

八、服务承诺

我公司保证按以下承诺内容认真履行合同，如有违反，我公司愿意接受相应处罚或承担相应违约责任：

致：延津县教育体育局

为切实保障贵方在本中的权益，提供优质、高效、专业的服务，我司郑重作出以下服务承诺：

一、服务响应承诺

（一）即时沟通渠道畅通

设立专门的项目服务热线，安排专业人员值守，确保贵方在任何时候提出的问题或需求都能得到及时接听与记录。

（二）快速响应机制

1. 在接到贵方的服务请求后，我司将在1小时内做出初步响应，了解问题的基本情况和紧急程度。
2. 对于一般性问题，在2小时内提供解决方案或处理意见；对于较为复杂的问题，将在4小时内组织相关专业人员进行会诊，并在24小时内给出详细的解决方案和计划。
3. 若涉及现场服务，我司将根据问题的紧急程度，在市区范围内确保2小时内到达现场，市区外根据距离远近，在4-8小时内到达现场进行处理。

二、服务质量承诺

（一）专业团队保障

1. 我司将组建一支由资深专家、专业技术人员和经验丰富的管理人员组成的项目团队，团队成员均具备相关领域的专业资质和丰富的实践经验。
2. 定期组织团队成员参加内部培训和外部交流活动，不断更新知识结构，提升技术水平和服务能力，以适应不断变化的市场需求和项目要求。

（二）严格的质量控制体系

1. 在项目实施过程中，严格按照国家相关标准和规范以及贵方提出的特殊要求进行操作。从项目启动、方案制定、现场实施到最终验收，每个环节都制定详细的质量控制计划和检查标准。
2. 建立多级质量审核机制，项目团队内部进行自检、互检后，再由质量管理部门进行专检，确保每一个工作成果都符合质量要求。

（三）精准的检测与评定

1. 若项目涉及检测、评定等工作，我司将使用先进、精准的检测设备和仪器，并定期对设备进行校准和维护，确保检测数据的准确性和可靠性。
2. 检测和评定过程将严格按照科学、客观、公正的原则进行，不隐瞒、不篡改任何数据和信息。对于检测和评定结果，将提供详细、清晰的报告，并对报告内容负责。

（四）持续改进与优化

1. 定期对项目服务过程进行回顾和总结，收集贵方的反馈意见和建议，针对存在的问题和不足之处，及时制定改进措施并加以实施。
2. 持续关注行业动态和新技术发展，积极引入先进的管理理念和技术方法，对项目服务进行持续优化和升级，为贵方提供更优质、更高效的服务。

三、服务期限承诺

（一）明确服务周期

根据项目的具体要求和特点，我司承诺在30日历天内完成本项目规定的所有服务内容。如因不可抗力或贵方原因导致项目进度延误，服务期限将相应顺延，并及时与贵方沟通协商确定新的服务期限。

（二）长期服务支持

在项目服务期满后，我司将继续为贵方提供一定期限的免费技术支持和咨询服务。在此期间，若贵方遇到与本项目相关的技术问题或需要进一步的优化建议，我司将及时提供帮助和指导。

四、保密承诺

（一）严格保密制度

我司高度重视贵方的商业秘密和技术信息保护，建立了完善的保密管理制度，对涉及贵方项目的所有文件、资料、数据等信息进行严格保密管理。

（二）保密人员范围

所有参与本项目的团队成员，包括管理人员、技术人员、客服人员等，均需签订保密协议，明确保密责任和义务。未经贵方书面同意，不得向任何第三方披露或泄露贵方的相关信息。

（三）保密措施落实

1. 对存储贵方信息的电子设备进行加密处理，设置严格的访问权限，防止信息泄露。
2. 纸质文件资料统一存放在专门的保密文件柜中，安排专人负责管理

，确保文件的安全性和完整性。

3. 在项目结束后，按照贵方的要求，及时归还或销毁所有涉及贵方秘密的文件、资料和数据。

五、违约责任承诺

（一）未达到服务标准的赔偿

若我司未能按照本服务承诺的要求提供服务，导致服务质量未达到约定标准，给贵方造成损失的，我司将承担相应的赔偿责任。赔偿范围包括但不限于贵方因项目延误产生的直接经济损失、额外费用支出等。

（二）保密违约的处罚

若我司违反保密承诺，泄露贵方的商业秘密或技术信息，将承担因此给贵方造成的一切损失。同时，贵方有权解除合同，并追究我司的法律责任。

我司将以诚信为本，切实履行以上服务承诺，为贵方提供优质、满意的服务。

特此承诺！

以上内容必须如实、详细填写，如表格不足可自行添加。

供应商名称： 中科科航工程设计有限公司 （企业电子签章）

法定代表人： _____ （个人电子签章）

日 期： 2025 年 10 月 27 日