

（七）服务承诺

为切实保障本项目顺利推进，全面履行项目服务职责，秉持“诚信履约、优质高效、客户至上、精益求精”的服务理念，结合项目实际，向委托单位及相关各方作出以下郑重承诺，严格履约、接受监督，确保服务质量与项目成果双达标：

1. 质量保障承诺

(1) 严格遵循《电动汽车充换电设施规划导则》(NB/T 33023-2015)《电动汽车交流充电桩技术条件》(NB/T 33002-2010)《电动汽车充电站通用技术要求》(GB/T29781-2013)等国家及地方相关法规标准，充分考虑不同类型车辆、不同类型充电场所的实际情况进行配置，确保规划内容合法合规、贴合实际情况满足人民群众的出行需求。

(2) 组建由规划、建筑、电力等跨学科专家组成的团队，采用“实地勘测+无人机航拍+三维建模+深度访谈”等多元手段开展全域普查，建立完整数据库；广泛征集市民、专家及相关部门意见，确保调研成果全面、真实，为规划编制提供坚实支撑。

(3) 充电基础设施建设需要规划、用地、电力等多项前提条件，在实施过程中涉及多个主管部门和相关企业，在规划方案过程中充分协调各主管部门和相关企业确保方案兼具适用性与实操性；规划成果通过专家评审、部门审查及市民公示等流程，充分吸纳合理意见，直至达到审批要求。

2. 进度履约承诺

(1) 严格按照本项目既定进度计划推进，恪守各阶段时间节点，确保项目整体工期控制在12-14周内（含后续衔接环节），不得擅自拖延工期，不随意调整节点进度，确保各阶段交付成果按时、按量、按质完成。

(2) 建立完善的进度管控与预警机制，提前预判进度风险，制定应急预案，若因不可抗力、外部单位配合滞后等非我方原因可能导致进度延误，第



一时间向委托单位书面汇报，说明原因并提出解决方案，主动协调各方资源，最大限度降低进度影响。

(3) 实行进度定期反馈制度，每周向委托单位提交进度报告，详细说明本周工作完成情况、下周工作计划、存在的问题及处置措施，确保委托单位及时掌握项目进度，主动接受委托单位的进度监督与调度。

(4) 承诺优化工作流程，提升工作效率，在保证质量的前提下，力争提前完成关键节点任务，确保项目成果早日交付、早日落地，为委托单位节省时间成本。

3. 沟通服务承诺

(1) 建立全方位、常态化沟通机制，指定专人负责对接委托单位及政府相关部门、电网企业、专家团队等，确保沟通渠道畅通，响应及时，不拖延、不敷衍。

(2) 对委托单位及相关各方提出的咨询、疑问、需求，承诺在24小时内予以响应，3个工作日内给出明确解决方案或回复；重大问题第一时间召开专题会议研究，及时反馈进展情况。

(3) 主动组织开展多方座谈、专家咨询、意见征集等活动，充分吸纳各方合理意见，尊重委托单位的决策部署，积极配合委托单位开展项目相关协调工作，凝聚工作合力，推动项目顺利推进。

(4) 项目推进过程中，主动向委托单位汇报项目进展、存在的问题及下一步工作计划，自觉接受委托单位的监督、检查与调度，及时调整优化工作思路与方法。



4. 后续服务承诺

(1) 项目成果交付后，提供不少于6个月的免费后续技术咨询和服务，协助委托单位对接相关部门办理规划备案、项目审批等相关手续，解答规划落地过程中的各类技术疑问。

(2) 协助委托单位建立规划动态调整机制，定期跟踪规划落地执行情况，收集反馈意见，根据区域电动汽车保有量变化、技术迭代、政策调整等实际情况，提供免费规划优化建议。

(3) 承诺对规划成果相关的技术交底、资料归档、成果复用等提供全程支持，配合委托单位开展项目验收、审计等相关工作，确保项目顺利收尾。

(4) 后续服务过程中，始终保持沟通畅通，主动响应委托单位的后续服务需求，秉持优质服务理念，不降低服务标准、不推诿服务责任。

5. 责任承担承诺

若我方未履行上述承诺，导致规划质量不达标、交付延期、发生泄密事件或后续服务不到位的，自愿承担以下责任：

(1) 规划成果未通过评审或审批的，无偿进行修改完善直至符合要求；

(2) 未按期交付成果的，按照合同约定承担逾期违约金；

(3) 发生泄密事件的，承担由此造成的全部损失，并接受相关部门处罚；

(4) 后续服务未达承诺标准的，委托单位有权终止合作并追究相应责任。

