

七、服务承诺（自拟）

注：投标人若中标后必须按投标文件中所承诺执行，否则视为虚假应标并取消中标资格。

为全力保障水电系统安全、稳定、高效运行，规范水电维修服务标准，切实保障业主及入驻商户的合法权益，我方针对本项目水电维修服务工作，结合项目实际运营特点及招标文件全部要求，郑重作出以下全面、详实、可落地、可考核的服务承诺，自愿接受业主及评标委员会、相关主管部门的全程监督与考核。

1、总体服务宗旨

我方始终坚持“安全第一、高效抢修、主动服务、保障运营”的核心服务宗旨，严格遵守国家水电运维相关规范、行业标准及本项目招标文件各项要求，全方位承接日常水电巡检、故障维修、设备保养、应急处置等全部服务工作，杜绝推诿拖延、敷衍施工等问题，全力为办公、经营活动提供稳定可靠的水电保障服务。

2、服务内容承诺

我方承诺严格按照招标文件要求，全覆盖完成水电维修及配套服务，服务内容完整无缺、标准清晰、落地可行，具体包含以下核心板块：

2.1 日常巡检养护服务

定期对公共区域、办公区域、配套功能区域的供电线路、配电箱、开关插座、照明设备、给排水管道、阀门、水龙头、排水地漏、增压设备等全部水电设施设备进行常态化巡检。每日开展日常巡查，每周开展专项深度排查，每月完成全面养护，及时排查线路老化、管道渗漏、设备松动、排水堵塞等安全隐患，建立完整的设备台账、巡检记录、养护档案，做到隐患早发现、早处理，从源头降低水电故障发生率。

2.2 常态化故障维修服务

针对出现的各类水电常规故障，提供全方位维修服务。电力方面涵盖照明损坏、线路跳闸、插座故障、配电箱异常、电路短路、接触不良等问题维修；给排水方面涵盖管道漏水、水龙头损坏、排水不畅、地漏堵塞、阀门失灵、水压异常等问题维修。所有维修工作严格按照行业规范施工，选用合规优质配件，确保维修质量，单次维修完成后杜绝短期内重复故障，保障设施正常使用。

2.3 突发应急抢修服务

针对突发停电、大面积漏水、管道爆裂、电路起火隐患、设备故障停运等紧急水电突发事件，启动专属应急抢修机制，组建专项抢修小组，配备齐全的抢修工具、备用配件、安全

防护设备，第一时间赶赴现场处置，快速排查故障、控制风险、完成抢修，最大限度降低故障对正常运营、商户经营、人员办公的影响。

2.4 专项配套服务

积极配合业主完成水电设施改造、点位调整、节日安全排查、专项安全检查等临时性工作；免费为业主及入驻商户提供水电使用安全咨询、日常维护指导服务；定期对水电设施运行数据进行汇总分析，为业主后续设施升级、运维管理提供数据支撑。同时做好维修现场环境卫生清理，做到工完、料尽、场地清，不影响整体环境及正常秩序。

3、服务响应时间承诺

为保障服务时效性，杜绝故障拖延扩大影响，我方制定标准化、可考核的响应及处置时效机制，全程严格执行，具体承诺如下：

3.1 报修响应时效：设立 24 小时专属服务报修热线，全年无休、全天候值守。接到业主及商户水电故障报修、服务需求后，5 分钟内完成接单登记、故障核实、信息备案，同步匹配对应维修人员，告知报修人处置进度及预计到场时间。

3.2 现场到场时效：普通水电故障（单点位照明损坏、小范围漏水、插座故障等），30 分钟内抵达现场开展维修；一般故障（局部电路故障、管道堵塞、区域水压异常等），20 分钟内抵达现场；重大紧急故障（大面积停电、管道爆裂、大面积漏水、电路安全隐患等），10 分钟内抢修人员到场，立即启动应急处置。

3.3 故障处置时效：普通水电故障当场处置、当日修复完毕；一般故障无特殊配件短缺情况下，4 小时内完成修复；重大突发故障优先抢险、分阶段处置，第一时间控制风险，24 小时内完成主体修复，特殊复杂故障及时向业主报备进度，制定专项处置方案，尽快闭环解决。

3.4 售后回访时效：每次维修服务完成后，24 小时内完成售后回访，核实维修效果、服务满意度，记录相关问题，形成闭环服务管理。

4、积极配合业主工作服务承诺

我方始终坚持服从业主统一管理、统一调度，全力配合业主各项工作开展，切实保障项目运维工作有序推进，具体承诺如下：

4.1 严格遵守各项管理制度、运维规范、门禁制度、安全管理制度，所有维修人员持证上岗、规范着装、文明作业，自觉维护办公及经营秩序，杜绝违规作业、言行失范等问题。

4.2 积极配合业主开展日常管理、安全检查、专项督查、年度考核、资料上报等各项工作，按时、按质、按量完成业主交办的各类临时性水电运维、排查、整改工作，不推诿、不

拖延、不敷衍。

4.3 定期向业主提交水电设施巡检报告、维修台账、故障分析报告、养护工作总结，主动汇报设施运行状况、存在问题及整改计划，主动接受业主监督、检查与考核，对业主提出的整改要求，当日响应、限期整改、闭环落实。

4.4 全力配合活动保障、场地调整、设施升级、消防安全演练等各项工作，提前做好水电设施排查、调试、保障工作，全程配合现场运维保障，确保各项工作顺利开展。

4.5 妥善处理业主、入驻商户的咨询与投诉，耐心解答各类水电使用及维修相关问题，对反馈问题第一时间核实、处置、反馈，确保投诉、咨询件件有落实、事事有回音。

5、合理化建议承诺

我方依托专业水电运维经验，结合运营特点，在服务期间主动为业主提供合理化、可落地、低成本的运维优化建议，助力项目提质增效、降本安全运行：

5.1 设施优化建议：针对日常巡检、维修中发现的设施老化、设计不合理、能耗过高等问题，定期向业主提交设施优化、点位整改、配件升级建议，规避长期安全隐患，降低后续维修成本。

5.2 节能降耗建议：结合水电使用规律，为业主提供照明优化、用水管控、线路规整、错峰用电等节能降耗合理化建议，助力项目节约运营成本，实现绿色运维。

5.3 管理制度优化建议：根据项目实际运维情况，协助业主完善水电设施管理制度、报修流程、巡检标准、应急处置预案等，提升项目水电运维规范化、标准化水平。

5.4 安全防控优化建议：针对季节变化、用电用水高峰期、极端天气等特殊场景，提前向业主发布安全预警，提供专项防控、排查、养护建议，全面提升项目水电安全防控能力。

6、实质性优惠及增值服务承诺

为更好地服务本项目，我方在满足招标文件全部基础服务要求之外，自愿提供多项实质性优惠及增值服务，全力保障项目权益：

6.1 免费养护增值服务：服务期内，免费为全部公共水电设施提供季度深度养护服务，包含线路紧固、设备除尘、管道防锈、阀门保养等，无需业主额外支付任何费用。

6.2 免费技术咨询：全程免费为业主提供水电改造、设施新增、设备选型、安全合规等技术咨询及方案参考服务，无偿提供专业技术支持。

6.3 优惠维修保障：服务期内，对于项目需更换的常规水电配件，我方以成本价提供，不赚取差价；小额简易维修、配件更换（低值耗材）全部免费，最大限度为业主节约运维成本。

6.4 免费应急保障服务：节假日、高峰期、重大活动期间，免费提供专人驻场值守保障服务，提前排查隐患、全程待命，应对各类突发水电故障，保障项目平稳运营。

6.5 人员技能保障服务：定期组织维修人员专业技能、安全规范培训，持续提升服务能力，同时免费配合业主开展员工水电安全使用、应急自救知识培训。

7、服务质量保障承诺

7.1 我方严格遵守国家及行业相关水电运维标准、安全规范招标文件、合同全部要求，所有服务内容真实有效、切实可行，绝不虚假承诺、降低服务标准。

7.2 建立完善的服务质量考核体系，对巡检、维修、响应、售后等全流程进行管控，若因我方服务不到位、响应不及时、维修质量不达标造成的损失，由我方承担全部责任并无偿整改。

7.3 全程接受业主及评标委员会监督考核，自愿遵守项目各项考核奖惩制度，全力保障水电维修服务质量，确保服务合规、高效、优质。

本服务承诺内容全面、真实、详实、可行，完全满足本项目招标文件各项服务要求，具备法律效力，我方将严格履约、全力落实各项服务条款，为项目提供高质量、标准化、全方位的水电维修保障服务。

投标人：中尚国际建设集团有限公司（电子签章）

法定代表人：李华朝（电子签章）

日期：2026年06月11日

