

## 8.2 项目响应时间管理措施

我方深刻理解，及时、高效的响应是保障贵港经济技术开发区总体规划及环评报告编制服务稳定运行、支撑项目顺利开展的关键。我方郑重承诺，将建立一套规范、透明、高效的服务响应机制，并提供明确的、可量化的时间指标。

为规范项目全周期内各类需求、问题、任务的响应标准，确保“快速响应、高效处理、风险可控”，避免因响应滞后导致项目延误、风险扩大，明确响应范围、时效标准、责任分工及监督机制，特制定本制度。

### （1）响应范围界定：明确“哪些事项需响应”

#### a 按事项类型划分

客户新增需求、需求变更申请、需求澄清请求，优先明确需求边界，避免误解，同步评估影响。

项目执行问题、风险预警，优先控制问题扩散，快速给出解决方案方向。

任务分配确认、任务进度问询、跨部门协作请求，优先明确是否可承接/当前状态，避免任务卡顿。

客户会议邀约、内部评审通知、紧急事项告知，优先确认参与意愿/是否收到信息，确保沟通闭环。

#### b 按紧急程度划分



紧急事项：直接影响项目停滞、重大风险爆发，需即时响应。

重要事项：影响单个节点进度、客户一般问询、跨部门关键协作，需限时响应。

常规事项（P2 级）：不影响核心进度的日常沟通、非紧急任务确认，需按时响应。

## （2）特殊场景补充标准

责任人临时离岗（如请假、出差）：

需提前 1 个工作日指定“临时响应人”（同岗位/同部门同事，需熟悉项目情况），并同步至项目组及客户（若涉及客户对接），临时响应人需按原责任人时效标准承接响应工作。

突发离岗（如紧急事假），需在 30 分钟内告知项目负责人及临时响应人，避免事项无人响应。

## （3）责任分工：明确“谁来响应”“如何响应”

响应责任人划分

直接责任人：事项明确指向的对接人，需作为第一响应人，优先处理。

间接责任人：若直接责任人无法响应（如离岗、权限不足），由其直属上级或临时响应人承接响应，避免责任真空。

监督责任人：项目经理为项目整体响应监督人，需定期检查响应时效，对超时响应事项跟进原因；客户对接类事项，商务经理需同步



监督，确保客户需求无遗漏。

### 响应操作流程

接收事项：责任人通过电话、消息、邮件等渠道接收事项，需第一时间确认“事项内容、紧急程度、发起方诉求”，避免因信息不全导致响应偏差。

首次反馈：按时效标准给出首次反馈，反馈内容需“清晰、具体、有闭环”，禁止模糊回复（如“知道了”“再看看”），需明确“下一步动作+时间节点”。

后续跟进：若事项需持续处理，需按首次反馈的时间节点同步进展，直至事项解决，避免“反馈一次后无下文”。

事项闭环：事项处理完成后，需向发起方反馈“处理结果+是否满足诉求”，确保发起方确认闭环。

（4）监督与考核：确保制度落地，避免流于形式

项目组每日同步“昨日超时响应事项”，责任人说明原因及改进措施。

我公司办公地址位于：贵港市港北区民主路 196 号院（天悦豪庭）1 幢 1 单元 15 楼 1503 号、1505 号、1506 号、1507 号，做为项目本地企业，因此，在接到业主单位通知起，我方提供 7×24 小时 全天候服务支持，保证在最短的时间内响应，优先马上进行电话沟通，进而 1 个小时派专业技术人员到达项目现场，特殊紧急情况可提供 0.5 小时加急响应服务，为业主方解答疑虑。服务热线：



【13397858320/0775-4206150】；服务邮箱：【gxgghb@126.com】

本项目结束后，本公司与业主方保持联系，免费为业主解答项目实施前后出现的各类环保问题，并且提出合理有效的解决方案。



## 8.3 针对本项目技术服务方案措施

### 一、项目概述

我公司（广西桂贵环保咨询有限公司）完全响应《贵港经济技术开发区总体规划环境影响评价报告编制服务》招标文件要求，承诺以高标准完成规划环评报告书编制工作。本保障计划从**组织管理、技术保障、进度控制、质量保证、服务承诺、风险应对**等方面制定详细措施，确保项目顺利实施并通过审批。

### 二、组织保障措施

#### 1、项目管理架构

**项目领导小组：**由公司技术总工程师任组长，负责重大事项决策和资源协调。

**项目负责人：**注册环评工程师（高级工程师职称）黄健军，全程负责技术统筹与进度管理。



#### 专业团队配置：

**生态保护组：**重点分析园区开发对西江流域生态影响

**环境要素组：**负责水、大气、噪声等专项评价

**规划协调组：**对接园区规划部门，确保环评与规划衔接

**后勤保障组：**负责资料收集、行政对接及会议组织

**专家预审：**在报告大纲、初稿、送审稿阶段组织内部专家评审

### 三、技术保障措施

#### 1、技术标准执行

严格遵循《中华人民共和国环境影响评价法》并按照国家环保部颁发的《规划环境影响评价技术导则总纲》（HJ130-2019）及符合国家及行业现行相关标准和规范。

专项技术措施：“三线一单”（生态保护红线、环境质量底线、资源利用上线、环境准入清单）管控要求。

2、数据来源：采用生态环境部门监测数据+现场监测。

#### 四、进度保障措施

##### 1、项目时间计划

贵港经济技术开发区总体规划环评工作进度目标示意图

时间 工作阶段	签订合同后 20 个工作日内	签订合同后 80 个工作日内	签订合同后 150 个工作日内	主要工作
第一阶段				规划分析、现场调查、现状监测
第二阶段				技术编制、图件制作、规划沟通
第三阶段				专家审核、修改完善

2、进度延误应对：若采购人资料延迟，启动“分阶段编制”模式，先完成基础章节，确保按时交付。

#### 五、质量保障体系

1、三级审核制度：项目组自审→部门复核→公司终审。

##### 2、验收标准

符合《中华人民共和国环境影响评价法》并按照国家环保部颁发的《规划环境影响评价技术导则总纲》（HJ130-2019）导则要求，确

保评价过程规范、数据真实可溯、结论科学可信，并最终通过环境保护行政主管部门技术审查。

## 六、服务承诺

### 1、电话咨询

成交供应商应当为采购人提供技术援助电话，解答采购人在使用中遇到的问题，及时为采购人提出解决问题的建议。

### 2、现场响应

采购人遇到使用或技术问题，电话咨询不能解决的，我公司安排专业技术人员 1 小时内到达现场进行处理，特殊紧急情况可提供 0.5 小时加急响应服务。

### (3) 质量承诺：

编制的报告书符合《中华人民共和国环境影响评价法》并按照国家环保部颁发的《规划环境影响评价技术导则总纲》（HJ130-2019）要求进行编制，符合国家及行业现行相关标准和规范，确保成果资料完整、真实准确、清晰有据，并须通过环境保护行政主管部门审查。

我公司具有完备的质量保证体系，可靠的质量保障措施，承诺技术报告的深度和合理性满足合同要求，并符合国家生态环境部技术规范、标准、规程和发包人的任务委托书进行环境影响评价技术服务，确保成果资料完整、真实准确、清晰有据，并满足项目报批有关要求。

我方负责项目现场勘察和相关资料收集，根据国家和地方的有关法律法规、政策、标准和技术导则的要求编制《贵港经济技术开发区总体规划及环评报告编制服务-环境影响报告书》。并承诺如下：



1) 评价的重点内容和专题设置应与规划对环境影响的性质、程度和范围相一致，应与规划涉及领域和区域的环境管理要求相适应。

2) 评价应统筹考虑各种资源与环境要素及其相互关系，重点分析规划实施对生态系统产生的整体影响和综合效应。

3) 评价的内容与深度应充分考虑规划的属性和层级，并依据不同属性、不同层级规划的决策需求，提出相应的宏观决策建议以及具体的环境管理要求。

4) 评价选择的基础资料和数据应真实、有代表性，选择的评价方法应简单、适用，评价的结论应科学、可信。

5) 评价应充分发挥优化空间开发布局、推进区域（流域）环境质量改善以及推动产业转型升级的作用，将空间管制、总量管控和环境准入作为评价成果的重要内容。

6) 报告书应图文并茂、数据详实、论据充分、结构完整、重点突出、结论和建议明确。

**(4) 成果提交承诺：**承诺提供的报告书（送审稿）数量须满足评审会数量要求，严格履行合同约定的全部服务内容及质量标准，确保项目各项工作质量和进度全面达标。在项目报批过程中，如需补充环境影响评价相关资料，我方及时提供所需补充材料，全力配合完成报批工作。

**(5) 服务期承诺：**我方承诺在自合同签订之日起 150 个工作日内完成环境影响评价报告书（送审版）的编制工作，直至成果取得相关主管部门意见为止。





**(6) 付款方式响应：**合同签订 30 个工作日内，采购人向成交供应商支付本合同总合同额的 30%；在成交人组织专家评审通过后提交环境影响评价报告书（报批版）后 30 个工作日内支付合同金额 20% 的款项，成交人提交的规划环境影响报告书获得主管部门审查意见后 30 个工作日内付清项目合同额的 50%。

我方全面负责本项目的环保行政审批协调工作，包括与各级生态环境主管部门的全程对接、协助组织专家技术评审会、准备评审材料及会务安排等全部工作流程，相关费用（含专家咨询费、会议费、差旅费等）均已包含在中标总价内，发包方无需另行支付费用。

**(7) 合同签订时间响应：**我方承诺自成交通知书发出之日起 14 个工作日（不超 20 日历日）内签订完毕。

## **七、保密承诺：**

(1) 我方严格按照投标方案和合同约定执行本项目，不得转包或擅自改变设计方案，不会降低质量要求，确保所有工作均由我司专业团队直接完成。

(2) 我方服务人员均须严格履行保密义务，严格按照投标响应文件承诺的人力资源配置方案执行本项目，确保项目团队专业资质和人员数量完全符合约定要求。在必须补充或更换人员时，必须补充或更换优于或等同于响应文件所承诺资质的服务人员，并需取得甲方书面同意。

(3) 我方依据合同约定向甲方交付的所有技术报告、基础资料、过程文件及相关服务成果（包括但不限于电子文档、纸质文件、数据



图表等)，其全部著作权、专利权及其他知识产权均归属于甲方所有。未经甲方事先书面授权，我司保证不以任何形式向第三方披露、转让或允许使用上述成果。确因合同履行需要向参与人员提供时，将严格限定知悉范围，并采取加密存储、权限管控等保密措施，确保信息仅用于本项目实施之必需用途。

我方积极配合采购人开展项目咨询服务工作，确保各环节高效衔接；保证技术质量达到承诺的质量标准要求，服务及时并严格按照合同约定的时间提交符合技术规范要求的环境影响评价成果，最终交付经主管部门审查通过的规划环境影响报告书纸质版陆份。提供成果文本、图件等刻录光碟电子版一份。

