

四、服务承诺

格式自拟

1、在服务期限内为采购人提供的服务内容

1.1 时限与质量履约承诺

我方将全方位、高标准响应采购人关于项目工期管控、工作进度及成果质量的全部要求，严格对标新乡市 2026 年城市体检工作整体部署、阶段任务与既定时间节点，系统化、规范化推进项目全流程工作。从前期基础资料全面归集、全域实地现场调研、精准多维数据采集核实、深层次城市发展问题诊断研判，到中期专项报告系统编制、多方位社会意见征集汇总、后期专家评审对接完善等全部核心工作环节，我方将细化工序流程、压实工作责任、严控推进节奏，坚决杜绝工期拖延、工序删减、标准降低、流程简化等问题发生。项目实施全过程，我方严格对标住建部官方发布的《城市体检工作手册》规范标准、河南省印发的《河南省城市体检工作实施方案》工作要求以及新乡市本地城市体检专项工作细则、技术规范与管理规定，标准化开展各项工作。严格把控指标体系搭建、基础数据核查、问题研判分析、对策建议编制等核心工作质量，确保本次城市体检指标体系贴合新乡城市发展实际、科学适配本地治理需求，所有基础数据来源真实、采集规范、校核精准，城市建设与治理问题诊断全面深入、客观精准、贴合实际，各项治理对策建议科学务实、针对性强、落地可行，最终交付的全套成果能够 100%满足上级主管部门上报审核标准，完全匹配采购人日常工作推进、项目评审、城市治理决策等实际工作需求。

项目实施全过程我方实行严格的质量管控与工期管控责任制，明确各岗位、各工序工作责任。若因我方自身人员调配管理不当、专业技术能力不足、项目全过程管控疏漏、工作履职不到位等自身原因，导致项目整体或分项工期滞后、服务开展质量不达标、阶段性成果或最终交付成果不符合规范要求、未能通过内部审核及外部评审等各类问题，我方郑重承诺无条件开展免费全面返工、查漏补缺、优化整改工作，直至成果完全符合招标文件、合同约定及行业规范标准。同时，我方将全权承担由此引发的全部违约责任、工期延误损失、成果整改成本以及给采购人带来的各项工作损失、声誉损失与经济损失，全方位兜底项目建设与服务质量，全力以赴保障本项目能够高标准、高品质、按期

圆满完成全部交付任务。

1.2 义务技术咨询与合理化建议承诺

在本项目正式服务周期、成果审核周期以及后续长期质保服务周期内，我方为采购人提供全天候、常态化、全方位的免费专业技术咨询服务，搭建专属沟通对接渠道，随时响应采购人各类工作咨询与技术需求。服务范围全面覆盖新乡市主城区年度城市体检提质升级、常态化城市更新专项行动、完整社区标准化建设、老旧小区综合改造提质、市政基础设施迭代升级与运维提质、城乡人居环境综合整治优化、城市精细化、数字化、常态化治理等相关重点工作。针对采购人在项目推进、政策落地、工作实施、成果运用过程中遇到的各类疑问，我方提供一对一专业答疑、最新行业政策深度解读、落地性极强的专项技术指导 and 全流程实操咨询服务，全方位助力采购人高效推进各项城市建设与治理工作。

在项目全程实施推进过程中，我方将依托全覆盖实地踏勘走访、多维度社会调研、全品类数据汇总分析、多层次现状摸排核查的工作成果，系统梳理新乡市城市规划建设、社区基层治理、市政设施建设运维、人居环境品质提升、公共服务配套建设、城市安全韧性建设等重点领域的共性短板、薄弱环节、突出痛点与重难点问题。结合新乡市城市发展定位、国土空间规划要求、本地民生需求及未来发展趋势，针对性提出科学化、精细化、本土化的优化提升建议，构建长效化、常态化、可落地的城市治理完善方案，同步制定年度提质增效、分步落地实施的工作思路。切实助力采购人进一步健全“体检排查一问题整改一提质升级一成效评估”的闭环式城市体检评估工作机制，持续推动新乡市城市建设管理工作向精细化、规范化、科学化、长效化方向迈进，全面提升城市治理现代化水平。

1.3 人员配备与执业道德承诺

为保障本项目服务质量稳定、专业度统一、推进节奏连贯，我方为本项目配置专属固定、专业完备的专项服务团队，全程专职在岗、专项履职。项目核心从业人员均拥有多年城市体检专项工作、城乡规划编制、市政工程设计建设、社会民生调研、大数据统计分析等相关领域从业经验，深度熟悉新乡市城市发展历程、市域整体现状、城区建设布局、基层治理情况及本地相关工作政

策要求与审批规范。全体团队人员专业匹配度高、持证上岗、经验扎实，项目服务全周期杜绝临时拼凑团队、随意调换岗位人员、擅自脱岗离岗、兼职顶岗等不良情况，全程保持团队人员稳定、工作标准统一、服务节奏连续，从人员配置层面全方位保障项目服务的专业性、稳定性、连续性与可靠性。

我方全体项目工作人员严格恪守行业执业道德准则、政府采购各项纪律要求、公职服务规范标准以及企业内部精细化管理制度，始终坚持严谨务实履职、诚信规范服务、廉洁自律从业的核心工作准则。严格执行全套保密管理制度与涉密工作规范，对项目全过程产生的涉密基础地理数据、城市建设核心数据、居民实地调研信息、群众个人隐私信息、项目专项成果资料、内部研判台账等全部涉密内容，实行全程分级保密管理、专人保管、专款存档，坚决杜绝私自查阅、违规复制、对外泄露、私自传播、挪作他用等保密违规行为。全体人员全程规范履职、文明作业、严谨务实，自觉主动接受采购人、行业主管部门、纪检监察部门的全程监督与检查，坚决杜绝敷衍履职、消极怠工、违规操作、弄虚作假等各类违规违纪行为，树立规范、诚信、专业的服务形象。

2、后期服务保障承诺

为保障新乡市 2026 年城市体检总报告、社区专项体检报告及全套配套成果能够高效落地实施、精准转化运用、长效赋能城市治理，彻底打通城市体检“发现问题、分析问题、解决问题、提质增效”的工作闭环，充分发挥体检成果对城市更新、基层治理、民生提质、设施升级的支撑作用，我方郑重承诺，在项目全套成果正式提交、审核验收完成后，持续为业主单位提供全方位、多层次、常态化、高质量的长效售后服务保障。通过常态化技术支撑、定期回访跟进、专项驻场服务、系统化业务培训等多元举措，持续助力采购人盘活体检成果价值、破解治理难题、推进项目落地，具体后期服务保障内容如下：

2.1 成果落地转化全程支撑服务

2.1.1 城市更新项目落地指导：针对本次城市体检报告精准梳理识别的公共服务设施补短板、城区道路交通体系优化、城市安全韧性能力提升、完整社区标准化创建、老旧小区整体改造提质、城乡人居环境品质升级、公共空间优化提升等重点治理方向与整改任务，我方提供终身免费落地技术指导服务。全

程协助采购人对接各类项目实施主体、施工单位、设计单位，精准解读国家、省、市各级行业建设标准与规范要求，结合新乡本地城市发展实际，针对性优化项目实施方案、细化建设内容、完善实施路径。全力推动体检梳理的问题清单、整改清单、提质清单逐项落地、逐条销号，切实将专业化的体检研判成果全面转化为城市更新、民生提质、治理增效的实际成效。

2.1.2 城市更新工作衔接服务：我方依托本次年度城市体检形成的全域现状研判、问题排查、短板分析成果，全力协助采购人科学谋划年度城市更新重点项目清单，精准划定城市更新单元边界、明确更新重点区域与改造层级，合理编制城市更新年度实施计划、阶段性推进方案与长效发展规划。协助采购人搭建标准化工作体系，彻底打通“体检诊断研判—问题台账梳理—精准更新施策—实施成效评估—动态优化提升”的全闭环工作链条，有效破解城市更新盲目推进、重点模糊、靶向不准的问题，全方位精准支撑新乡市城市更新工作规范化、精细化、高效化、系统化推进。

2.1.3 基层治理赋能支持：我方主动配合采购人面向各街道、社区、职能部门开展多层次、全覆盖的体检成果解读、政策宣贯、实操指导工作，覆盖住房单体、社区整体、街区片区、城区全域等多个层级。助力基层治理单位精准识别辖区内设施短板、服务缺口、治理弱项、民生难题，精准把握辖区提质改造重点方向。针对性指导基层开展社区环境提质、便民设施完善、公共服务升级、基层治理优化等各项工作，有效夯实基层治理工作基础，全面提升新乡市基层社区治理科学化、精细化、智能化水平。

2.2 常态化定期回访服务

我方专门建立城市体检项目常态化、制度化、标准化回访工作机制，构建“成果交付—持续跟进—动态摸排—问题整改—优化提升”的长效服务体系，确保项目服务全程跟进、成果运用动态掌握、业主需求及时响应、落地问题快速处置、治理短板持续优化，全方位、全周期保障城市体检成果落地运用质量与实际成效。

自本项目全套城市体检成果正式提交采购人并完成初步验收之日起，我方严格执行阶段性回访制度，交付完成后一年内每季度组织一次全覆盖、针对性的集中专项回访工作；项目交付一年后，结合新乡市城市更新项目推进节奏、

体检成果落地进度以及采购人阶段性工作需求，调整为每半年一次常态化回访，同时可根据业主紧急工作、重点攻坚任务、临时工作需求随时增加回访频次与服务频次。所有回访工作均由项目总负责人亲自牵头带队，组织项目规划设计、数据分析、问题研判、方案编制等核心技术骨干共同参与，全程保持服务团队、技术标准、工作思路的一致性，充分保障技术服务的连贯性、问题研判的专业性、需求响应的及时性与问题处置的高效性。

回访工作核心重点为核查城市体检成果在新乡市各类城市建设项目、市政设施改造、社区提质工程、基层治理工作中的实际落地运用效果，全面收集采购人、行业主管部门、项目实施主体、基层工作单位的真实反馈意见、工作难点与实际服务需求。现场解答城市体检与城市更新一体化推进、问题整改落地、项目谋划实施过程中的各类政策解读、技术难点、实操困惑与流程疑问。同时协助采购人动态排查城市发展与治理过程中新增的短板问题、遗留问题、难点问题，结合最新城市发展现状，提出科学合理、精准适配、动态优化的更新提质建议与长效治理方案。

每次专项回访工作结束后，我方将在 5 个法定工作日内完成资料整理、问题汇总、研判分析、方案编制工作，形成内容详实、数据清晰、问题明确、对策具体的书面回访纪要。针对回访过程排查发现的重点问题、难点问题、共性问题，专项制定针对性解决方案、整改推进思路与优化提升建议，整理形成完整的回访成果资料，统一提交采购人备案存档，实现回访摸排、问题梳理、对策制定、整改跟进、台账归档的全闭环管理，确保回访服务落地见效。

2.3 专项驻场技术服务

紧密结合新乡市 2026 年城市体检整体工作推进节奏、体检成果落地转化进度、重点项目攻坚节点以及采购人阶段性专业技术支撑需求，我方实行阶段性、精准化、在地化驻场服务机制，按需派驻专业技术团队驻场办公，为采购人提供即时响应、就近服务、精准支撑的在地技术保障，高效解决项目推进与成果运用过程中的各类实操难题。

2.3.1 驻场启动条件：在体检成果正式落地对接、重点城市更新项目集中攻坚推进、城市体检信息平台搭建与常态化运维、专项问题集中整改、年度项目谋划申报、上级专项检查迎检等关键工作阶段，我方主动启动驻场服务机

制，派驻专业人员全程在岗对接，全力保障各项工作高效有序推进，杜绝技术支撑滞后、问题处置不及时等问题。

2.3.2 驻场人员配置：我方根据项目阶段性专业工作需求，择优选派深度熟悉本项目全域情况、精通新乡城市体检工作标准、具备丰富实操经验的城市规划、土地资源管理、建筑设计、市政工程、数据分析等相关专业技术人员。每批次驻场专业人员不少于 1-2 人，常规驻场服务时长为 5-10 个工作日，可根据重点工作攻坚进度、业主工作需求、项目复杂程度灵活延长驻场时长，或分阶段、分批次持续派驻人员驻场服务，确保技术支撑无空档、服务对接无断层。

2.3.3 驻场服务内容：驻场人员全程参与采购人组织的各类项目协调推进会、专项技术对接会、工作部署会、评审研讨会，主动对接各项工作推进需求。现场实时解答体检成果落地运用、项目方案编制、工程实施落地、问题整改提质过程中的各类实操难题。协助采购人开展城市体检基础数据的动态核查、精准校对、更新完善与台账梳理工作。针对辖区内在建、拟建的城市更新、社区提质、市政改造项目开展常态化现场踏勘，结合场地现状、建设标准、治理需求即时提供方案优化、施工适配、细节完善、落地整改的专业技术建议。

2.3.4 驻场管理要求：所有驻场工作人员严格遵守采购人单位的各项规章制度、工作纪律、考勤管理与办公规范，服从采购人统一工作安排。每日详实记录驻场工作日志，细化登记当日工作内容、对接情况、问题处置进度、后续工作建议，做到工作留痕、全程可追溯。单批次驻场服务结束后，及时梳理汇总驻场工作内容、工作成果、问题台账、整改成效，编制正式完整的驻场工作报告提交采购人，全面保障驻场服务规范、高效、闭环、有效。

2.4 专项业务培训服务

我方充分考虑采购人日常工作开展、人员能力建设及成果落地运用的实际需求，结合新乡市城市体检、城市更新、基层治理工作的最新政策要求与工作标准，围绕城市体检成果深度运用、问题台账闭环整改、城市更新项目精准谋划与高效落地等核心工作内容，免费为采购人组织开展系统化、专业化、实操性强的专项业务培训。通过集中授课、案例讲解、实操演练、答疑交流等多种

形式，全面提升相关工作人员的政策认知、专业素养、业务能力与实操水平，助力采购人打造专业化城市治理工作队伍。

2.4.1 培训对象：培训覆盖范围全面、针对性强，主要包括采购人单位分管领导、相关管理人员、一线专业技术人员，同时覆盖参与城市体检落实、城市更新推进、社区提质建设、基层治理服务工作的各相关职能部门工作人员、各街道办事处业务骨干、平台公司项目管理人员及技术从业人员。

2.4.2 培训内容：培训内容贴合政策前沿、贴合本地实际、贴合工作实操，主要包含国家及河南省关于城市体检、城市更新、完整社区建设、人居环境提质、城市精细化治理的最新政策文件、法律法规、行业技术标准与规范细则；城市体检核心指标释义、基础数据采集规范、多维数据研判方法、问题台账建立与精细化管理实操；城市体检诊断成果的落地运用路径、城市体检与城市更新一体化推进机制、年度项目谋划技巧、项目实施方案编制要点、项目落地实施与成效评估等全套实操性核心知识。同时结合新乡市往年工作经验、本年度工作重点、典型案例开展深度讲解，确保培训学有所用、学以致用。

3、优质服务综合承诺

3.1 快速响应服务承诺

我方专门为本项目设立专属专项咨询对接人，建立固定沟通对接机制，开通电话、官方邮箱、即时通讯、线下座谈、专项会议等多渠道、全天候的咨询对接途径，保障沟通无壁垒、需求无滞后、对接无空档。针对采购人在项目推进、成果运用、政策解读、技术实操、工作衔接等方面提出的各类咨询需求、技术疑问和服务诉求，我方承诺在 2 个工作日内完成专人对接、初步梳理、快速响应与阶段性反馈；针对内容复杂、专业性强、涉及面广、处置难度大的疑难问题，我方将组织核心技术团队专题研判、集中研讨、细化方案，确保在 5 个工作日内出具正式、详实、可落地的书面技术建议与完整解决方案，全面保障各类问题快速响应、高效处置、闭环解决。

3.2 固定服务团队承诺

本项目从前期启动部署、中期全过程实施、成果编制打磨、多级审核校验、上报评审验收，到后期质保服务、成果落地运维的全服务周期内，我方严格保持项目服务团队整体固定稳定，项目总负责人、各专业分项负责人、核心

技术骨干无重大特殊、不可抗力情况绝不更换、调整岗位。全程保障项目服务的连续性、技术专业性和工作稳定性，彻底规避因人员频繁变动、岗位调整导致的工作衔接脱节、技术标准偏差、工作进度滞后、服务质量波动等各类问题，为项目高质量推进提供坚实的人员保障与技术支持。

3.3 廉洁自律服务承诺

我方及全体项目从业人员严格遵守政府采购廉洁自律管理规定、行业廉政建设准则以及公职服务纪律要求，始终坚守廉洁从业、规范履职、诚信服务的底线。坚决杜绝收受合作礼品、礼金、消费卡、宴请招待、回扣福利等一切违规违纪行为，严禁徇私舞弊、优亲厚友、敷衍塞责、消极怠工、弄虚作假、擅自降低工作标准、随意变通规范要求等不良履职行为。项目全流程工作公开透明、规范公正、严谨合规，主动接受采购人、行业主管部门、纪检监察部门的全程监督与不定期检查。若我方及项目人员出现任何违规违纪、廉政失范、履职不当等问题，我方自愿承担全部责任、一切后果及相应处罚，全力维护项目合规建设秩序。

3.4 成果文件规范完整承诺

我方承诺所有交付的纸质成果文件、全套电子数据资料均严格按照国家、省、市规范标准及招标文件要求编制成型，全面做到内容系统完整、格式标准统一、数据精准无误、图表清晰规范、台账明细完善、逻辑严谨有序。交付成果完全满足项目上级审查、逐级上报、专项评审、档案归档、日常办公使用、成果落地实施、长期运维更新等全场景工作需求，确保无内容缺失、无资料遗漏、无数据错漏、无逻辑偏差、无格式错误。本项目全套交付成果包括但不限于：新乡市 2026 年城市体检总报告、社区专项体检报告、全域问题清单台账、分类治理建议清单、城市治理项目库、问题专题地图、基础数据汇总台账、社会满意度专项调查报告等全部配套成果资料；同步向采购人提供可编辑全套电子源文件、可视化展示成果、配套说明资料，便于采购人后续工作查阅、动态更新、长期使用、汇报展示与推广运用。

3.5 全程质量保障承诺

我方严格依照招标文件各项规定、甲乙双方合同约定、国家及河南省、新乡市现行行业规范与技术标准开展本项目全部服务工作，全面落实精细化质量

管控体系。严格执行专属“三级审核制度”，依次完成项目组全员自校自查、各专业负责人交叉互校复核、总工程师终审把关定稿的三级校验流程，在资料归集、数据校核、问题研判、报告编制、成果报审等各个关键工作节点设置专项质量校验关卡，层层把控、逐项审核、严格把关。全程坚守质量底线，坚决做到服务标准不降低、工作质量不打折、流程工序不简化、审核环节不缺失。同时建立健全项目全流程质量追溯管理机制，所有工作环节、审核记录、修改痕迹全程留痕、可查可溯、可验可核，对成果质量问题实行零容忍，全力确保最终交付成果科学严谨、数据真实可靠、研判精准客观、方案务实落地，全面保障本项目整体服务品质与成果质量。

3.6 服务费用合规承诺

我方本次投标报价为项目全周期包干综合报价，已全面涵盖本项目前期筹备、现场调研、数据采集、成果编制、审核上报、技术咨询、后期质保、回访服务、驻场支撑、业务培训、成果更新等全部工作内容与全流程服务成本，包含人工、技术、设备、资料、交通、培训、售后、管理、税费等所有相关费用。在项目全程实施阶段及后期质保服务周期内，我方承诺无任何隐形收费、加价收费、重复收费、变相收费和额外增收费用，切实保障采购人的合法权益与经费使用规范，杜绝一切不合理收费行为，全程合规履约、诚信服务。

投标人：（电子签章）泛华建设集团有限公司

法定代表人：（电子签章）

日期：2026 年 7 月 7 日