

## 五、服务承诺书

濮阳县公用事业局：

我单位承诺在项目运营过程中，及时解决出现的各类问题，加强管理，提供运营效率，提升公众满意度。

具体如下：

### 一、服务承诺

我单位承诺运营服务严格按照《中华人民共和国行业标准城镇供热系统运行维护技术规程》、《河南省集中供热管理试行办法》（省政府令 183 号）、《濮阳市集中供热管理办法》（濮阳市人民政府令 第 3 号）等相关法律法规的要求执行。

#### 1、服务宗旨

我们坚持以用户为中心，以安全运行、用户至上、文明服务为宗旨，不断提升供热服务水平，为用户提供满意的服务。

#### 2、供热时间

我们承诺供热时间为每年 11 月 15 日至次年 3 月 15 日如遇异常低温情况，县人民政府可以决定提前供热或者延期停热，积极履行项目实施机构及县政府的要求或决定，保用户在寒冷的冬季能够享受到温暖。

#### 3、供热标准

在供热系统正常、用户建筑围护结构良好的情况下，我们承诺保证居民热用户有供热设施的卧室、起居室(厅)的室温不低于 18℃，其他有供热设施部位的室温应当符合国家住宅设计规范的要求，非居民热用户的室温由热经营企业和热用户在合同中约定。

#### 4、收费标准

我们将严格执行濮阳市价格管理办公室《关于调整我市供热采暖价格的通知》（濮价〔2008〕132 号）的规定，确保收费公开、透明、合理，避免乱收费现象的发生。

#### 5、服务时限

建立供热服务承诺制度，向社会公开收费标准、服务内容、服务标准和办事程序，设立抢险抢修和服务电话，确保供热期间 24 小时不间断服务。

对于用户提出的报修、咨询等需求，我们将做到：

维修、抢修：接到报修电话后，检修人员将及时到达现场，小故障处理不过夜，大故障不超过三天完成。如遇特殊情况，我们将及时与用户沟通并做好解释工作。

咨询、投诉处理：热用户有权就供热收费、供热服务等事项向我单位查询或者投诉，我单位承诺及时答复或者处理，不能当日答复或者处理的，在 2 日内给予答复或者处理，确保件件有着落，

## 九、中小企业声明函（货物）

本公司（联合体）郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）的规定，本公司（联合体）参加（单位名称）的（项目名称）采购活动，工程的施工单位全部为符合政策要求的中小企业（或者：服务全部由符合政策要求的中小企业承接）。相关企业（含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业）的具体情况如下：

1、（标的名称），属于（采购文件中明确的所属行业）；承建（承接）企业为（企业名称），从业人员\_\_\_\_\_人，营业收入为\_\_\_\_\_万元，资产总额为\_\_\_\_\_万元，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

2、（标的名称），属于（采购文件中明确的所属行业）行业；制造商为（企业名称），从业人员\_\_\_\_\_人，营业收入为\_\_\_\_\_万元，资产总额为\_\_\_\_\_万元，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

以上企业，不属于大企业的分支机构，不存在控股股东为大企业的情形，也不存在与大企业的负责人为同一人的情形。

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（企业电子签章）：

日期：

**备注：**1、填写前请认真阅读《工业和信息化部、国家统计局、国家发展和改革委员会、财政部关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业〔2011〕300号）和《财政部 工业和信息化部关于印发〈政府采购促进中小企业发展管理办法〉的通知》（财库〔2020〕46号）相关规定。

2、未按上述要求提供、填写的，评审时不予以考虑。

3、从业人员、营业收入、资产总额填报上一年度数据，无上一年度数据的新成立企业可不填报。

