程中可能涉及的对方商业秘密、技术秘密及其他保密信息, 关于您的一切信息, 包括项目方案、实施细节、技术资料、相关文件、客户数据、设备数据、维护记录等, 我们都将严格保密。

2) 我公司承诺未经信息所有权人书面授权, 不向任何第三方泄露、传播、复制或用于非授权目的; 仅在履行职责必要范围内接触和使用保密信息, 并采取合理措施防止泄露。

3) 我公司将与采购人签订保密协议, 明确信息使用范围及责任, 定期监督保密措施落实。

4) 项目参与人员及公司所有员工均与单位签订保密协议, 保密义务在信息公开或法律另有规定前持续有效, 不因合作终止、岗位变动等终止。

5) 保密信息采用数据加密、访问权限分级控制及定期安全审计; 建立保密制度及流程, 明确涉密岗位责任, 对涉密文件标识登记并专人保管, 定期开展保密培训。

(九) 后续服务承诺

1. 我们承诺, 项目验收合格后一年内免费提供技术支持和维护服务。期间实行 24 小时不间断的电话支持服务, 接到服务请求后 2 小时内响应, 3 个工作日内解决问题。

2. 对于涉及消防安全紧急状况或可能对客户造成重大影响的问题, 我们承诺在 1 小时内给予初步回应, 并提供紧急处理建议。初步回应将包括紧急处理建议、必要的临时措施或指导等。随后, 我们将根据问题的具体情况, 制定详细的解决方案, 并在最短时间内实施。我们的应急响应机制将确保在关键时刻为客户提供最及时、有效的支持。

3. 建立快速响应机制, 设立专门的后续服务团队, 负责接收和处理客户的咨询和投诉。团队成员具备丰富的消防知识和实践经验, 能够迅速判断问题的性质和严重程度。制定详细的应急预案和流程, 确保在紧急情况下能够迅速响应并处理。

4. 根据客户的具体需求和问题, 提供个性化的解决方案。解决方案将充分考虑客户的实际情况和消防安全要求, 确保既满足客户需求又符合消防安全标准。

5. 在解决问题的过程中, 我们将与客户保持密切沟通, 及时了解客户的反馈和需求。与客户共同制定解

决方案，并在实施过程中进行必要的调整和优化。定期对客户进行回访，了解消防设施的使用情况和客户的满意度。

6. 对于消防验收服务过程中产生的现场图片、测试数据、影像资料、评定资料等免费提供三年存档保管。

7. 消防评定工作结束后，为客户提供持续的技术支持服务，包括解答技术问题、提供技术指导等。根据需要为采购人提供消防安全培训服务，培训方式采用现场培训的方式。培训效果：直至采购人现场操作人员能熟练掌握，应用自如。全面提高采购人现场消防人员的消防安全意识和应急处置能力。

（十）阳光承诺

1) 严格遵守国家法律法规和公司各项制度，公司与专家之间互相约束、相互监督，认真践行廉洁从业各项规定，端正工作作风，加强自我约束力，从源头上杜绝违规违纪时间发生。

2) 不以权谋私、假公济私、化公为私，不利用职权和职务上的便利，或以其他手段非法为个人谋取不正当的利益。

3) 坚决抵制商业贿赂，不收受任何业务单位的财务，对于难以拒绝的现金、有价证券、贵重物品等，按照有关规定上交主管部门。

4) 坚持依法从业，严守国法、政策和各项规章制度。

5) 认真履行职责，坚持“没有最好、只有更好”的服务理念，不断提高我们的服务水平和质量。

（十一）企业诚信承诺

1) 我公司在本次投标文件中所提供的资料均真实有效，符合采购人要求。

2) 若采购人通过可能进行的实地或其他方式的考察发现所提供的人员证书、企业业绩等材料存在虚假内容，采购人有权取消我单位中标资格、拒签或提前中止合同，并向有关建设主管部门上报作进一步处罚，同时我单位自愿接受采购人要求赔偿的相应损失并承担由此带来的一切法律责任。

投标人名称：河南特殊工程消防技术服务有限公司（电子签章）

法定代表人：_____（电子签章）

日 期：2026 年 05 月 08 日