四、服务承诺

（包括但不限于招标文件第六部分“评审程序和评标办法”中服务承诺的要求）

新乡市机关事务中心：

河南华誉新能源热力有限公司承诺如下：

我公司有足够的经济、技术实力和管理能力。保证项目托管工作专业、保质完成。包括但不限于招标文件第六部分“评审程序和评标办法”中服务承诺的要求。具体如下：

经济实力保障：

（1）资金储备与调配：我方专业承接合同能源管理项目，现今在运行项目面积达 80 万㎡，年现金流达 2500 万元，项目客户均为公建事业单位，回款能力良好，全年均有持续稳定现金流。

（2）专项项目资金账户：中标后将设立合同能源管理专项账户，有效保障节能设备采购、能源监控系统建设、运维费用等资金投入，针对项目专款专用。

（3）资金实力：河南华誉新能源热力有限公司隶属于北京科技园建设（集团）股份有限公司，为北京国资公司下属子企业，公司采用国有企业运营管理方式，有较好的资金实力和融资能力及渠道。

（4）融资能力保障：公司已与多家金融机构建立合作关系，可提供绿色信贷、能源资金等融资渠道，确保项目全周期资金链稳定。

技术实力保障：

（1）节能技术应用：

承诺如下：

①保证该综合能源平台能实现对大楼能源运行状态进行智能监控，梳理能源用能特性，及时调整管理策略；保证更新优化频率每 2 个月更新一次；

②保证综合管理能源平台、中央空调能源系统平台与国内顶级研发团队、知名大学合作；

③平台可植入 AI 人工智能大模型。

④节能灯具采用欧盟节能认证标准，保证 LED 灯具光效不低于国家一级能效等级；

⑤保证水系统节能阀件采用国家一级能效等级阀件；

⑥保证风机盘管控制面板采用高精度、高灵敏度控制面板，面板持久耐用；

⑦保证用电用水智能计量器具采用上市公司品牌高精度、高灵敏度、持久耐用。

⑧依据客户现场条件建立光伏储能一体化方案；

⑨对可实施变频技术场景采用智能变频控制技术。

⑩充电桩与上市公司品牌合作，充电桩管理系统接入现行市场最优管理平台。

（2）技术团队配置：

组建由 1 名注册一级建造师，2 名中级工程师构成的技术团队，团队长期驻扎，对项目进行全周期管理，上述 3 名人员均具备同类项目 5 年以上实施经验，提供 24 小时技术服务。

（3）巡检、应急人员配置：

组建专业日常巡检团队，团队人数 3-5 人，采用定时、不定时巡检结合策略，适时处理保修、维护计划，全部采用持证上岗制度，持有专业电工证、焊工证、制冷运行工证等操作证件，实时处理故障。

（4）技术迭代承诺

每年度评估行业新技术应用可行性，经贵方同意后，优先将前沿节能技术融

入项目，持续提升节能效果。

（5）技术平台先进性

每年结合项目实际情况及外部经验，对技术平台进行优化、升级。更贴合项目实际场景，项目托管运行完成后，平台使用权交于贵方，保障平台稳定性、可持续性。

管理能力保障：

（1）项目管理体系：

采用 PDCA 循环管理模式，制定《合同能源托管项目标准化操作手册》，明确节能目标分解、设备维护、数据核算等 12 项核心流程；

建立三级质量管控机制（班组自检、部门复检、第三方抽检），确保服务规范达标。

（2）人员培训机制：

每季度组织贵方操作人员、我方操作人员参与节能技术培训，年度培训市场不少于 50 小时，同步提供线上学习平台资源，提升能源管理能力。

（3）安全运维管理：

执行 ISO45001 职业健康安全管理体系，配备专职安全管理员，每月开展设备安全巡检，建立隐患整改台账，确保零安全事故。

托管服务承诺：

托管服务方案

一、托管服务体系

1.人员组织架构：成立专门的公共建筑综合能源水电托管项目组，设立项目经理 1 名，全面统筹协调项目工作；配备专业水电工程师 2 名，负责设备技术维

护与故障诊断；安排能源管理专员 2 名，负责能耗监测与分析；配置运维人员 3-5 名，承担日常巡检与基础维护工作，各岗位分工明确，协同保障托管服务高效运行。

2.质量保障体系：建立标准化服务流程和质量控制体系，严格执行国家及行业相关标准规范。定期对服务质量进行内部审核与评估，引入第三方专业机构每季度进行服务质量评估，确保服务符合高标准要求。同时，设立服务质量反馈机制，及时收集使用单位意见，持续改进服务质量。

3.安全管理体系：制定完善的安全管理制度，涵盖设备操作安全、人员作业安全、消防安全等方面。定期对项目人员进行安全培训与考核，确保全员具备安全作业意识与技能。配备齐全的安全防护设备和应急救援物资，建立安全隐患排查治理机制，每周进行一次全面安全检查，及时消除安全隐患。

二、托管服务流程

1.前期调研阶段：在签订托管合同后 5 个工作日内，组织专业团队对托管的公共建筑进行全面细致的调研，包括水电设备设施现状、历史能耗数据、建筑使用功能及特点等，形成详细的调研报告，为后续托管服务提供数据支撑。

2.方案制定阶段：依据调研结果，10 个工作日内制定个性化的综合能源水电托管服务方案，明确服务目标、服务内容、技术措施、能源优化策略及应急预案等，并与使用单位充分沟通，根据反馈意见进行调整完善。

3.服务实施阶段

（1）日常运维：运维人员每日对水电设备进行巡检，填写巡检记录，发现问题及时上报处理；每月对设备进行一次全面维护保养，确保设备正常运行。

（2）能源管理：能源管理专员利用智能监测系统实时采集水电能耗数据，进

行数据分析与处理，每月出具能源消耗分析报告，提出节能优化建议，并根据使用单位需求实施节能改造措施。

（3）故障处理：设立 24 小时服务热线，接到故障报修后，按照响应时间要求迅速响应，安排专业人员前往现场处理。

4.服务评估与改进阶段：每半年组织一次服务评估会议，邀请使用单位相关人员参与，对托管服务进行全面评估，总结经验教训，针对存在的问题制定改进措施，并跟踪落实改进情况。

三、响应时间、到场时间、故障解决时间

1.响应时间：接到使用单位故障报修或服务需求后，10 分钟内响应，与使用单位沟通了解具体情况，提供初步解决方案或指导。

2.到场时间：维修人员在接到通知后 30 分钟到达现场

3.故障解决时间

（1）一般故障：如水电管道轻微漏水、灯具损坏、开关故障等，在到达现场后 2 小时内解决。

（2）较大故障：如水泵故障、配电箱故障等，在到达现场后 4 小时内解决，特殊情况（如需要更换特殊配件等）需向使用单位说明情况，并承诺在配件到位后 24 小时内解决。

（3）重大故障：如主供水管道爆裂、主供电线路故障等，在到达现场后立即启动应急预案，组织专业力量抢修，原则上在 12 小时内恢复基本功能，完全修复时间根据实际情况向使用单位说明，但不超过 48 小时。

四、设备维护

1.日常维护：制定详细的设备日常维护计划，对水电设备进行定期清洁、润

滑、紧固、调试等维护工作，确保设备运行参数正常，延长设备使用寿命。例如，每月对水泵进行一次轴承润滑、检查密封性能；每季度对配电箱进行一次灰尘清理、线路紧固等。

2.预防性维护：利用先进的检测技术（如红外测温、振动监测等）对设备进行定期检测，提前发现潜在故障隐患，并制定针对性的维修计划，避免设备故障发生。每半年对重要设备进行一次全面性能检测与评估，根据评估结果调整维护策略。

3.维修管理：建立设备维修档案，详细记录设备故障情况、维修时间、更换配件等信息，便于分析设备运行状况和维修规律。对于维修更换的配件，严格把控质量，优先选用原厂配件或符合国家标准的优质配件，并确保配件来源可追溯。

五、移交后的相关服务

1.人员培训：在托管服务期满移交前 1 个月，为使用单位相关人员提供免费的水电设备操作、维护保养及能源管理等方面的培训，培训内容包括设备基本原理、操作规程、常见故障排查与处理、能耗监测系统使用等，确保使用单位人员能够熟练掌握设备操作和基本维护技能。培训采用理论讲解与实际操作相结合的方式，培训时长不少于 20 课时，并进行考核，确保培训效果。

2.技术支持：移交后 1 年内，为使用单位提供免费的技术支持服务。使用单位在设备运行过程中遇到技术问题，可随时通过电话、邮件或现场指导等方式获得我司专业技术人员的帮助。对于较为复杂的技术问题，我司将在 24 小时内安排技术人员前往现场解决。

3.资料移交：在托管服务期满时，向使用单位移交完整的设备资料（包括设备说明书、维修手册、安装图纸等）、能源管理资料（如历史能耗数据、节能改造

方案等）以及服务期间的运维记录、检测报告等相关资料，确保使用单位全面了解设备状况和能源使用情况。

投标人：河南华誉新能源热力有限公司(电子签章)

法定代表人：_____(电子签章)

日期：2025 年 5 月 29 日