

5、现场服务

5.1.现场服务承诺

为确保本项目运维工作达到预期目标，向采购人郑重作出以下服务承诺：

5.1.1.核心目标承诺

(1) 水质达标承诺：严格按相关排放标准要求开展运维工作，确保 13 座污水处理站出水水质达标率 $\geq 100\%$ ；每季度第三方全指标检测合格率 100%，若出现水质超标情况，在 48 小时内提出解决方案并启动整改，承担因水质超标造成的相关责任和损失。

(2) 设备运行承诺：确保各站点设备完好率 $\geq 98\%$ ，核心设备（格栅、提升泵、曝气风机、消毒设备等）故障修复时间 ≤ 24 小时，重大设备故障 48 小时内得到有效控制并逐步修复；建立设备全生命周期管理档案，定期开展设备维护保养，减少设备故障频次。

(3) 安全无事故承诺：严格遵守安全管理相关法律法规和标准规范，确保项目运维全过程无重大安全事故（火灾、中毒、触电、溺水等）发生，一般安全事故发生率 ≤ 1 起/年；若发生安全事故，第一时间启动应急响应，承担相应的责任和损失。

(4) 服务响应承诺：建立快速响应机制，接到采购人指令或现场问题报告后，一般问题 1 小时内响应，2 小时内到达现场；较大问题 30 分钟内响应，1 小时内到达现场；重大问题 15 分钟内响应，30 分钟内到达现场；应急处置过程中及时通报进展情况，确保问题得到及时解决。

5.1.2.运维服务承诺

(1) 标准化运维承诺：严格按本项目运维方案、《运维标准化作业手册》开展各项工作，确保运维流程规范化、操作标准化、记录完整化；定期向采购人提交运维月报、季报、年报及监测报告，主动接受采购人监督。

(2) 人员保障承诺：配备足够的专业运维人员，确保团队成员资质齐全、经验丰富；人员稳定，核心岗位人员变动提前 15 天书面通知采购人并经同意，新岗位人员经培训考核合格后方可上岗，确保运维工作的连续性。

(3) 物资保障承诺：确保化学药剂、备品备件、安全防护用品等物资充足供应，无因物资短缺导致的运维中断情况；物资采购符合相关标准要求，质量

合格，杜绝使用劣质物资。

(4) 环境维护承诺：保持各站点内外环境整洁、美观、无异味，厂界异味、噪声符合相关排放标准；妥善处置污泥和各类固废，无二次污染情况；积极开展环保宣传活动，提升周边居民环保意识。

5.1.3.额外增值服务承诺

(1) 技术支持服务：为采购人提供免费技术咨询服务，解答运维相关技术问题；每半年组织 1 次技术培训，提升采购人相关人员的运维管理知识和技能；根据采购人需求，协助编制后续运维工作计划和优化方案。

(2) 应急支援服务：在极端天气（暴雨、暴雪、高温、严寒）或突发公共卫生事件等特殊时期，增派人员和物资，加强站点巡查和运维保障，确保污水处理系统稳定运行；为采购人其他相关污水处理项目提供免费应急技术支援。

(3) 资料归档服务：运维周期内，系统整理各类运维资料，包括运行记录、监测报告、维修档案、问题处置记录等，按规范装订成册并建立电子档案；运维期满后，完整移交所有资料，确保资料可追溯。

(4) 持续优化服务：定期收集采购人及周边居民的意见建议，不断优化运维方案和服务措施；引入先进运维技术和管理经验，提升运维效率和智能化水平，为采购人降低后续运维成本。

5.2.保障措施

为确保本项目运维工作的顺利开展和目标实现，从人员、物资、技术、安全、质量五大维度构建全方位保障体系，为项目运维提供坚实支撑。

5.2.1.人员保障

(1) 专业团队配置：组建一支由项目经理、技术负责人、质量负责人、安全负责人、片区负责人、运维操作人员、维修人员、监测人员组成的专业运维团队，团队成员均具备 3 年以上农村污水处理运维相关经验，持有电工证、有限空间作业证等相关资质证书，确保人员专业能力满足项目需求。

(2) 系统化培训：建立“岗前培训+在岗培训+专项培训”的三级培训体系，岗前开展为期 5 天的集中培训，内容涵盖项目概况、工艺原理、设备操作、安全规范等，考核合格后方可上岗；在岗期间每月开展 1 次集中培训，每季度开展 1 次专项培训（如有限空间作业、应急处置、智能设备操作等）；定