**深圳市第一职业技术学校**

**职教园校区（一期）项目社会稳定风险评估服务招标文件**

**深圳市第一职业技术学校**

**二○二四年十一月**

# 项目评审信息

项目名称：职教园校区（一期）项目**社会稳定风险评估服务**

项目类型：服务类

采购方式：公开招标

货币类型：人民币

项目预算：10万

## 投标文件初审表

**(凡有下列情形之一的，投标文件无效，投标作废标处理)**

|  |
| --- |
| 资格性检查表 |
| 1 | 投标人不具备招标文件所列的资格要求，或未提交相应的资格证明资料(详见招标公告投标人资格要求） |
| 符合性检查表 |
| 2 | 未按招标文件对投标文件组成的要求提供投标文件的(投标文件组成不完整）**或**未按规定密封、签字、盖章； |
| 3 | 投标总价高于预算限额的或报价低于其成本且不能做出合理说明 |
| 4 | 投标报价有严重缺漏项目 |
| 5 | 投标文件载明的交货期超过招标文件规定的 |
| 6 | 所投产品在质量、技术、方案等方面没有实质性满足招标文件要求 |

## 评标信息

评审方法：本项目评审方法采用**综合评分法**。

## 评标方法

|  |  |
| --- | --- |
| **评标方法：综合评分法** |  |
| 综合评分法。在最大限度地满足招标文件实质性要求的前提下，按照招标文件中规定的各项因素进行综合评审，评标总得分排名前列的投标人，作为推荐的候选中标供应商。价格分计算方法：采用低价优先法计算，即满足招标文件要求且投标价格最低的投标报价为评标基准价，其价格分为满分。其他投标人的价格分统一按照下列公式计算：投标报价得分=(评标基准价／投标报价)×100评标总得分＝F1×A1＋F2×A2＋……＋Fn×AnF1、F2……Fn分别为各项评审因素的得分；A1、A2、……An分别为各项评审因素所占的权重(A1＋A2＋……＋An＝1)。评标过程中，不得去掉报价中的最高报价和最低报价。此方法适用于货物类、服务类、工程类项目。 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **评分项** | **权重** |
| **1** | **价格部分** | **28** |
|  | 报价 | 价格分应当采用低价优先法计算，即满足招标文件要求且投标价格最低的投标报价为评标基准价，其价格分为满分。其他投标人的价格分统一按照下列公式计算：投标报价得分=(评标基准价／投标报价)×100×权重备注：1.因落实政府采购政策进行价格调整的，以调整后的价格计算评标基准价和投标报价,详见《价格扣除》。2.投标报价得分四舍五入后，小数点后保留两位有效数； |
| **2** | **技术部分** | **30** |
|  | **序号** | **评分因素** | **权重** | **评分准则** |
| 1 | 实施方案 | 10 | **（一）评审内容：**根据投标人提供的项目实施方案情况进行打分，实施方案包含但不限于以下四点：1.工作内容；2.工作流程3.工作方法；4.工作成果。**（二）评分依据：**1.考察以上4点内容，满足一点得1.5分，最高得6分，未提供或者内容不满足要求不得分；2.在此基础上，根据实施方案整体全面性、针对性、可操作性进行评分：（1）优：实施方案内容全面具体、针对性强、可操作性强，加4分；（2）良：实施方案内容较全面、针对性较强、可操作性较强，加3分；（3）中：实施方案内容完整性、针对性、可操作性均一般，加2分；（4）差：实施方案内容不科学、不完整、针对性较弱，不加分。如果评审为差，要求专家书面说明理由，并记录。 |
| 2 | 项目重点难点分析、应对措施及相关的合理化建议 | 10 | **（一）评审内容：**评审专家结合需求，对投标人提交的项目重点、难点分析及相关的合理化建议进行综合评价，包括但不限于：1.项目重点难点分析；2.项目重点难点应对措施。**（二）评分依据：**1.考察以上2点内容，满足一点得3分，最高得6分，未提供或者内容不满足要求不得分；2.在此基础上，根据项目重点难点分析、应对措施建议整体合理性、针对性、可操作性进行评分：（1）优：提供的相关内容整体科学合理、针对性强、可操作性强，评审为优，加4分；（2）良：提供的相关内容较合理、有一定针对性、一定可操作性，评审为良，加3分；（3）中：提供的相关内容不尽合理、针对性一般、可操作性一般，评审为中，加2分；（4）差：提供的相关内容不合理、无针对性、无可操作性，评审为差，不加分。如果评审为差，要求专家书面说明理由，并记录在档。 |
| 3 | 质量保障措施及方案 | 5 | **（一）评审内容：**根据投标人提供的质量（完成时间、安全、环保）保障措施及方案进行打分，内容至少包含以下2点：1.对项目进度和完成时间安排得是否合理；2.项目顺利实施的保障措施是否全面、可行。**（二）评分依据：**1.考察以上2点内容，满足一点得1分，最高得2分，未提供或者内容不满足要求不得分；2.在此基础上，根据质量（完成时间、安全、环保）保障措施及方案整体合理性、针对性、可操作性进行评分：（1）优：质量保障措施全面具体、针对性和可操作性强，评审为优，加3分；（2）良：质量保障措施较全面具体、较有定针对性和可操作性，评审为良，加2分；（3）中：质量保障措施不尽合理、针对性和可操作性一般，评审为中，加1分；（4）差：质量保障措施不合理、无针对性和可操作性，评审为差，不加分。如果评审为差，要求专家书面说明理由，并记录在档。 |
|  | 4 | 服务承诺 | 5 | **（一）评审内容：**根据招标文件的需求，投标人提供项目完成（服务期满）后的服务承诺，需包括以下两项内容：1．售后服务时间；2．售后服务措施。**（二）评分依据：**1.考察以上2点内容，满足一点得1分，最高得2分，未提供或者内容不满足要求不得分；2.在此基础上，根据项目完成（服务期满）后的服务承诺整体合理性、针对性、可操作性进行评分：（1）优：质量保障措施全面具体、针对性和可操作性强，评审为优，加3分；（2）良：质量保障措施较全面具体、较有定针对性和可操作性，评审为良，加5分；（3）中：质量保障措施不尽合理、针对性和可操作性一般，评审为中，加1分；（4）差：质量保障措施不合理、无针对性和可操作性，评审为差，不加分。如果评审为差，要求专家书面说明理由，并记录在档。 |
| 2 | **综合实力** | **37** |
|  |  | **序号** | **评分因素** | **权重** |
| 1 | 拟安排的项目负责人情况 | 10 | **（一）评审内容：**1.具有社会学专业教授级高级工职师或社会工作者教授级高工职称得3分；2.具有硕士研究生或以上学历得3分；3.具有同类型项目社会评估风险经验的，每有1项得2分，本项最高得 4分。**（二）评分依据：**1.提供项目负责人学历和学位证书或学信网截图；职称证书；工作经验证明为项目合同关键信息（须体现项目负责人信息）等证明材料作为得分依据。2.以上资料均要求提供复印件并加盖公章，原件备查。未提供或提供不清晰的不得分。3.要求提供拟安排的项目负责人通过投标人缴纳的近三个月社保证明作为本单位员工的证明依据。由于社保部门原因，最近一个月的社保证明无法提供的可往前顺延一个月。 |
| 2 | 拟安排的项团队成员（项目负责人除外）情况 | 10 | **（一）评分内容：**1. 拟投入的项目团队成员（除项目负责人）不少于5人具有本科以上学历，得3分；
2. 拟安排的项目团队成员（除项目负责人外）至少有 1人具有副教授级或高级工程师及以上职称得3分。

3.项目组成员具有社会稳定风险评估经验，并提供相关项目业绩证明，每人每次得2分，最多得4分；同一团队成员参与多个项目，可累计得分。**（二）评分依据：**1.提供项目团队成员学历和学位证书或学信网截图；职称证书；工作经验证明为项目合同关键信息（须体现项目负责人信息）等证明材料作为得分依据。2.要求提供拟安排的项目团队成员通过投标人缴纳的近三个月社保证明作为本单位员工的证明依据。由于社保部门原因，最近一个月的社保证明无法提供的可往前顺延一个月。3.以上资料均要求提供扫描件（或官方网站截图），原件备查。评分中出现无证明资料或专家无法凭所提供资料判断是否得分的情况，一律作不得分处理。 |
| 3 | 同类业绩 | 10 | 2021年10月1日至本项目投标截止之日（以合同签订时间为准），投标人承担过同类型项目社会稳定风险评估服务业绩，提供1个得1分，本项满分10分；**评分依据：**1.要求同时提供合同关键信息 (关键页内容需包含但不限于服务内容、服务期限和合同签订日期等内容)。2.通过合同关键信息无法判断是否得分的，还须同时提供能证明得分的其它证明资料，如项目报告或合同甲方出具的证明文件等。3.以上资料均要求提供扫描件，原件备查。评分中出现无证明资料或专家无法凭所提供资料判断是否得分的情况，一律作不得分处理。 |
|  | 4 | 服务网点 | 2 | 1. **评分内容：**供应商承诺中标后提供本地化经营（服务）的，得100%分。
2. **评分依据:**要求提供承诺函作为得分依据，未按采购文件要求提供承诺函的不得分。
 |
|  | 5 | 履约评价情况 | 5 | 投标人提供2021年10月至今用户单位出具的同类型服务经验得良好或80分以上的履约评价证明文件，每提供1个的，得1分，以此类推，本项满分5分。**（提供履约评价或满意度调查表等复印件，原件备查，不提供的不得分，时间以出具日期为准。）** |
| **4** | **诚信情况** | 5 |
|  |  | **序号** | **评分因素** | **权重** |
| 1 | 诚信情况 | 5 | 根据《深圳市财政局关于印发<深圳市财政局政府采购供应商信用信息管理办法>的通知》（深财规〔2023〕3号）相关规定，如供应商在全国范围内存在因政府采购违法、违规行为受到财政部门罚款等一般行政处罚信息，或者存在该办法第十一条所称在本市集中采购活动中的一般违法失信行为记录信息，且在公示期内的，本项不得分，否则得满分。（采购代理机构通过“信用中国”、“中国政府采购网”、“深圳市政府采购监管网”以及市、区财政部门认定的其他渠道查询供应商信用信息，投标人无需提供证明材料。） |

# 项目需求

## 项目概况

根据相关规划，深圳市第一职业技术学校职教园校区项目选址于市职教园内，校区项目办学规模22000人，拟分三期建设。目前一期项目已经市发改委赋码立项，一期办学规模为3500人，市教育局委托我校开展项目相关前期工作。

根据深圳市建设项目社会稳定风险评估的相关规定，对有可能在较大范围或较长时间内对人民群众生产生活、生态环境造成影响的资源开发利用、交通、水利、公共基础设施等重大项目建设应当进行社会稳定风险评估。

## 服务清单

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 服务名称 | 数量 | 单位 | 备注 |
|  | 社会稳定风险评估服务 | 1 | 项 |  |

## 具体服务内容

#### 服务流程

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 阶段 | 工作内容 | 调研对象 | 备注 |
| 资料收集 | 收集项目资料，为项目调研提供基础 | 委托方等 |  |
| 调研评估 | 走访现场周边、调研周边涉及居民、村民、企业、学校等 | 委托方、迁改项目建设单位 |  |
| 调研区教育局、区信访局、辖区街道办、社区工作站、股份公司、村民、楼盘物业管理处等 | 区教育局、区信访局、辖区街道办、社区工作站、股份公司、村民、楼盘物业管理处等 |
| 报告形成 | 调研数据整理、录入及分析 | - |  |
| 报告撰写、修改完善 | 委托方与相关政府部门等 |
| 组织专家评审 | 专家评审 |
| 报告定稿 | - |
| 报告备案 | -协助完成 |

#### 服务成果

1.深圳市第一职业技术学校职教园校区(一期)项目问卷调查情况汇总表

2.深圳市第一职业技术学校职教园校区(一期)项目社会稳定风险评估报告

#### 服务要求

根据现场走访调查情况和问卷调查统计分析，梳理查找并识别本项目的主要风险点，根据深圳市建设项目社会稳定风险评估的相关规定，对本项目进行社会稳定风险评估，并编制报告。报告将对本项目建设实施的合法性、合理性、可行性、可控性进行分析判断，对本项目风险发生的可能性及影响程度进行分析判断，并提出防范和化解风险的方案措施，最终提出采取相关措施后本项目的社会稳定风险等级建议和风险评估结论。

## 商务需求

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1 | ★服务期 | 1.签订合同之日起且开展项目所需资料齐全后 40天（日历日）内。 |
| 2 | ★关于验收 | 1.2当满足以下条件时，采购人才向中标人签发验收报告：a、中标人已按照合同规定提供了全部服务。b、中标人提供的服务符合招标文件技术、商务的要求。 |
| 3 | ★付款方式 | 1.甲乙双方合同签订后，由甲方向乙方支付合同金额的30%；2.乙方完成本项目社会稳定风险评估报告，组织相关专家评审等工作，并提交相关部门备案。待财政资金拨款到位由甲方向乙方支付合同金额的70%。3.以市财政评审机构的评审结论作为结算支付的依据。最终本合同总金额以政府审计部门审定价格为准，甲方支付给乙方的总费用如超出政府审计价格，乙方需退回给甲方。 |
| 4 | 履约保证金 | 无  |
| 5 | ★诚信履约 | 投标人承诺遵守投标过程中所作出的响应和承诺，严格按合同的要求履约，不偷工减料、不以次充好，在合同服务期内，若采购人发现中标人有违反响应与承诺、不按合同要求履约、偷工减料、以次充好的，中标人须按涉事货物、工程或服务合同价格3倍的金额向采购人进行赔偿，情节严重的，采购人有权直接终止合同并进行不诚信履约记录公示。 |

**三、投标文件格式**

**投标文件组成：**

目录

开标一览表

1、评标指引表

2、法定代表人证明书

3、投标文件签署授权委托书

4、投标承诺函

5、投标人情况介绍

6、分项报价清单表

7、技术规格偏离表

8、商务需求偏离表

9、项目管理实施方案（工作措施、工作方法、工作手段、工作流程）

10、项目重点难点分析、应对措施及相关的合理化建议

11、质量保障措施及方案

12、拟安排的项目负责人

13、拟安排的项目主要团队成员（主要技术人员）情况（项目负责人除外）

14、服务承诺

15、违约承诺

# 开标一览表

单位：人民币元

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 项目名称 | 投标报价 | 服务期 | 备注 |
|  | 大写：小写： | 日历日 |  |

注：1、价格应按“招标文件”中规定的货币单位填写。

2、投标人如果需要对报价或其它内容加以说明，可在备注栏填写。

**3、开标一览表和投标文件(含正本和副本）应分开独立密封包装。开标一览表未按规定密封、签字、盖章将导致废标。**

4、若开标一览表中大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准。

法定代表人或被授权人签名：

投标单位公章：

1. **评标指引表**

|  |
| --- |
| **一、资格性审查指引** |
| **序号** | **资格性检查项目** | **证明文件** | **起止页码** |
| 1 | 投标人不具备招标文件所列的资格要求，或未提交相应的资格证明资料(详见招标公告投标人资格要求） | 营业执照 |  |
|  |  |
| ... |  |
| **二、符合性审查指引** |
| **序号** | **符合性审查项目** | **说明****(**存在/不存在） | **起止页码** |
| 1 | 未按招标文件对投标文件组成的要求提供投标文件的(投标文件组成不完整）或未按规定密封、签字、盖章； |  |  |
| 2 | 《技术规格偏离表》或《商务需求偏离表》填写不全或不实 |  |  |
| 3 | 投标总价高于预算限额的或报价低于其成本且不能做出合理说明 |  |  |
| 4 | 投标报价有严重缺漏项目 |  |  |
| 5 | 投标文件载明的交货期超过招标文件规定的期限 |  |  |
| 6 | 所投产品、工程、服务在质量、技术、方案等方面没有实质性满足招标文件要求 |  |  |
| **三、综合评分指引** |
| **评分类别** | **评分项目** | **对应章节** | **起止页码** |
| **技术部分** | 1.... |  |  |
| 2.... |  |  |
| 3.... |  |  |
| **商务部分** | 1.... |  |  |
| 2.... |  |  |
| 3.... |  |  |
| **综合实力** | 1.... |  |  |
| 2.... |  |  |

**注：请投标人按照“评分方法和标准”的审查和评分内容，自上而下的顺序填写本表。因项目次序混乱而影响评标效率及评标结果者，投标人自负其责。**

1. **法定代表人证明书**

同志，现任我单位职务，为法定代表人，特此证明。

有效日期：签发日期：单位：

附：代表人性别：年龄：身份证号码：

营业执照号码：经济性质：

主营：

**说明：**1、法定代表人为企业事业单位、国家机关、社会团体的主要行政负责人。

2、内容必须填写真实、清楚，涂改无效，不得转让、买卖。

3.本证明书要求投标人提供加盖公章后的原件方为有效。

4.须提供法定代表人的身份证复印件及近3个月社保(附后，网页截图或窗口打印资料或社保部门出具的证明均可）。

## 三、投标文件签署授权委托书

本授权委托书声明：我(姓名）系(投标人名称）的法定代表人，现授权委托(单位名称）的(姓名）为我公司签署本项目已递交的投标文件的法定代表人的授权委托代理人，代理人全权代表我所签署的本项目已递交的投标文件内容我均承认。

代理人无转委托权，特此委托。

代理人(签名）：性别：年龄：

联系电话：手机：

身份证号码：职务：

投标人(盖章）：

法定代表人(签名）：

授权委托日期：年月日

**说明：**1.本授权委托书要求投标人提供有代理人签字、法定代表人的签字(或盖私章）和加盖公章后的原件方为有效；提供代理人的身份证复印件。

1. 提供代理人的身份证复印件及投标人为代理人缴交的最近3个月社保证明（网页截图或窗口打印资料或社保部门出具的证明均可）

### 四、投标承诺函

### 投标函

致：深圳市第一职业技术学校

1. 根据已收到贵方的的项目的招标文件，遵照《深圳经济特区政府采购条例》和《深圳网上政府采购管理暂行办法》等有关规定，我单位经研究上述招标文件的专用条款及通用条款后，我方愿以《开标一览表》中填写的投标报价并按招标文件要求承包上述项目并修补其任何缺陷。

2、我方已认真核实了投标文件的全部资料，所有资料均为真实资料。我方对投标文件中全部投标资料的真实性负责，如被证实我方的投标文件中存在虚假资料的，则视为我方隐瞒真实情况、提供虚假资料，我方愿意接受主管部门作出的行政处罚。

3、在本项目投标过程中不弄虚作假，不隐瞒真实情况，不围标串标，不恶意质疑投诉。我公司已清楚违反上述要求的后果。

4、在本项目招标过程中，评标委员会若对投标人进行现场勘察或实地考察或检验有关证明材料的原件，我公司将随时做好接受检查的准备。

投标人：单位地址：

法定代表人或其委托代理人：

邮政编码：电话：传真：

日期：年月日

### 政府采购投标及履约承诺函

致：深圳市第一职业技术学校

我单位承诺：

1.我单位参与本项目投标前三年内，在经营活动中没有重大违法记录。

2.我单位参与本项目政府采购活动时不存在被有关部门禁止参与政府采购活动且在有效期内的情况。

3.我单位具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条第一款规定的六项条件。

4.我单位未被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单。

5.我单位参与该项目投标，严格遵守政府采购相关法律，不造假，不围标、串标、陪标。我单位已清楚，如违反上述要求，投标将作无效处理，被列入不良记录名单并在网上曝光，同时将被提请政府采购主管部门给予一定年限内禁止参与政府采购活动或其他处罚。

6.我单位如果中标，做到守信，不偷工减料，依照本项目招标文件需求内容、签署的采购合同及本单位在投标中所作的一切承诺履约。我单位对本项目的报价负责，中标后将严格按照本项目招标文件需求、签署的采购合同及我单位在投标中所作的全部承诺履行。

7.我单位清楚，若以“报价太低而无法履约”为理由放弃本项目中标资格时，愿意接受主管部门的处理处罚。若我单位中标本项目，我单位的报价明显低于其他投标人的报价时，我单位清楚，本项目将成为重点监管、重点验收项目，我单位将按时保质保量完成，并全力配合有关监管、验收工作；若我单位未按上述要求履约，我单位愿意接受主管部门的处理处罚。

8.我单位已认真核实了投标文件的全部内容，所有资料均为真实资料。我单位对投标文件中全部投标资料的真实性负责，如被证实我单位的投标文件中存在虚假资料的，则视为我单位隐瞒真实情况、提供虚假资料，我单位愿意接受主管部门作出的行政处罚。

9.我单位承诺中标后项目不转包，未经采购人同意不进行分包。

10.我单位保证，不存在“单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得参加同一合同项下的政府采购活动；为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参加该采购项目的其他采购活动”的情形。

以上承诺，如有违反，愿依照国家相关法律法规处理，并承担由此给采购人带来的损失。

投标人：

日期： 年 月 日

### 五、投标人情况介绍

**(一）投标人资格要求的证明文件**

(1）营业执照(或单位法人登记证等）复印件；

(2）具有相关经营范围并合法经营的证明文件

**(二）投标人认为需提供的其他证明文件**

提供招标公告和评标信息中关于投标人的其他相关证明文件(如评标信息中涉及的各种证件(身份证除外）、项目发票等，未涉及的可以不提供）

### 六、分项报价清单表

### 项目报价表

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 服务名称 | 数量 | 单价(元) | 合价(元) | 财政预算限额(元） |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

供应商名称：

供应商代表姓名：

注：

1.所有价格应按“招标文件”中规定的货币单位填写；

2.投标总价应为以上各分项价格之和；

3.本表格式不得修改；

4.单价、合价为包干价，即三者均应包含项目的价款、出版费、视频拍摄、咨询、服务、税费、验收合格交付使用之前等其他各项有关费用。

5.项目报价表中单个采购预算条目报价均不得超过对应的财政预算限额，否则将导致废标。

### 七、技术规格偏离表

投标人名称

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 服务名称 | 招标技术要求 | 投标技术响应 | 偏离情况 | 说明 |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

备注：

1、“招标技术要求”一栏应填写招标文件第二章“三、具体采购要求”的内容；

2、“投标技术响应”一栏必须详细填写投标产品的具体参数，并应对照招标技术要求一一对应响应；

3、“偏离情况”一栏应如实填写“正偏离”、“负偏离”或“无偏离”。

4、投标产品的技术参数应尽可能提供相应的证明资料，以证明投标人响应的真实性。

### 八、商务需求偏离表

投标人名称

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 目录 | 招标商务条款 | 响应商务条款 | 偏离情况 | 说明 |
| 1 |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |
| …… |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

备注：

1.“商务需求”一栏必须填写采购文件第二章“商务需求”的内容分别对应的内容进行填写。

2.“投标商务条款”一栏必须详细填写投标商务条款的内容。

3.“偏离情况”栏中应如实填写“正偏离”、“负偏离”或“无偏离”。

3.交货期条款为不可负偏离条款，投标文件响应为“负偏离”的，投标文件将按废标处理。

4.开标一览表中填写的“工期”必须与本表填写的“工期”一致。如填写不一致，以开标一览表填写的“交货期”为准。

### 九、实施方案（工作措施、工作方法、工作手段、工作流程）

格式自拟；

### 十、项目重点难点分析、应对措施及相关的合理化建议

格式自拟；

### 十一、质量保障措施及方案

格式自拟；

**）**

### 十二、拟安排的项目负责人

格式自拟；

### 十三、拟安排的项目主要团队成员（主要技术人员）情况（项目负责人除外）

格式自拟；

**十四、服务承诺**

**十五、违约承诺**