

九、服务承诺



一、布展阶段服务承诺

（一）进度承诺

1、履约周期承诺

严格遵循“合同履行期限签订合同之日起 20 日历天”的要求，确保布展工作在合同签订后第 1-10 天内完成，逾期按合同总额的 0.5%/ 天支付违约金，最高不超过合同总额的 10%。

2、关键节点承诺

布展期间核心节点（方案确认、基础搭建、设备调试、验收移交）均按预设时间表推进，方案确认在合同签订后 3 天内完成，基础搭建在第 4-6 天内完成，设备调试在第 7 天内完成，验收移交在第 10 天内完成，节点延误率为 0，若出现节点滞后，2 小时内提交整改方案并执行。

（二）质量承诺

1、搭建质量承诺

展区搭建（主形象墙、展位框架、舞台等）符合《会展业场馆建设及运营服务规范》（GB/T 37915-2019），框架垂直度偏差 $\leq 3\text{mm/m}$ ，画面粘贴平整度偏差 $\leq 2\text{mm/m}$ ，结构承重能力满足展品摆放需求（ $\geq 500\text{kg/m}^2$ ），搭建合格率 100%；若出现搭建质量问题，24 小时内免费整改，整改后重新验收，直至符合标准。

2、物料质量承诺

布展所用物料均为符合国家环保标准的可回收或可降解材料，物料合格率 100%；若发现物料质量不达标，48 小时内免费更换，且承担由此产生的工期延误责任。

（三）安全承诺

1、安全隐患排查承诺



布展期间安全保障组每 1.5 小时开展 1 次安全巡查，重点排查用电、结构、消防隐患，隐患发现率 100%，整改率 100%；若因我方未排查出安全隐患导致事故，承担全部责任及赔偿费用。

2、人员安全承诺

施工人员持证上岗率 100%（特种作业人员需持对应特种作业操作证），岗前安全培训覆盖率 100%，布展期间人员安全事故率为 0；若发生人员受伤事故，立即启动应急救治并承担医疗费用，同时向采购人书面报备处置情况。

二、展会运行阶段服务承诺

（一）展商服务承诺

展商服务组为参展企业提供“一对一”对接服务，展商需求响应时间≤30 分钟，需求解决率≥98%。

（二）现场保障承诺

1、人流管控承诺

展会期间观众引导组实时监控展区人流密度，核心区域（主形象墙、互动体验区）人流密度≤1 人 / m²，拥堵发生率为 0；若出现人流拥堵，5 分钟内启动分流措施（如开放临时通道、引导至其他区域），分流完成时间≤30 分钟。

2、设备运行承诺

展会所用设备（VR 设备、LED 屏、音响、监控系统）运行故障率≤1%，故障响应时间≤30 分钟，修复时间≤2 小时；若因设备故障影响活动开展，免费提供备用设备，同时补偿参展人员相应损失。

（三）餐饮与住宿服务承诺

1、餐饮服务承诺

餐饮供应（早餐、午餐、晚餐、茶歇）符合《食品安全国家标准 餐饮服务通用卫生规范》（GB 31654-2021），食品安全事故率为 0，餐品温度达标率 100%（热餐≥60℃、冷餐≤10℃），特殊需求餐品（清真、素食等）供应准确率 100%；



若出现食品安全问题或餐品错发，承担全部责任及赔偿费用，同时按涉事餐品金额的 10 倍支付违约金。

2、住宿服务承诺

合作酒店房源兑现率 100%，房型匹配准确率 100%，住宿环境卫生达标率 100%（符合《旅游饭店星级的划分与评定》GB/T 14308-2010）；住宿期间参会人员投诉率≤2%，投诉响应时间≤15 分钟，解决时间≤2 小时；若因房源不足或服务问题导致参会人员无房可住，免费提供同级别或更高级别酒店住宿，同时承担交通转运费用。

（四）活动执行承诺

展会期间核心活动（成果发布会、论坛、品鉴会）准点开始率 100%，延误时间≤5 分钟；若因我方原因导致活动延误超过 5 分钟，每次按合同总额的 0.2% 支付违约金，同时向参会嘉宾致歉并提供补偿。

三、撤展阶段服务承诺

（一）进度承诺

1、撤展周期承诺

撤展工作（展品清场、拆除作业、物料回收、场地恢复）在展会结束后第 1-5 天内完成，逾期按合同总额的 0.5%/ 天支付违约金，最高不超过合同总额的 10%。

2、关键节点承诺

展商离场在撤展第 1-2 天内完成，拆除作业在第 3-4 天内完成，场地恢复在第 5 天内完成，节点延误率为 0；若出现节点滞后，立即增派人员或设备，确保按期完成。

（二）环保与场地恢复承诺

1、物料回收承诺



可回收物料回收利用率 $\geq 80\%$ ，废弃物料分类处置率 100%，均由具备环保资质的机构清运，提供《废弃物处置证明》；若可回收利用率低于 80%，按未回收物料价值的 20% 支付违约金。

2、场地恢复承诺

撤展后场地恢复至进场前状态，地面清洁度 100%（无杂物、无胶痕、无污渍），场馆设施完好率 100%；若场地未恢复达标，24 小时内免费整改，整改后重新验收，直至符合场馆方及采购人要求。

（三）安全承诺

1、拆除安全承诺

拆除作业严格按“先非承重后承重、先上后下”顺序执行，拆除人员安全防护装备佩戴率 100%，拆除期间安全事故率为 0；若因违规拆除导致场馆设施损坏或人员受伤，承担全部维修费用及赔偿责任。

2、展品安全承诺

协助展商完成展品清点与搬运，展品丢失率、损坏率均为 0；若出现展品丢失或损坏，按展品实际价值赔偿，同时向展商书面致歉并提交改进报告。

四、沟通承诺

（一）信息报送承诺

项目全周期每日向采购人提交《项目运行日报》（含进度、质量、安全、问题处置情况），关键节点（方案确认、验收移交、活动执行）提交专项报告，信息报送及时率 100%，准确率 100%；若出现信息漏报、错报，每次按合同总额的 0.1% 支付违约金。

（二）问题沟通承诺

针对采购人提出的问题或需求，响应时间 ≤ 2 小时，解决方案提交时间 ≤ 24 小时，问题解决率 100%；若未及时响应或解决，每次按合同总额的 0.2% 支付违约金，直至问题闭环。



五、违约处理承诺

我方若未履行上述任何一项承诺，自愿按对应条款支付违约金，同时在规定时间内整改；若因我方违约导致项目无法正常推进或造成采购人损失，承担全部赔偿责任（包括直接损失与间接损失），且采购人有权单方面解除合同。



磋商供应商： 郑州古里特展览展示有限公司 （电子签章）



法定代表人： 付郑先 （电子签章）



日期： 2023 年 10 月 26 日

