

4.3 服务承诺

（供应商根据磋商文件要求自行编制）

致：禹州市自然资源和规划局

我方已认真研读《禹州市自然资源和规划局2026年补充耕地土壤污染状况调查项目》招标文件全部条款，充分理解本项目为补充耕地入库前置土壤污染状况调查，项目地块分散、外业田间作业条件复杂，成果直接用于新增耕地备案、入库核查、耕地保护审计。我方如中标，结合项目实际情况，郑重作出如下服务承诺：

1、增值化服务

（1）过程对接服务。设立项目专属对接人，全程对接采购人、属地生态环境主管部门，阶段性主动报送项目进展，在外现场踏勘、点位布设、采样分析、报告编制四个关键节点主动报送进度，接受采购人全过程监督。

（2）成果验收服务。当监测报告完成后，全程配合采购人或其委托的专家组的审核验收工作，按照要求，在规定的时限内逐条完成报告修改、校核与重新报送，做到响应迅速、修改到位。

（3）成果答疑及移交服务。项目成果正式交付后，十二个月内提供免费技术答疑，针对监管部门后续核查、督导问询，主动配合做好技术解释、资料补充说明；最终全套纸质版、电子版成果完整移交采购人，同步建立电子备份档案。

2、服务质量

（1）严格遵循《中华人民共和国土壤污染防治法》《土壤环境监测技术规范》（HJ 166-2026）、《耕地土壤污染状况调查技术规范》（DB11/T 2261-2024）、《拟开垦为耕地的复垦土地及未利用地土壤污染状况调查技术指南(试行)》（苏农建[2023]1号以及河南省、许昌市、禹州市自然资源、生态环境部门关于补充耕地土壤污染调查入库相关技术规定开展工作，确保调查范围、点位布设、监测指标、评价标准完全满足补充耕地入库审核要求。

（2）土壤样品全部委托具备CMA资质的检测实验室开展分析，检测参数均在CMA资质认定范围内，出具带CMA认证章的检测报告。我方对采样、流转、检测全流程质量管控，保证数据真实、客观、可追溯，坚决杜绝伪造记录、虚假采样、篡改检测数据等违规行为。

（3）我方为本项目组建固定专职项目团队，配置项目负责人、技术负责人、质量控制组、外出踏勘组、分析检测组、内业报告编制组等，所有项目人员均熟悉本项目全部监测任务，根据本项目的任务，对人员进行合理的分工，每个人员清楚自身职责。为本项目提供优质、快捷、专业的环境监测技术服务，保障项目全过程服务质量。

(4) 建立项目三级质量审核机制：现场外业资料初审、项目负责人复审、单位技术负责人终审。对地块边界、图斑核对、现场踏勘、人员访谈、土壤采样、实验室检测、报告编制、图件制作等各环节实施质量控制。

(5) 若因我方调查成果质量缺陷、资料错漏、评价结论不符合规范，造成地块补充耕地入库审核不通过、被上级主管部门退回整改，我方承诺无偿开展现场复核、补采样、重新检测、报告修改等全部工作，直至成果评审通过、顺利入库，由此产生的一切费用、损失均由我方自行承担。

3、工期保障承诺

(1) 严格按照招标文件及采购人下达的工作时限要求，分组同时推进地块调查、现场采样、样品送检、报告编制、图件制作、资料组卷、成果汇总工作，按期交付全套调查成果，保障不耽误补充耕地批次上报时间节点，根据要求在签订合同15日内完成成果编制并通过验收。

(2) 针对本项目地块分布零散、田间道路通行受限、农时作业冲突、降雨天气影响外业等实际情况，提前编制外业实施方案，合理调配人员、车辆、采样设备，动态调整作业计划，制定雨天、农忙等不利条件下的外业应急预案，保障项目总体进度。

(3) 建立常态化沟通汇报机制，每2天向采购人报送阶段性工作进展；接到采购人现场核查、补点采样、资料整改、专家意见修改通知后，24小时响应，48小时内组织技术人员赴现场开展复核及整改工作。

(4) 在服务响应时间上，严格执行分级响应机制。收到采购人日常工作通知、业务咨询，我方保证2小时内给予书面或者电话答复，对咨询问题开展梳理，清晰反馈意见；遇到项目紧急事项、突发情况，我方做到30分钟内响应沟通，第一时间对接采购人，了解实际诉求，快速制定处置方案。对于采购人邮件、工作函件、线上工作消息，工作时间内实时关注接收，非工作时间设置项目应急联络人，保持通讯设备24小时畅通，确保采购人能够随时联系我方项目负责人。

4、现场作业服务承诺

(1) 外业进场前提前与属地沟通协调，开展地块图斑核对、地类核实；田间采样作业最大限度保护耕作层、农作物，减少对农户农田生产的扰动，文明作业，妥善处置现场协调问题，避免产生群众纠纷。

(2) 外业全过程留存带GPS定位、时间水印的现场照片、视频、采样原始记录、访谈台账，做到一块地一套档案，地块信息、采样过程全程可溯源，无条件配合采购人、自然资源部门、生态环境部门开展现场督导、实地核查。

(3) 项目实施期间，为本项目配置固定项目负责人、外业采样人员、报告编制人员，核心技术人员未经采购人书面同意，不得擅自更换；项目负责人全程统筹项目实施，负责对接主管部门、专家评审工作。

5、成果交付、评审及入库配套服务承诺

(1) 严格按照禹州市自然资源和规划局入库资料格式要求，提交土壤污染状况调查报告、附图附表、CMA检测报告、原始采样记录、影像资料、矢量图件、电子入库数据包等全套纸质及电子成果，成果格式满足省级补充耕地入库系统审核要求。

(2) 针对专家评审、主管部门核查提出的修改意见，免费不限次数完成报告修订、图件完善、资料补充，直至成果顺利通过评审并完成入库备案。

(3) 成果交付后提供长期技术跟踪服务。在后续耕地入库复核、耕地保护专项审计、卫片核查、上级督导检查阶段，免费提供技术答疑、资料调取、成果佐证，必要时配合现场复核工作。

(4) 项目全过程所有纸质原始记录、采样单、仪器记录、报告版本、往来函件全部完整留存；电子资料分类归档，项目服务周期结束后，按照采购人要求整理完整项目档案，向采购人移交全套项目资料，做到资料齐全完整，方便采购人后期查阅使用。

6、问题快速处置及解决时限承诺

项目实施全过程难免会遇到各类现场问题、技术问题，我方建立完整问题发现-上报-研判-处置-反馈闭环机制，明确各类问题解决时间，保障各类问题高效处置。针对现场作业遇到问题：到达监测现场，遇到现场围挡封闭、点位不具备采样条件等情况，现场人员第一时间记录现场现状，1 小时内向项目负责人汇报，2 小时内向采购人书面说明现场实际情况，客观说明问题产生原因，提出可行处置建议。

针对技术疑问、数据疑问：采购人对监测原始记录、监测数据、报告内容存在疑问，我方收到反馈之后，简单问题 2 小时内予以解释答复；涉及数据复核、资料溯源类较复杂问题，我方承诺24 小时内完成原始记录、采样台账、实验室记录核查工作，向采购人反馈核查结果，如实说明情况，若属于我方工作失误，无条件进行更正、复测，不推诿扯皮。

遇到突发紧急事件，我方接到采购人通知后，第一时间开展内部资源调度，迅速制定解决方案，优先保障本项目工作推进，最大限度压缩问题处理周期，不让问题堆积影响项目整体进度。所有问题处理完成之后做好记录归档，总结经验，避免同类问题重复发生。

7、职业道德与业务保密承诺

我方严格恪守环境监测行业职业道德准则，坚持实事求是，坚持科学客观，坚决杜绝篡改、编造监测原始数据，杜绝人为干预监测结果等违规行为，坚守行业底线。

对于对本项目涉及的补充耕地图斑、地块权属、空间矢量数据、调查台账、土壤监测数据等资料严格保密，严禁私自复制、外传、用于本项目以外其他用途。项目档案按照档案管理规范统一整理移交。

全部监测原始数据、现场踏勘资料、采样记录、监测报告、项目相关会议资料等，全部列为保密资料，严格做好业务保密管理。未经采购人书面许可，绝不向任何第三方泄露本项目相关业务资料、监测数据信息，不将项目资料用于本项目以外其他用途。

内部建立项目资料保密管理制度，项目电子资料设置权限管理，项目相关文件不得随意外传；纸质资料妥善保管，项目结束按照档案管理要求归档存放。项目参与人员全部签订保密承诺书，项目结束之后仍然持续履行保密义务。如果我方违反保密承诺，愿意承担由此带来全部相关责任。

8、人员稳定服务保障承诺

我方为本项目配置固定项目团队，落实 AB 角替补机制，项目负责人、现场采样、报告编制岗位均设置替补人员，替补人员同样熟悉本项目全部技术要求。当在岗人员因生病、请假等突发情况无法开展工作，替补人员无缝接手，保证本项目服务不会因为人员变动出现中断，不会出现服务响应滞后。我方承诺无特殊情况不随意更换项目主要人员，如果确需人员调整，提前向采购人报备，经过采购人同意之后再进行人员更换，保障服务连续性。

9、异议受理与后期技术支持承诺

建立服务异议受理渠道，采购人对于我方服务态度、响应速度、成果质量存在不满意之处，可直接向项目负责人反馈，我方收到异议，第一时间开展复盘核查，24 小时内给出处置方案。对于服务当中存在不足主动整改，持续优化服务水平。

企业名称（盖章）：河南日盛综合检测有限公司

日期：2026年9月21日