

十三、服务及优惠承诺

1. 工程质量服务承诺

(1) 如果我公司有幸中标，我公司将严格执照招标文件及合同条款的要求，保质保量完成工程。

(2) 我公司同意在甲方的统一协调下，做好和各专业队伍的配合，保证整个工程顺利进展。

(3) 该工程质量等级为符合国家质量验收备案标准，我公司承诺该工程达到安全技术防范工程单项优良。保证在甲方要求和合同约定的期限以前完成该工程的施工。

(4) 保修期结束后免费对系统进行一次全面检修、检测，确保甲方单位顺利通过消防部门的验收和年检。并且负责免费培训操作与管理技术人员，人员不限，培训方式采用现场培训和来公司培训两种方式。直至贵单位操作人员熟练掌握，应用自如，且使业主满意。

(5) 我公司承诺负责协助甲方办理相关的安全技术防范工程验收手续，保证安全技术防范工程顺利通过验收。

2. 工程进度服务承诺

为加快在建项目建设和已完工项目竣工验收，确保各项建设项目按时保质保量完成任务，明确落实项目责任人。各小组遵守以下承诺：

(1) 各组组长为第一责任人，全面负责完成本组项目施工阶段或竣工验收阶段的管理工作，组员按分工承担项目责任工作。

(2) 主要职责是：负责本组项目前期手续和图纸的盯办；负责本组项目工程量清单编制、控制价、招投标和合同签订的盯办工作；负责本组项目施工阶段和竣工验收阶段的管理；完成对已完工项目竣工验收、结算和移交工作；对在建项目要按照合同约定，按计划高效推进；确保按照安全生产要求，顺利完成各项目工作。

(3) 各组必须制定所负责项目工作进度时间表或工作计划表，报项目建设督导小组。明确承诺对在建项目的进展程度，对已完工项目必须完成竣工验收、结算和移交工作。计划表、进度表审核通过后，未经批准，任何人不得擅自更改。

(4) 各小组由专人负责向项目督导组汇报项目进展，汇报时间定于每周五上午。各组严格履行本组职责，要分工明确。禁止出现玩忽职守、推诿扯皮、消极怠工的情况。小组负责人有权要求公司其他部门或单位对各小组相关工作给予配合。

(5) 请各小组尽职尽责履行本职工作，严格遵守上述承诺。

树立一个形象工程。

3. 质量保证期内、外服务内容、标准及承诺

(1) 质保期内的免费维修：

1) 在质保期内和免费维修期内，我公司对所供货物进行包修、包换、包退三包服务，每半年对产品进行一次检查和维护保养。

2) 内外提供随叫随到服务承诺，如有违约，由我方来承担违约责任。

3) 质量保证期内除人为因素损坏外，全部免费维修。

4) 质保期内，因采购的设备、材料、元件等发生质量问题及施工质量问题，我方免费进行保修或更换零部件，并赔偿由此造成的采购人损失。质保期内设备的主要部件更换后，质保期按更换之日起计算。质保期后，我方向买方提供及时、优质、价格优惠的技术服务和备品备件供应。

5) 对设备出现的问题进行免费维修，产生的费用由我公司承担。同一商品、同一质量问题连续两次维修仍无法正常使用，我公司将对此产品进行免费更换同样产品，保证用户能够不间断的进行设备使用。

6) 质保期内，产品一个月内连续2次出现同一故障，我方无偿更换同一档次设备。

7) 质保期内我方提供更换或维修、软件升级、培训服务，由此发生的费用由我方承担。

8) 质保期内所有服务方式均为我方上门保修，由此产生的一切费用均由我方承担。

(2) 质保期以后的维修、维护内容及服务方式：

质保期满后，我方保证对所提供的产品提供终身技术支持，若设备出现故障，我方在1小时内做出响应并恢复产品至正常使用，仅收取故障部件的成本费。

在保修期外的产品，我公司实行终身维护，需要更换配件的，我们将酌情收取配件的成本费，不增加任何的其他费用。

质保期后每年不少于2次主动上门保养服务。

质保期后硬件优惠升级，软件免费升级。质保期过后保证长期提供零备件和有知维修服务。

4. 服务响应时间承诺

本公司有足够的零配件和技术力量，以满足雇主的维修需要。本公司提供7*24小时响应服务，服务方式包括电话指导、传真说明、上门维修等，同时还提供日常咨询服务。维护响应是：接到业主报修电话后，本公司售后服务人员在②小时内赶到现场，及时响应最终用户的请求，现场协助最终用户处理有关维护和技术问题，在12小时内不能修复故障设备的，及时对有故障的设备提供产品备品备件并恢复系统正常运行。一般故障12小时内

完成修复、严重故障24小时内完成修复，在问题解决之后，将问题内容及原因、处理过程和方法、完成处理及恢复正常的时间和日期等以书面形式报告最终用户。

5. 供应商提供的其他实质性优惠条件

（1）售后服务：质保期内免费维修保养，质保期后终身维护，只收取维修材料成本费。

（2）招标人使用我公司提供中标的货物、技术、资料、服务或其他任何一部分时，享有无偿使用权。免受第三方提出的侵犯其专利权、著作权、商标权或其它知识产权的起诉。如果第三方提出侵权指控，我公司应承担由此而引起的一切法律责任和费用。

（3）垫资承诺：我方在甲方资金不到位情况下，我公司可垫资施工，在施工过程中克服各种困难，保证施工的连续进行，确保工程工期。

（4）工程保修期外增加保修期一个月，只收取更换材料、设备的成本费用，不收取任何人工维修费。

本公司对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

特此承诺！

供应商名称：河南东盛智控科技有限公司（电子签章）

日期：2025年07月11日

