


三、服务承诺

(自拟)

1. 服务响应时效承诺



我方承诺提供24小时不间断响应服务，接到采购人电话、微信、书面或现场通知后，30分钟内予以响应并确认需求内容；常规技术咨询、资料查询、问题答疑类需求，24小时内给予正式答复或解决方案；需现场处理、现场复核、应急配合事项，48小时内派员抵达项目现场开展工作，确保问题及时处置、不拖延、不缺位。

2. 服务内容承诺

2.1 前期准备阶段服务承诺

全面完成项目前期资料收集、现场踏勘、方案细化、样线样方布设、表格设计、设备校准、人员培训等工作，主动与采购人对接项目实施计划，及时汇报工作安排，确保项目前期准备充分、路线科学、标准统一、合规可行，为野外调查奠定坚实基础。

2.2 野外调查与监测服务承诺

严格按照既定技术方案开展全域野外调查，包括植物群落调查、鸟类监测、兽类监测、两栖爬行类调查、水生生物监测、生境监测、威胁因子排查、重点保护物种专项调查等。保证外业工作规范、记录完整、定位精准、影像齐全，做到不漏区域、不漏物种、不漏数据。

2.3 数据处理与内业分析服务承诺

对野外采集的全部数据进行标准化录入、清洗、校核、整理、建库，开展生物多样性指数计算、统计分析、生境评价、威胁评估、ArcGIS空间分析等工作，确保数据处理规范、分析方法科学、结果客观可靠，为成果编制提供精准的数据支撑。

2.4 成果编制与图文制作服务承诺

按照招标文件与规范要求，完成项目监测总报告、专项报告、物种名录、生物多样性分布图、生境类型图、植被覆盖图、威胁空间分布图、栖息地评价图等全套成果编制，做到内容完整、数据准确、图表规范、格式统一、体例标准。

2.5 专家评审全程配合服务承诺

在专家评审阶段，全程参与评审会议，安排项目负责人与技术负责人到场汇报、接受质询、现场答疑，对专家提出的各项意见认真记录、逐条梳理、分类落实，确保评审意见件件有回应、条条有整改。

2.6 验收整改与完善提升服务承诺

对验收过程中提出的修改意见、补充内容、完善要求，承诺随提随改、及时响应、限时办结。免费完成报告修改、数据复核、图表调整、材料补充、内容完善等工作，直至成果完全满足验收标准。

2.7 成果移交与归档服务承诺

按采购人要求提交全套成果，包括纸质版、电子版、影像资料、原始记录表等，做到资料齐全、分类清晰、便于归档、便于使用，规范履行成果移交手续，确保成果顺利接收、完整可用。

2.8 培训指导与应用支撑服务承诺

免费提供成果使用培训，详细讲解报告阅读、数据查询、图件使用、物种识别、管护应用等内容，协助采购人掌握成果使用方法，支持湿地公园在日常管理、规划、考核、迎检中的实际应用。

2.9 数据复核与资料备查服务承诺

对项目所有监测数据、调查记录、GPS轨迹、照片影像、审核文件等长期存档、规范保管，随时接受采购人、主管部门、审计、督查等单位的数据复核、资料查阅与现场核查，无条件配合提供完整档案。

2.10 后期技术咨询与持续服务承诺

项目验收后，持续提供免费技术咨询服务，包括成果解读、数据解释、保护对策咨询、管护建议、汇报材料支撑、上级检查配合等，做到有问必答、有需必应、全程负责、长期支撑。

3. 安全承诺

为保障项目参与人员人身安全，我方作出如下安全承诺：

(1) 安全制度保障：建立健全完善的项目安全管理制度，涵盖外业调查、设备操作、现场作业等各个环节，明确安全操作规范和责任分工，确保项目全过程安全有序进行。

(3) 安全教育培训：在项目开展前，对所有参与项目的人员进行全面且专业的安全培训，包括安全知识讲解、应急处理技能培训等，并进行考核，考核合格者方可参与项目工作。同时，在项目进行过程中，定期组织安全培训和安全意识强化教育活动。

(4) 安全设备配备：为项目人员配备充足且符合安全标准的防护设备，如安全帽、防护手套、防滑鞋等，并确保所有设备在使用前经过严格检查，保障其安全性和有效性。对于特殊作业，配备专业的防护用具和急救设备。

(5) 安全风险评估与预防：在项目实施前，对作业区域进行详细的安全风险评估，识别潜在的安全隐患，并制定相应的风险防控措施。在项目进行过程中，定期对作业环境和作业流程进行安全检查，及时发现并排除安全隐患。

(6) 应急处理机制：制定完善的安全应急预案，成立应急处理小组，明确各成员职责和应急响应流程。一旦发生安全意外事件，应急处理小组立即启动应急预案，迅速开展救援和处理工作，最大限度减少人员伤亡和损失。

我方承诺，在项目实施过程中，若因我方原因导致项目参与人员发生人身安全事故，一切责任由我方承担，与招标人无关。

4. 紧急突发事件应急预案

建立针对本项目的应急保障预案与快速处置机制，对临时督查检查、紧急汇报材料编制、重点保护物种专项核查、生态环境突发情况处置、上级部门现场调研督导等各类突发任务，第一时间启动应急服务通道。实行技术人员优先调配、监测数据优先处理、支撑材料优先编制、现场工作优先保障的工作模式，严格按照采购人提出的时限要求完成各项技术支持工作，确保响应迅速、处置高效、全程不延误、不缺位、不推诿。

5. 针对客户提出的数据和成果问题及时到场解决

在合同服务期内及项目验收后的质保服务期内，凡是涉及本项目产生的监测数据、成果报告、图件表格、物种鉴定结果、生境质量评价、威胁因子分析等相关疑问、异议或问题，我方均承诺提供免费上门、现场处置服务。接到采购人通知后，将及时指派专业技术人员抵达现场，开展现场复核、现场解释说明、现场核对修正、现场整改完善，确保各类问题得到彻底解决，保障成果能够正常使用、顺利归档、有效支撑管理应用。

6. 保密与合规承诺

6.1 依法合规作业承诺

在项目全过程严格遵守生态保护相关法律法规，坚持生态优先、最小干扰原则，规范开展野外调查、物种监测、生境核查等工作，不破坏湿地植被、不惊扰野生动物、不进入禁止活动区域、不违规采集标本，杜绝一切违法违规作业行为，确保项目实施全程合法、合规、有序、安全。

6.2 重点保护物种信息保密承诺

对调查发现的国家重点保护野生动植物、珍稀濒危物种、特有物种及其精准分布点位、种群数量、栖息地范围、繁殖位点等敏感信息严格保密，不擅自记录、不私下扩散、不向无关人员透露，严防因信息泄露导致人为干扰、偷猎盗采、栖息地破坏等风险，切实维护生物安全与生态安全。

6.3 监测数据与成果资料保密承诺

对本项目形成的原始调查数据、GPS定位信息、监测台账、分析成果、图件矢量数据、专家审核意见、内部汇报材料等全部技术资料严格保密，建立专人保管、专机存储、专用加密软件管理制度，未经采购人书面同意，绝不以任何形式向第三方提供、泄露、转让或出售。

6.4 严禁泄密承诺

承诺本项目获取的所有监测数据、物种资料、空间信息、生境成果仅限本湿地公园保护管理、规划编制、考核验收、主管部门上报使用，绝不擅自用于本项目以外的商业开发、课题研究、项目申报、宣传发布或其他任何用途，坚决杜绝数据滥用与违规使用行为。

6.5 内部人员管理与保密责任承诺

对参与本项目的技术人员、管理人员开展专项保密教育，签订保密责任书，明确保密责任与追责条款。项目实施及服务期内，严格限制敏感资料查阅权限，做到专人专管、全程留痕、责任可溯，杜绝内部人员泄露、传播、拷贝涉密信息。

6.6 成果发布与对外宣传合规承诺

凡涉及本项目成果、物种分布、监测数据的对外发布、论文发表、媒体宣传、科普展示等活动，均事先报请采购人同意，严格按照批准内容与范围执行，对需要脱敏处理的空间点位、核心数据进行技术处理，确保发布内容合规、安全、稳妥。

6.7 项目终止后持续保密承诺

即使在合同履行完毕、项目验收合格、服务期满终止后，我方仍对项目相关涉密信息承担长期保密义务，不销毁、不丢弃、不外泄核心资料，如需销毁涉密载体严格按照规范程序执行，绝不因项目结束而降低保密标准。

6.8 违约责任承诺

若我方违反上述保密与合规承诺，发生信息泄露、数据滥用、违规作业等行为，给采购人及湿地保护工作造成不良影响或损失的，自愿承担全部法律责任与违约责任，并积极采取补救措施消除影响、赔偿相应损失。

投标人：河南嘉德林业园艺规划设计有限公司（电子签章）

法定代表人：张艳（电子签章）

日期：2026年4月16日

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。