

七、服务承诺

格式自拟

优惠服务承诺

(1) 不拖欠工人工资的承诺

1. 我单位中标后保证不拖欠农民工工资。

2. 我单位在承包项目中，若出现拖欠民工工资现象发生，可由招标人从合同履约担保金中，先予划支付给农民工工资使用。

3. 在项目实施过程中，我单位将根据进度，及时、足额支付农民工工资，不从农民工工资中扣留质保金等其他费用，同时也不以项目变更或计量支付未批复为借口延期支付农民工工资。如果项目资金不能及时到位，我单位将用自有流动资金及时支付农民工工资，避免恶意拖欠。

4. 自觉遵守劳动保障和建筑市场监督管理的有关法律法规规定，自觉服从劳动保障、建设行政主管部门的监督管理。依法招用工，依法与劳动者签订劳动合同，严格执行工资卡制度。在指定银行开立工资支付保障金账户并存入相应的工资支付保障金，或办理工资支付保障金保函。

5. 本企业确保向所有参与项目项目的劳动者按时足额支付工资。本企业及所承包项目若出现拖欠劳动者工资情况，经劳动保障监察机构查实并责令整改，期满后仍未支付的，同意市劳动保障部门书面通知银行直接从本企业工资支付保障金账户中划拨，用于支付拖欠的农民工工资。

6. 工资支付保障金账户中保障金被划拨用于支付拖欠的农民工工资后，本企业保证在7日内向工资支付保障金账户追加等额保障金。

7. 同意工资支付保障金账户按银行有关规定管理并结算利息。保函在

担保期满前一个月内申请并办妥下一担保期手续。工资支付保障金账户设立期间，司法机关有权对工资支付保障金账户进行查询、冻结、扣划。

8. 按照《劳动法》规定雇佣和使用农民工，工资将直接发放给民工本人，保证不发放给“包工头”。

9. 我项目部将负责督促按照合同规定及时结付农民工工资。如因我项目部未按合同约定单位结清项目款，致使后者拖欠农民工工资的，将由我项目部先行垫付欠款。我项目部清偿欠农民工工资负总责。

10. 公司设立专项农民工保障资金，保证农民工工资及时足额发放。

11. 公司将于项目部签订农民工工资保障责任目标，杜绝任何部门、个人克扣、截留农民工工资。

12. 改善农民工生活条件，改善农民工的工作、生活环境，做好文明项目的管理。

13. 公司将对每个农民工进行实名制管理并办理银行工资卡，由公司通过银行直接发到农民工手中，通过公司、项目、农民工之间的工资发放链条来确保农民工都能拿到该拿的工资，不发生停工和上访现象，以促进社会和谐安定。

(2) 后续提供技术支持服务的承诺

1. 坚持“用户第一”原则

在此次项目的技术支持与服务中，始终坚持我们公司一贯的质量管理方针，坚持“用户第一，优质、可靠、适用”的服务原则，保证为用户提供完善周到的售后服务和技术支持。

始终以向客户提供专业化、标准化、多元化的服务为我公司的服务宗

旨,有着完善的技术服务和系统维护队伍,有专门的部门负责对用户的全方位的技术支持和服务,从电话咨询、传真、邮件,直到用户现场服务,我们会以最快的速度响应用户的请求,处理用户系统中出现的各种问题和故障,以保证用户系统的正常运行。

我们拥有了解各个不同行业和技术领域的经验丰富的技术服务人员,能够根据企业特点和需求,为企业提供售前咨询、项目实施、售后服务等一系列的专业化服务。

技术服务人员可以划分为两类:专人服务由专业服务项目师或专业服务组提供服务、技术服务中心。

2. 定期巡检服务

技术服务中心将提供定期现场巡检或不定期的电话巡访服务,与用户一起共同对系统进行性能调优、系统诊断,系统日常维护管理方面的交流,为客户进行定期的预防性维护服务。针对比较复杂的项目,专业技术人员可以来到客户现场,通过仔细的调查研究,为客户解决实质问题。

如果用户的设备出现故障,或通过电话等技术支持服务方式仍无法解决用户问题时,客户服务流程进入现场支持服务阶段。管理组将由技术支持服务人员,以最快的速度到达用户现场,分析原因、解决故障,保证用户整个系统顺利运行。

3. 服务态度说明

在服务上我们力争做好三个环节:售前服务、售中服务、售后服务,主要体现在方案、设备系统集成及后期服务。我们愿以凭借多年的设计及弱电系统集成项目实施经验,为你们完成一个高质量的项目,并以此次为

契机开阔更大的市场。

项目竣工后按照各个子系统的测试方法对设计指标逐一测试，认真填写参数指标报告和验收报告。

验收合格后，向甲方移交所有需求材料、设备性能参数、系统技术参数、测试记录、试运行期维护记录等；并负责培训设备操作人员和维护人员。并将做好以下工作。

首先要积极配合业主做好管理和协调工作。

进行方案深化设计、论证和进行组织设计时愿意与业主相互协商，积极配合。

我们理解的服务不仅是售后服务，更重要的是售前、售中服务。主要体现在：方案尽量合理完善；设备上承接供货渠道，把好设备商务渠道的质量关；项目过程中，严把质量，把问题控制在事前和事中。

免费售后服务的内容：所有设备按照厂家提供的质量保证期限实施质量保证，我们将对质量进行全面质量保证及服务。为用户服务，使用户满意，让用户无后顾之忧是我们的服务宗旨。

4、技术支持

开工后我方派技术人员常驻现场，做好现场的进度供货服务工作及配合甲方办理材料设备供货手续及验收事宜；并对不合格材料及需二次加工的材料进行再加工；为甲方提供材料设备产品使用上的技术支持。

机械设备备品备件供应方案

4.1 主要设备及材料供货计划

为确保项目进度计划及项目顺利进行，我们将制定一份更为详尽的设

备及材料供货计划，报请业主审批。设备、材料的管理工作由材料管理控制部全面负责。

4.2 设备、材料的审批流程

按照设计图纸上所标识的设备材料填写设备材料申报审批表，汇同各类图纸报送总包公司进行设备材料的初审。在初审阶段对总包公司关于设备材料的各种质疑、要求和更改指令应及时予以解释、领会、更改。更改工作透过审批后向单位发出认可通知。根据获得认可的设备材料申报审批表。

4.3 设备材料的供货计划

设备材料的库存量、储备量和供货计划是由各单位分项目供货计划汇总，协调编制而成。供货计划的实施由总包公司单位根据进度、设备材料的库存量、储备量、库房容量进行总体安排实施。

4.4 设备材料管理规章制度

进场验收制度

所有设备材料务必办理进场验收。

所有进场的设备材料务必具备送料计划单送料凭证、质量保证书、产品合格证、商检合格证。

无送料凭证、进料计划单、质量保证书、产品合格证商检合格证的设备材料拒绝验收。

严格实行“四验”制度：验品种、验规格、验质量、验数量，品种、规格、质量、数量不合要求的设备材料。拒绝验收。认真办理验收手续，做好记录。

设备、材料、储存与保管制度

入库的设备材料的堆放应按设备材料堆放的平面布置图定位放置。库房内的设备材料应注意防火、防盗、防雨、防损坏、防变质。设备材料应日结、月结、定期盘点，帐物相符。

设备、材料应堆放整齐，库房应整理通道应流畅。进行库房巡检。做好库存量记录，按时提交库存量数据。结合工地的现场状况建立仓库值班制度。设备、材料领发制度

建立领发料台帐，做好颁发状况和节超状况记录，认真填写入库单和出库单。坚持节约预扣退库，严格退库验收标准。坚持用料计划，限额发料，按单发料。超限额领用料时，领先办理手续。填限额领料单，注明超耗原因经批准后方可领发材料。

周转材料现场管理

项目中的周转材料，应按项目方案、项目量编报需用计划。各种周转材料均应按规定规格分别堆放整齐，留有通道。露天堆放的周转材料不能超过限制高度，并有防水、火防盗等防护措施。零配件应装入容器内保管，接领用单发放。需报废的周转材料。应按规定进行报废处理。

设备材料使用监督

按照项目进度分阶段进行材料使用分析、核算、监督、检查。以便及时发现问题。防止材料超用，执行对领发料手续，使用台帐的检查，执行对库房、堆放

场的检查对防护措施的检查，执行对工序交接，用料交底的检查。执行材料的配用比检查，每次检查的状况应做好记录。分析原因明确职责，

及时处理。根据现场及项目月的实际状况，要详细填写设备状况表，竣工时详细填写各系统的设备器材清单。

4.5 项目主要机具及检测设备计划

为保质保量完成本项目的项目任务，到达设计要求的标准，确保项目工期，我们在分析了本项目的特点之后，结合本公司的机具及检测设备力量，编制了项目机具及检测设备计划。

4.6 选取各专业技术工人队伍，组织劳动力进场

选取参加过同类型或大型建设的技术工人队伍参加本项目。对班组长和技术工人采取考核上岗方式，考核分实际操作和专业考试两部分。电焊工、电工等特种技术工人，须持劳动部门颁发的有效证件上岗。

根据工期进度安排，编制专业施工进度计划，配备充足的专业技术工人，保障项目项目的基础力量

做好劳动力的进场教育

参加本项目进行安装项目的所有人员，在进场前务必进行进场培训教育。

劳动力计划

为保证本项目各项资料按预定计划完成，在编制进度计划时，我们充分思考到各专业在完成每道工序所需要的人工及相应的劳动力计划。

5、安装方案

5.1 准备与布置

1)、清理项目范围内的场地，接通水、电、交通道路，进行放线、抄平。



- 2)、组织材料、成品、半成品等进场，以满足连续项目的要求。
- 3)、组织机具进场，并经过检修能保证正常运转。
- 4)、安排基层劳动组织，做到工种配套，对工人进行技术、安全教育。
- 5)、在上述各项准备工作基本完成后，提出开工报告。

项目准备工作，务必实行统一领导和分工负责的制度，做到谁项目谁准备。全场性准备由现场项目总包单位负责全面规划和日常管理；单位项目的项目准备，由单位项目负责人组织进行。项目准备必须有必须的工期，准备充分才能加快建设进度和全面提高经济效益。

(3) 质保期期内优惠承诺

(1) 我公司愿将本项目的保修期按国家及法律法规有关规定执行。项目完工后，将项目竣工验收报告交我公司项目处维修组，留下维修服务电话，由维修组实行定期一次回访。

(2) 我公司本着“用户至上、竭诚服务”的宗旨，对已竣工的项目进行保修，维修部内设置部门经理一名、维修负责人一名，下设项目维修组。公司项目技术部、物资采购部配合维修部的工作。各专业维修组成员由工作认真负责、经验比较丰富、技术水平比较好的技术工人

组成。公司维修部在项目交付使用后的保修期内，配合招标人做好各种保修工作，同时，将向招标人提供详尽的技术说明资料，帮助招标人更好地了解维修项目在使用过程中的注意事项。

(3) 建立以专业组成的维修小组常驻现场发现问题及时免费维修，并保证每月主动上门回访一次，在回访过程中，对业主提出的任何质量隐患和意见，我方都将虚心听取，认真对待，并做好回访记录。对属于项目

原因造成的质量问题，我方将承担全部维修费用，并及时采取措施，派专人进行维修，保证不影响用户使用；对非项目原因造成的质量问题，我方将积极

为业主着想，提供解决办法。征求意见及时处理问题，设立维修电话，随叫随到，做到优质快捷服务。

保修期内，自接到业主通知，我公司马上响应业主要求，1小时内即反馈信息，24小时内派项目技术人员上门进行维修，解决问题；保修期后，提供终身免费技术支持服务。

为了进一步保证公司与业主的有效沟通，尽可能满足业主要求，我公司从成立开始，已开通顾客服务热线，项目竣工后，有关项目质量维修等问题，业主可直接与公司联系。

服务保障措施本着一切为用户服务的思想，处处要为用户着想，项目竣工验收，但是竣工后的服务工作尚未完结。为使用户满意、放心，项目竣工后，我们将继续为用户提供方便，并做好下列工作：

向用户提供所有的项目技术档案，有关说明及各种原始资料。

执行项目竣工后回访保修制度：竣工后随即向用户发放回访保修卡，认真履行合同及有关规定。保修期内每隔半年回访一次，凡属项目原因造成的质量问题，我公司将及时全面负责修复，做好修复记录，并经业主签字认可。

保修期内对于种种原因，造成了在使用中所碰到的质量问题而投诉于我公司的意见，我公司认真对待，立即派人了解、调查并分析原因。凡属项目原因造成的问题，我公司负责立即派人修复。凡属其他原因造成

的质量问题，我公司将向用户解释，并积极参与配合修复。

为了更好的服务于业主，及时解决项目项目遗留的缺陷，满足业主的需求，在公司设有专业维修服务部，公司服务部提供全方位项目维修服务，维修工作全天候 24 小时持续服务。

建立保修制度

(1) 电话回访

我公司会根据各分部分项项目的不同特点按以下情况进行电话回访，并在互访服务后做好服务记录和登记工作

(2) 上门回访

在项目竣工交付使用后 6 个月，我公司将派专业维护人员进行上门回访。了解业主使用情况急需解决的问题。对防水、电气等项目设置的监测点进行检查，及时检查装饰或建筑结构变形等情况。对于发现的问题及时制定处理方案，最大限度减少业主的损失。在回访服务后做好服务记录和登记工作，如需要进行再次回访服务的，与业主预约好下次回访时间和内容。

(3) 上门维修

如接到业主的保修要求，公司将在 1 天内派专业维修人员上门服务。维修服务不中断进行，直到完全修复。实行先检查维修服务，后论责任的原则。在回访服务后做好服务记录和登记工作。

(4) 保修记录：

对于回访及保修，我公司要建立相应的档案，并保持维修记录。

我公司不仅重视项目过程中的质量控制，而且也同样重视对项目的

保修服务，从项目交付之日起，我方的项目保修工作也随即展开。在项目保修期间，我方将依据保修合同，本着“为用户服务，向业主负责，让用户满意”的宗旨，以认真的态度、合理的措施、迅速的行动和优质的服务来维护用户的利益。

2.2. 项目前期为建设单位提供服务

研讨制定科学的项目方案，报建设单位批准，为项目顺利项目奠定基础。将项目列为公司重点项目，科学配备资源，报建设单位批准。组建具有现代化项目管理水平的项目班子，并报建设单位批准。

确定项目总体的管理模式，报建设单位批准。我公司将在项目全过程中，按照统一管理、统一调度、统一协调、统一计划、统一对外的原则进行总包管理。

单位进行协调、监督、管理，形成以项目负责人负责制为核心，以合同管理和成本控制为主要内容，以科学的系统管理和先进技术为手段的总包机制，发挥总体优势，以独具特色的三级管理，全方位、全过程保障项目的顺利进行。

2.3 项目过程中为建设单位提供服务

涉及设计方面的工作协调

如果我方中标，将把项目阶段的服务延伸到设计阶段。我方将完成进一步深化完善设计意图和项目要求，结合我方多年同类项目经验，提出我们的建议，并据此提出我们的项目实施方案。积极修正项目过程中暴露的设计不足之处，及时协助办理变更洽商，签证手续。按建设单位要求，进行部位验收并按《建设项目质量管理条例》规定，积极协助建设单位进行

竣工验收。

涉及社会关系的协调

如我方中标，了解该地区有关规定，办理项目人员暂住证手续，项目中杜绝违法行为发生，确保一方平安，树立文明高素质的企业形象。项目中的材料、机械等运输车辆必须执行交通管理部门统一规定，为不影响项目的顺利进行，我方将主动与交通管理部门联系，办理准行证等手续或调整运输时间

(4) 质保期外优惠承诺

我公司承诺在保修期满后仍将定期回访，同时若有质量缺陷问题产生，我公司将依据产生质量缺陷的原因：分为项目原因和非项目原因，由于项目原因而产生的质量缺陷，我公司将免费承担保修责任，由于非项目原因而产生的质量缺陷，我公司将以收取成本价格承担保修任务，保证满意为止。

质保期过后，我公司保证项目在完成后达到建设单位对项目质量、及项目回访、保修等方面的要求，最大限度的达到项目的建设目的，满足建设单位要求。

项目交付后建立保修档案，服务保修小组成员由项目经验丰富、技术好、处理问题能力强、工作认真的原项目项目管理人员及作业人员组成。配合建设单位做好保修工作，向建设单位提供详尽的技术说明资料。

在保修期外，除保持畅通的联络热线外，我公司在每季度派专业人员进行回访，将项目过程中出现的问题以及应注意的事项用书面形式提交给甲方。在保修期外，我们设立 24 小时维修电话，接到电话保证 24 小时内作出响应，72 小时内制定维修方案并进行维修，所发生的费用由甲方承

担。

项目交付使用后，我公司将派专人定期或不定期到甲方进行回访，在使用中接到甲方人员通知 24 小时内到位。且公司成立回访保修办公室，具体负责回访保修工作。项目部要制定回访计划，在保修期内建筑成品从移交业主之日起一年内回访不少于两次，甲方提出要求时要随时回访和维修。项目交付业主使用时，应向业主提交《建筑项目保修书》和《建筑项目质量维修通知书》。

牢固树立为用户服务的思想，并派专业保修服务人员上门跟踪服务，以确保服务质量，使用户满意。我公司及时接待安排贵方的维修要求和对维修人员的投诉，保证服务质量。

保修期限按国家规定执行：

项目保修期满后，项目经理部及时将该项目的保修资料交我公司回访保修服务组，并填写回访保修服务卡。项目回访保修服务组每季度电话回访一次，每半年派专人回访一次。



投标人： 鹤壁市万禾农业发展有限公司（电子签章）

法定代表人： 周小斌（电子签章）

日期： 2025 年 8 月 20 日

(5) 售后延保服务

我承诺在符合招标文件要求的质量保质期基础上进行 4 年延保，共免费质保 5 年。

1. 技术支持

我们的技术支持团队将为您提供以下服务：

- 1) 解答产品相关的技术疑问
- 2) 提供技术解决方案
- 3) 协助解决产品在使用过程中遇到的问题

2. 维修服务

1) 质保期过后，我们将根据实际情况为您提供维修服务。维修服务包括但不限于：

- 2) 硬件故障的检测与维修
- 3) 软件故障的检测与维修
- 4) 产品部件的更换

3. 定期检查

为了确保产品的正常运行，我们将定期安排专业人员进行产品检查，包括但不限于：

- 1) 检查产品硬件设施
- 2) 检查软件系统
- 3) 检查安全性能

4. 报修流程

当您需要维修服务时，请按照以下流程操作：



- 1) 电话报修:拨打我们的客服电话,向客服人员说明产品故障现象。
- 2) 等待客服人员回复:客服人员将在 24 小时内与您联系,确认故障情况并给予初步解决方案。
- 3) 安排维修人员上门:我们将根据您的需求和实际情况,安排维修人员上门进行维修

5. 维修流程

- 1) 维修人员上门后,将进行现场检查,确认故障原因
- 2) 维修人员将为您提供维修方案,并与您确认维修费用
- 3) 在您同意维修方案后,维修人员将开始维修工作。
- 4) 维修完成后,维修人员将对产品进行功能测试,确保产品正常运行。
- 5) 维修人员将对维修过程进行详细记录,并向您解释维护保养知识,

6. 服务承诺

我们承诺,在遵守国家法律法规的前提下,为您提供优质、高效的服务,确保您的权益得到保障。

9. 服务改进

我们将不断优化服务流程,提高服务质量,为您提供更好的服务体验。如有任何建议或意见,请随时与我们联系



投标人: 辉县市万禾农业发展有限公司 (电子签章)

法定代表人: 周小斌 (电子签章)

期: 2025 年 8 月 20 日