

五、服务承诺

致：封丘县生态环境督查中心

我方保证按以下承诺内容认真履行，如未履行，我方愿意承担违约责任：

1、质保及优惠保障承诺

1) 我方承诺：所投全部货物自最终验收合格并交付使用之日起，质保期 2 年。在质保期内，因产品质量问题造成的故障，我方将免费提供维修、更换及相关技术服务。

2) 质保期满后，我方将继续为本项目提供长期技术支持，并以合理、优惠的价格向采购人提供设备维修、备品备件更换及相关技术服务，保障系统持续、稳定运行。

2、交货及费用承担承诺

1) 我方承诺在合同签订后 120 日历天内完成本项目设备供货、安装、调试，并具备验收条件。

2) 在设备供货、安装、调试、验收、培训及运行维护（1 年）过程中发生的全部费用均由我方自行承担，采购人不再另行支付任何费用。

3) 交货时，我方将随设备一并提供生产厂家完整、真实、有效的随机技术资料，包括但不限于产品合格证、使用说明书、维修手册、技术参数资料及相关文件，确保资料齐全、内容一致，满足设备安装、运行、管理及维护需要。

4) 我方郑重承诺，所供货物均为全新、原厂生产的合格产品，并保证提供与设备配套的全部附件、安装调试所需资料及运行维护相关技术文件，确保设备正常投入使用。

5) 我方保证所投产品来源合法、供货渠道正规，并接受采购人对产品合法供货渠道的核查。如经核实我方提供非法渠道或不符合规定来源的产品，我方将依法承担相应法律责任，并承担由此造成的一切经济损失和法律后果。

3、维修响应及故障处理承诺

1) 在质保期内，如系统或设备发生质量问题，我方在接到采购人通知后第一时间响应，并承诺 24 小时内到达现场，按照原厂技术规范开展维护与故障处理工作。

2) 对一般性故障，我方承诺 4 小时内完成故障排查并恢复系统正常运行；对影响系统正常运行的重大故障，我方将联合原设备制造商开展故障原因分析，并采取维修、设备更换或修复等有效措施，尽快恢复系统正常运行。

3) 在质保期内，如因设备维修周期较长可能影响系统连续运行的，我方将免费提供性能不低于原设备的替代设备，确保系统持续、稳定运行。

4) 针对系统中的主要设备，我方承诺在质保期内免费提供与设备运行维护相关的备品、备件及必要的消耗品，保障设备正常使用和运维需要。

5) 在质保期内，我方将每半年至少安排 1 次技术巡检，由专业技术人员对系统运行状态、设

备性能及潜在安全和故障隐患进行全面检查，并结合实际情况向采购人提出相应的优化或整改建议。

6) 在质保期内，如系统涉及软件升级、参数调整或运行优化等情况，我方将安排技术人员到现场配合完成相关工作，确保系统功能持续符合使用和监管要求。

7) 我方具备完善的售后服务体系和稳定的售后服务团队，项目相关技术人员在售前、实施及售后服务阶段保持相对固定，原则上不随意更换，不采用临时替补方式，确保服务质量、响应效率及技术支持的连续性。

4、验收配合承诺

1) 我方将积极配合采购人或采购人指定的第三方开展项目验收工作，并按照招标文件及合同约定要求，提供必要的技术支持和人员配合，确保验收工作顺利实施。

2) 在满足以下条件后，我方配合采购人完成项目验收并签署验收报告，项目产品保修期自验收合格之日起计算，并由我方按要求提供相应的产品保修文件：

①已按照合同约定完成全部设备及软件的供货、安装、调试工作，并向采购人提交完整、真实、有效的技术资料；

②所供货物的性能、功能及技术指标符合招标文件技术规格书及合同约定要求；

③所供产品具备合法、有效的出厂合格证、检测报告及相关证明文件。

3) 设备及软件到货后，我方将配合采购人进行开箱检查。如发现设备损坏、数量不全、型号不符或产品与合同约定不一致等情况，我方将负责及时处理并予以更换或补齐，确保不影响项目实施进度。

4) 在设备及软件开箱测试或验收过程中，如出现性能指标或功能不符合招标文件及合同要求的情形，采购人有权拒收并依法保留相应的索赔权利；对此，我方将按照合同约定承担相应责任，并积极配合完成整改或更换。

5) 项目验收工作由采购人或其指定的第三方组成验收小组实施，我方将依据招标文件及合同内容配合开展验收。项目验收过程中，采购人与我方双方共同参与验收的全过程，直至验收合格。

5、培训服务承诺

1) 我方承诺根据采购人实际需求，免费提供项目相关的设备操作、系统运行及日常维护培训。

2) 所有培训全部（包括厂商所在地的培训）在最终验收之前结束。

3) 培训对象：运行维护和管理人员。

4) 培训内容：设备操作规范、日常维护要点及常见故障处理方法。

5) 所有培训均采用中文授课形式，培训计划、培训方式及时间安排将提前与采购人协商确定。

6、环境保护与合规承诺

在设备供货、运输、安装、调试及技术服务过程中，我方将严格遵守国家及地方有关环境保护、文明施工等法律法规和管理要求，采取必要措施减少对环境的影响。

投标人：山东中科恒源环境工程有限公司 (电子签章)

法定代表人：张守健 (电子签章)

日期：2026 年 2 月 9 日