8.3 服务承诺

表 8.3-1 服务承诺评分索引表

评分因素	评分标准	投标文件响应内容位置
服务承诺 (8分)	投标人针对本采购项目的特点和要求，结合自身的条件和潜力作出服务承诺，描述完整、详细、可行的，得 8 分； 描述符合项目需求、基本可行的，得 4 分；不提供不得分。	8.3 服务承诺：我公司针对 <u>服务宗旨、内容、进度、质量、安全、价格、保密</u> 做出 <u>完整、详细、可行的服务承诺</u>，如有违约将承担相应责任。

服务承诺函

致：淇县城市管理局（采购人）

我方栾川县鹏鹞环保科技有限公司郑重参与淇县城市管理局（采购人）的淇县污泥碳化厂委托运营项目（招标编号：淇财招标采购-2025-39）项目投标，深知碳化厂运营涉及安全生产、环保合规、产能保障等关键责任。为确保项目运营符合国家法律法规、行业标准及招标方要求，现结合项目实际需求，出具以下服务承诺：

一、总则

承诺依据：本承诺以《中华人民共和国安全生产法》《中华人民共和国环境保护法》、《工业企业煤气安全规程》（GB 6222-2010）等国家法律法规、行业标准及本项目招标文件要求为依据，确保运营行为合法合规。

承诺范围：覆盖淇县碳化厂委托运营期间的全部生产环节，包括但不限于原料采购与储存、超高压叠层压滤系统、碳化系统设备的运行和维护、产品生产与检验、废气、废水、固废处理、设备运维、人员管理、应急处置等。

核心目标：实现“零重大安全事故、零环保超标排放、产能达标率≥95%、产品合格率 100%、客户满意度≥95%”的运营目标，打造行业内标杆级委托运营项目。

二、安全生产服务承诺

安全生产是碳化厂运营的生命线，我方将建立全流程、全要素的安全管理体系，杜绝安全事故发生，具体承诺如下：

（一）安全管理体系搭建

自项目接手之日起 60 日内，我公司完成符合《职业健康安全管理体系要求》（GB/T 28001-2011）的安全管理体系的搭建，明确“厂长-安全管理部-车间-班组-岗位”五级安全责任体系，每级责任人均签订《安全生产责任书》，责任落实率 100%。

设立专职安全管理部门，配置具有 5 年以上安全管理经验、2 名专职安全员，确保安全管理覆盖所有生产区域。

制定《安全生产管理制度汇编》，包含安全生产责任制、作业许可制度、安全检查制度、隐患排查治理制度等 25 项专项制度，制度修订周期不超过 1 年，确保与最新法律法规及项目实际匹配。

（二）风险辨识与管控

项目启动后 30 日内，组织第三方安全评估机构开展全面风险辨识，覆盖原料储存、碳化炉运行、产品装车等所有环节，形成《风险辨识清单》，对辨识出的风险按“红、橙、黄、蓝”四级分类管控，管控措施制定率 100%。

红色风险（如天然气泄漏、碳化炉爆炸风险）由我方总经理直接负责管控，每周开展 1 次现场检查；橙色风险（如高温烫伤、机械伤害风险）由安全管理部部长负责管控，每两周检查 1 次；黄色及蓝色风险分别由车间主任、班组长负责，检查频次不低于每月 1 次，所有检查记录留存备查，保存期限不少 3 年。

对重大风险点（如天然气管道、碳化炉燃烧室）安装智能监控设备（如气体泄漏报警器、温度传感器），设备在线率 100%、数据上传率 100%，一旦触发预警阈值，立即启动声光报警并推送至安全管理人员手机端，响应时间不超过 1 分钟。

（三）安全培训与教育

建立“三级安全教育+专项培训+定期复训”的培训体系：新员工入职需完成不少于 72 学时的三级安全教育（公司级 32 学时、车间级 24 学时、班组级 16 学时），考核合格后方可上岗；特种作业人员（焊工、电工等）需持国家认可的特种作业

操作证上岗，持证率 100%，证书复审率 100%。

每月开展 1 次全员安全专项培训，内容涵盖天然气安全操作、火灾爆炸应急处置、高处作业规范等；每季度组织 1 次安全知识考试，考试不合格者暂停上岗，补考合格后方可复工，考试通过率需达到 100%。

每年组织 2 次安全技能实操演练（如天然气泄漏应急处置、碳化炉灭火演练），演练参与率 100%，演练后 24 小时内出具《演练评估报告》，明确改进措施并跟踪落实，确保员工实操能力达标。

（四）现场安全管理

生产区域严格划分“作业区、通道区、应急区”，设置清晰的安全警示标识，如禁止烟火、当心天然气中毒等，标识完好率 100%；作业人员必须穿戴劳保用品，劳保用品配备率 100%、正确穿戴率 100%。

天然气作业、高处作业、动火作业等特殊作业必须执行“作业许可制度”，作业前需办理《作业许可证》，经安全管理人员现场确认风险可控后方可作业，许可证审批率 100%，杜绝无证作业。

每月开展 1 次全面安全检查，每周开展 1 次专项检查（如设备安全、电气安全），每日开展 1 次班组自查，对检查发现的安全隐患建立《隐患整改台账》，明确整改责任人、整改期限，一般隐患整改率 100%，整改期限不超过 24 小时，重大隐患立即停产整改，整改期限不超过 72 小时。

（五）安全事故处理

若发生一般安全事故（造成 3 人以下轻伤或直接经济损失 10 万元以下），我方将在 1 小时内上报招标方及当地应急管理部门，24 小时内出具《事故初步调查报告》，7 日内完成整改并提交《事故处理报告》；若发生较大及以上安全事故（造成人员重伤或死亡），立即启动应急响应，15 分钟内上报相关部门，配合开展事故调查，并承担全部责任及赔偿。

建立安全事故“四不放过”机制（原因未查清不放过、责任人未处理不放过、整改措施未落实不放过、有关人员未受到教育不放过），事故处理完成率 100%，杜绝同类事故再次发生。

三、环保合规服务承诺

淇县碳化厂运营严格遵守国家及地方环保政策，我方将通过完善环保设施、

强化监测管理，实现“零环保超标、零环保投诉”，具体承诺如下：

（一）环保管理体系建设

自项目运营之日起 60 日内，完成《环境管理体系》（ISO 14001）认证，设立环保管理部门，配置 1 名持证环保工程师、1 名专职环保监测人员，负责环保设施运维、污染物监测及环保合规管理。

制定《环保管理制度》，包含废气处理、废水处理、固废处置、环保应急等专项制度，每年根据地方环保政策更新 1 次，确保制度符合《河南省 2025 年大气污染防治攻坚战实施方案》《淇县水污染防治行动计划》等地方要求。

（二）废气治理承诺

碳化炉废气处理采用“旋风除尘+布袋除尘+生物除臭”组合工艺。

安装废气在线监测系统（CEMS），每日安排专人核对监测数据，若出现数据异常，立即停机检查，2 小时内出具异常原因分析，24 小时内完成整改，确保不发生超标排放。

（三）废水治理承诺

安装废水在线监测系统，监测指标包括 COD、氨氮、pH 值等，每月委托第三方检测机构开展 1 次全项检测，检测报告留存备查。

（四）固废处置承诺

建立固废管理台账，详细记录固废产生量、贮存量、处置量及去向，台账更新频率不低于每周 1 次。

（五）环保应急与投诉处理

制定《环保突发事件应急预案》（如废气超标、废水泄漏），每年组织 1 次环保应急演练，配备应急物资（如吸油毡、活性炭、应急抽水泵），应急物资完好率 100%；若发生环保突发事件，30 分钟内启动应急响应，2 小时内控制污染扩散，24 小时内出具处置报告，7 日内完成整改。

设立环保投诉专线，24 小时专人值守，接到投诉后 1 小时内联系投诉人，24 小时内赴现场核实处理，48 小时内反馈处理结果，投诉处理满意度≥98%；若因我方原因引发环保投诉并被环保部门处罚，由我方承担全部罚款，并赔偿招标方相应损失。

四、运营效率服务承诺

为保障招标方经济效益，我方将通过优化生产流程、强化设备运维，实现产能达标、成本可控，具体承诺如下：

（一）产能保障承诺

严格按照碳化厂暂定污泥处理规模为 50t/d 制定生产计划，合理安排生产班次全年有效处理天数不少于 330 天，确保年实际产能达到设计产能的 95% 上。

建立生产进度跟踪机制，每日统计产量数据，每周分析产能完成情况，若发现产能滞后（周产能完成率低于 90%），立即排查原因（如设备故障、原料供应），24 小时内制定整改措施，确保月度产能达标率 $\geq 98\%$ 。

（二）成本控制承诺

建立成本核算体系，每月开展成本分析（涵盖原料、能耗、人工、运维等成本），识别成本管控薄弱环节，每季度提出不少于 2 项成本优化建议（如余热回收利用、设备节能改造），经招标方同意后实施，确保年度运营成本较行业平均水平降低 3% 以上。

（三）设备运维承诺

建立设备全生命周期管理体系，对碳化炉、天然气净化设备、环保设施等关键设备建立《设备台账》，记录设备型号、采购日期、维修记录等信息；制定《设备预防性维护计划》，其中碳化炉每月维护 1 次、天然气管道每季度检测 1 次、环保设备每周巡检 2 次，维护计划执行率 100%。

配备专业设备维修团队，建立设备故障快速响应机制：一般故障（如阀门损坏）30 分钟内到达现场，2 小时内修复；重大故障 1 小时内启动应急方案，24 小时内完成修复，确保设备综合效率（OEE） $\geq 85\%$ ，年故障停机时间不超 100 小时。

五、质量管理服务承诺

碳化产品质量直接关系招标方市场竞争力，我方将建立全流程质量管控体系，确保产品质量达标，具体承诺如下：

（一）质量管控体系建设

自项目运营之日起 60 日内，完成《质量管理体系》（ISO 9001）认证，设立质量检验部门，配置不少于 1 名持证质量检验员，配备煤质分析仪、元素分析仪等检验设备，设备校准率 100%。

制定《产品质量标准》，明确碳化物的固定碳含量、灰分、挥发分、硫分等关键指标，标准不低于国家及行业相关要求，并经招标方确认后执行。

（二）生产过程质量管控

生产过程中对关键工序施质量监控，检测产品水分、固定碳含量，抽样检测率 100%，检测数据实时记录在《生产过程质量台账》中。

若生产过程中发现质量异常，立即停机排查原因，2 小时内制定整改措施，整改完成后经检验合格方可恢复生产。

（四）成品质量管控

成品出厂前必须进行全项检验，检验项目包括固定碳、灰分、挥发分、硫分、粒度等，检验合格后出具《产品质量检验报告》，随产品一同交付；若检验发现不合格产品，立即隔离存放，制定处置方案（如返工、销毁），经招标方同意后执行，不合格产品出厂率 0%。

建立产品质量追溯体系，每批次产品标注生产日期、生产班组、检验人员等信息，若客户提出质量异议，48 小时内完成追溯调查，确定质量问题原因，若属于我方责任，无条件退换货，并赔偿招标方因此产生的损失。

六、人员保障服务承诺

专业、稳定的运营团队是项目成功的关键，我方将通过科学的人员配置、培训与考核，确保团队能力达标，具体承诺如下：

（一）人员配置承诺

项目运营团队核心管理人员均具备本科及以上学历，5 年以上碳化行业相关经验，且持有对应专业证书；一线操作人员均具备初中及以上学历，经专业培训合格后上岗，持证上岗率 100%。

人员配置满足生产需求：生产车间每班次配备不少于 5 名操作人员、2 名班组长；安全、环保、质量部门实行 24 小时值班制，确保突发情况及时响应。

（二）人员培训承诺

建立“岗前培训+在岗培训+晋升培训”的三级培训体系：新员工岗前培训不少于 120 学时，涵盖安全、环保、操作、质量等内容，考核合格后方可上岗；在岗员工每月开展 1 次技能培训，每年培训时长不少于 40 学时/人；核心管理人员每季度参加 1 次行业培训，确保团队专业能力持续提升。

每半年组织 1 次技能竞赛，竞赛结果与薪酬、晋升挂钩，激发员工学习积极性；每年开展 1 次培训效果评估，通过理论考试、实操考核等方式检验培训成效，评估合格率≥95%，未达标者重新培训。

七、客户服务承诺

我方将以招标方需求为核心，建立高效的沟通与服务机制，确保服务质量达标，具体承诺如下：

（一）沟通机制承诺

建立“日常沟通+定期会议+专项汇报”的沟通体系：日常沟通通过电话、微信等方式实时响应，招标方提出的疑问 2 小时内给予答复；每周一上午 9 点召开运营例会，汇报上周运营情况、存在问题及本周计划；每月 25 日前提交《月度运营报告》，内容包括产量、质量、安全环保、成本等数据；每季度末开展 1 次专项汇报，总结季度运营成果，提出下季度工作计划。

建立信息共享平台，实时上传生产数据（如产量、能耗）、安全环保数据（如隐患整改情况、污染物排放数据）、设备运行数据（如故障记录、维护计划），招标方可随时登录平台查阅，确保信息透明度 100%。

（二）问题响应与解决承诺

对招标方提出的需求或问题，实行“首问负责制”：首位接到需求的人员全程跟进，一般问题（如数据查询）24 小时内解决；复杂问题（如产能调整、设备改造）48 小时内制定解决方案，经招标方确认后实施，解决完成率 100%。

建立服务满意度评价机制，每季度末由招标方对我方服务进行评价（评价维度包括安全管理、环保合规、运营效率、质量管理、沟通响应等），若满意度低于 95%，我方立即制定改进措施，1 个月内完成整改，并向招标方提交整改报告；连续两个季度满意度低于 90%，招标方有权扣减当月服务费的 10%。

（三）档案管理承诺

建立完整的运营档案体系，包括安全管理档案（责任书、检查记录、培训档案）、环保档案（监测报告、固废转移联单）、运营档案（生产数据、成本核算）、质量档案（检验报告、追溯记录）等，档案分类存放，专人管理。

档案更新频率：日常记录（如生产日志、安全检查记录）每日更新；月度、季度报告按周期提交并归档；档案保存期限：短期档案（如日常记录）保存 3

年，长期档案（如合同、认证证书）保存至项目结束后 5 年，招标方可随时查阅或复制档案，我方无条件配合。

八、持续改进承诺

为实现项目长期稳定运营，我方将建立持续改进机制，不断提升运营水平，具体承诺如下：

（一）技术改进承诺

每年投入不少于运营收入 1.5% 的资金用于技术研发与改进，跟踪行业先进技术（如智能碳化控制技术、新型环保治理技术），每季度组织技术人员开展 1 次行业技术调研，形成《技术调研报告》提交招标方。

每半年提出不少于 2 项技术改进建议，经招标方同意后组织实施，实施后 6 个月内评估改进效果，确保改进后产能提升 $\geq 3\%$ 或能耗降低 $\geq 5\%$ ，若未达到预期效果，改进成本由我方承担。

（二）管理改进承诺

每年开展 1 次管理体系评审，邀请第三方机构参与，识别管理漏洞，制定改进计划，改进计划执行率 100%；每季度修订 1 次管理制度，确保制度与项目实际、行业标准匹配。

建立“员工合理化建议”机制，鼓励员工提出运营改进建议，对被采纳的建议给予适当奖励，每年采纳并实施的合理化建议不少于 10 条，确保管理效率持续提升。

特此承诺

供应商名称（全称并加盖电子公章）：栾川县鹏鹞环保科技有限公司

法定代表人（电子签字或电子印章）

日期：2025 年 09 月 01 日