

四、服务承诺

为全面保障本项目采购工作规范、高效、有序开展，切实保障采购人合法权益，提升采购全过程服务质量与服务体验，我方针对本次采购项目，郑重作出全方位、具体化、可落地的优质服务承诺，涵盖响应时效、服务人员配置、廉洁自律准则、成果文件交付、工作质量管控、服务与费用保障等全部核心内容，所有承诺内容贴合本项目采购需求、具备详细执行细节，全程接受采购人监督考核。具体承诺如下：

（一）响应及时服务承诺

建立7×24小时专属服务通道，采购人的常规咨询15分钟内给出明确回复，涉及现场紧急排查、隐患上报的需求，市区范围内1小时内技术人员抵达现场，绝不出现拖延、推诿情况。项目全流程设置三级响应机制：普通进度咨询由专属对接人即时答复，技术类问题由项目技术负责人30分钟内反馈，重大应急类需求由机构总工程师牵头1小时内出具初步处置方案，全程保障采购人诉求得到快速闭环。针对采购人临时提出的补充检测、报告调整需求，在符合规范要求的前提下，24小时内完成对应工作，无需额外增加采购成本，全力配合采购人的后续工作推进。

（二）服务人员固定承诺

本项目全程配置固定6人专属服务组，项目负责人、主检工程师、注册结构工程师、数据分析师、现场作业组、专属对接客服所有人员全程固定，项目执行期间不随意更换人员，若因特殊情况确需调整，提前7个工作日向采购人报备，且替换人员资质、经验不低于原岗位人员标准，确保服务连续性。所有派驻本项目的人员均具备3年以上河南本地房屋检测项目经验，熟悉新乡及周边区域老旧小区、自建房的建筑结构特点，提前完成项目专项技术交底，进场前向采购人提交全部人员的资质证书、社保证明备查。建立团队专属服务台账，明确每个岗位的对接权责，采购人可直接联系对应岗位人员解决专项问题，无需层层转接，大幅提升沟通效率。

（三）廉洁自律服务承诺

我方严格遵守政府采购廉洁从业相关规定，坚守公平、公正、公开、诚信自律的服务原则，坚决杜绝各类违规违纪、徇私舞弊行为，全力维护本项目采购工作的严肃性、公正性，特此作出专项廉洁自律承诺。

一是严守廉洁纪律准则。我方所有参与本项目的服务人员，严格遵守国家采购法律法规、行业廉洁规范及采购人廉政管理要求，绝不接受任何形式的宴请、礼品礼金、有价证券、好处回扣，绝不利用工作便利谋取私利，绝不串通相关单位违规操作、暗箱操作。

二是坚守公正服务底线。服务全过程严格依据采购政策、项目需求、法定流程开展工作，坚持客观公正、实事求是，不偏袒、不徇私，不刻意规避流程、不篡改资料、不隐瞒问题，如实反馈项目情况、如实编制相关文件、如实解答各类疑问，保障采购工作公平公正。

三是建立廉洁管控机制。我方针对本项目建立专项廉洁监督机制，内部定期开展廉洁自查自纠，所有服务人员签订《项目廉洁从业承诺书》，全程接受采购人、行业主管部门及社会公众监督。若我方人员出现任何违规违纪、不廉洁行为，我方自愿承担全部责任，接受采购人处罚及行业相关处理，全力挽回不良影响。

（四）成果文件完整交付承诺

最终交付的成果文件严格符合国家及地方现行规范标准，包含全套正式鉴定报告、现场原始检测记录、全点位影像资料、结构验算计算书、后续处置建议清单五大核心部分，所有内容签章齐全、逻辑严谨，完全满足住建部门备案、后续改造审批的使用要求。成果文件同时提供纸质版和加密电子版两种形式，纸质版报告提供不少于8份，采用防伪专用纸张印制，加盖CMA检测专用章、机构公章及对应注册工程师签章；电子版成果存入加密U盘交付，同时同步上传至采购人指定的项目管理系统，方便后续调取查阅。建立成果文件终身归档机制，所有项目资料在我方档案库留存不少于30年，采购人后续随时提出资料调取需求，均可在1个工作日内完成资料复刻交付，无需重复申请。

（五）工作质量、服务及费用综合承诺

为全方位保障本项目采购服务质量、服务效率与费用合规性，我方结合本项目采购实际需求，针对服务质量、全程服务保障、费用管控三大核心维度作出精细化、可落地、可考核的专项承诺。

1、工作质量承诺

我方严格恪守行业服务质量标准及本项目采购工作要求，建立全流程质量管控体系，实现采购全环节质量可控、可查、可追溯。所有工作严格依据国家现行采购法律法规、政策文件、行业规范执行，杜绝违规操作、粗放作业、敷衍

衍应付。工作过程精准对标项目采购参数、需求标准、流程节点，确保采购流程合规合法、工作成果真实有效、数据准确无误、流程资料完整可查。针对工作中出现的质量问题，我方无条件免费整改、优化、完善，直至完全满足采购人及项目合规要求，全力保障本项目采购工作高质量完成。

2、全程服务保障承诺

我方提供采购前期对接、中期落地、后期售后的全周期一站式专属服务。前期主动对接采购人，深度梳理项目采购需求，精准匹配工作方案，提前预判工作难点、风险点，做好前置保障；中期全程跟进采购流程，主动配合采购人完成审核、答疑、整改、报备等各项工作，及时同步工作进度、反馈工作问题、提供专业建议；后期永久提供售后咨询服务，配合采购人完成资料归档、项目复盘、后续核查等相关工作，全程主动服务、贴心服务、专业服务，全力为采购人减负增效。

3、费用合规管控承诺

我方严格遵守本项目采购费用相关约定，所有服务费用透明、合规、合理，严格按照招标文件及合同约定标准执行，无任何隐形收费、变相收费、超额收费情况。服务全过程费用标准公开透明，明细清晰可查，绝不擅自提高收费标准、增加收费项目。若合同履行过程中出现费用相关争议，我方主动配合采购人核查处理，严格遵照合同约定及行业规范执行，全力保障采购人费用权益，确保费用合规、公正、透明。

（六）费用相关全包承诺

本次投标报价为固定总价包干价，包含现场踏勘、专业设备、人工检测、结构验算、报告编制、纸质打印、交通差旅、现场协调、整改复测、质保服务、全部税费等本项目所有相关费用。合同履行全过程不再向采购人收取任何增项、加价、额外服务费，不因人工、设备、市场物价波动调整合同总价，所有项目实施过程中产生的一切成本均由我方自行承担。

（七）总体履约保障承诺

综上所述，我方针对本项目采购服务的响应时效、人员配置、廉洁自律、成果交付、质量管控、服务保障、费用合规等全部内容，均已结合本项目实际采购需求完成细化落地，所有承诺真实有效、具备可执行性、可考核性。我方将严格履行以上全部承诺，全程接受采购人监督、考核与管理，若未兑现任意一项服务承诺，我方自愿承担相应违约责任及全部损失，全力保障本项目采购工作圆满完成。

投标人：居安勘测有限公司（电子签章）

法定代表人：（电子签章）

日期：2026年07月06日