

4.5 售后服务方案

致：禹州市人民医院

承诺方：禹州市豫之峰装饰工程设计有限公司（以下简称“我方”）

我方郑重承诺，如荣幸中标贵院“禹州市人民医院后勤社会化管理（木工、杂工维修）服务项目”，将严格遵循招标文件/合同要求，秉承“安全第一、质量为本、响应及时、服务至上”的原则，以高度的责任感和专业的服务能力，为贵院提供优质、高效、规范的后勤保障服务。具体承诺如下：

一、服务响应承诺

1、快速响应：

1.1、设立7×24小时服务热线/值班电话，确保随时接听报修。

我公司明确维修负责人、联系人和联系电话。

维修负责人：孙晓涛；联系人和联系电话：孙晓涛18749577001。

1.2、我公司承诺接到医院通知后 1 小时内响应并到达现场，24 小时内解决故障；若因我方原因未能及时维修的，我方及时与报修人沟通，得到报修方的理解，我方在 48 小时内完成维修任务，如果是采购方原因（购买配件）不能 24 小时内完成维修任务的，采购方委托我方与报修人做好沟通，待配件购买到位，我方 24 小时内完成维修。

1.3、我方上门维修没有次数限制，直至修好。

1.4、我方根据医院情况，制定月、季度巡检保养计划，并上报给医院负责人。在没有医院报修通知的情况下，我方按维护保养计划维护。

1.5、我方如果对医院内设施设备造成损坏的，应恢复原状或赔偿医院经济损失。

1.6、我方需根据院方的工作要求，制定维护方案，并每月提供详实的记录及维修记录。

1.7、我公司自签订合同之日起至合同终止，根据招标人需要须无限次上门维修、维护， 招标人不承担任何上门费和工时费。

1.8、不限定技术人员人数，24 小时满足医院用工需求，每月满意度调查需大于或等于 90%。

1.9、我公司合同期内进行维护、维修过程中出现的任何人员安全事故， 均由我方承担所有责任和费用，招标方不承担任何责任和费用。

1.10我方保证协调处理好周边关系，接受医院的监督、指导和协调，保证医院正常运行； 在维修过程中，对可能触及到的各种管道、线路等设施须提前与医院沟通解决。

1.11、我方保证安全文明施工：警示灯、牌齐全；现场做好降尘、降噪音、降低污染措施。

2、紧急维修（如：跑冒滴漏、门窗损坏影响安全、影响医疗秩序的关键设施故障等），保证在30分钟内响应并立即赶赴现场处理。

3、及时到场：严格按照承诺或约定的时间到达现场，如遇特殊情况（如极端天气、交通管制）无法按时到达，将第一时间通知院方联系人并说明原因，协商解决方案。

4、高效处置：到达现场后迅速判断故障原因，制定维修方案。小修不过夜，中修有计划，大修有方案。能当场解决的立即修复；需备件或复杂维修的，明确修复时间并采取临时安全措施。

二、执行采购标的执行标准、满足其他技术服务等要求

1、本次采购某些技术标准与国家所要求的标准不统一或有不兼容的地方，均以国家强制性标准或最新出台的标准为准。

2、如果未在谈判文件中要求提供其相关行业标准或国家强制性标准的，则我方有责任给予补充说明。

3、我方未达到作业计划标准及工作违规或引起纠纷、被上级部门处罚等不良后果，造成重大经济损失或服务严重失误，招标方有权终止本合同，并追究我方的经济责任。

4、售后服务

4.1 我公司明确维修负责人、联系人和联系电话。

维修负责人：孙晓涛；联系人和联系电话：孙晓涛18749577001。

4.2 拟派技术人员中至少包含电工两名（须有电工证）、制冷工一名（须具有制冷证）、电焊工两名（须具有焊工证）、管道工一名（须具有管道工证）、木工一名（须具有木工证）、信息管理员一名，响应文件附拟派的技术人员身份证、相关证书以及与投标供应商签订的劳动合同原件扫描件或图片。

三、验收标准

1、采购人有权要求我方提供所有与本次投标相关资料原件进行查验，无法提供或有造假等违法违规行为根据相关规定执行处理。

2、维修、安装结束后，由我方会同采购单位按双方规定的标准及合同要求进行联合验收。按照采购合同的约定对我方履约情况进行验收。验收时，按照采购合同的约定对每一项技术、服务、安全标准的履约情况进行确认。验收结束后，出具验收书，列明各项标准的验收情况及项目总体评价，由验收双方共同签署。

3、按照国家相关标准、行业标准、地方标准或者其他标准、规范验收；

4、按照谈判文件要求、投标文件响应和承诺验收。

5、本项目验收如需要第三方验收，我方将承担所有产生的费用。

四、 服务质量承诺

1、人员素质：

配备经验丰富、技术熟练、持证上岗（如电工证、焊工证、木工证等，根据岗位要求）的木工、杂工维修人员。

所有服务人员上岗前均接受严格的岗前培训，包括专业技能、安全规范、医院感染控制知识、服务礼仪、保密制度等，并通过考核。

定期组织技能提升和安全教育培训。

2、维修工艺：

严格遵守国家、行业及医院的相关维修技术标准和操作规程。

使用合格、安全、环保的维修材料和零配件，优先选用耐用、易维护的产品。材料进场可提供合格证明（如需要）。

确保维修后设施设备功能恢复完好，外观整洁，符合使用要求。

3、质量保证：

对完成的维修项目提供合理的保修期（具体根据维修内容和行业惯例明确），在保修期内因我方施工或材料质量问题导致的返修，免费负责。

建立维修质量回访制度，定期或不定期征求科室/用户意见，持续改进服务质量。

五、 安全文明施工承诺

我方保证安全文明施工：警示灯、牌齐全；现场做好降尘、降噪音、降低污染措施。

1、安全第一：

严格遵守国家及地方安全生产法律法规、医院各项安全管理制度和操作规程。

作业前进行安全风险辨识，落实必要的安全防护措施（如设置警示标识、穿戴防护用品、断电作业、动火审批等）。

确保服务人员具备相应作业的安全资质和技能。

杜绝违章指挥、违章作业、违反劳动纪律。

定期进行安全检查，消除安全隐患。

2. 文明作业：

维修人员统一着装（工装）、佩戴工牌，言行举止文明礼貌。

维修现场做到“工完、料净、场地清”，及时清理维修垃圾和废弃物，并按医院规定分类处置，不影响医院环境和正常医疗秩序。

在诊疗区域、病房等敏感区域作业时，轻拿轻放，降低噪音，最大程度减少对病人休息和医疗工作的干扰。

尊重医护人员和患者。

六、沟通协调承诺

1、主动沟通：建立顺畅的沟通渠道，指定项目负责人作为与医院后勤管理部门的固定联络人。

2、及时反馈：对维修进展、需协调事项、预计完成时间等及时向报修科室及后勤管理部门反馈。

3、服从管理：自觉接受并积极配合医院后勤管理部门的监督、检查、管理和考核。

4、信息记录：规范、完整、及时地填写维修工单、工作日志等记录，确保服务过程可追溯。

七、 应急保障承诺

1、制定完善的突发事件（如自然灾害、水管爆裂、电力故障、门窗严重损坏等）应急预案。

2、建立应急响应小组和后备人员梯队，确保在紧急情况下能迅速调动足够人力、物力投入抢修。

3、储备必要的应急维修物资和备品备件，满足快速处置需求。

八、 持续改进承诺

1、定期进行服务满意度调查，认真听取院方意见和建议。

2、建立内部服务质量检查与考核机制。

3、针对服务中的不足和院方反馈，及时分析原因，制定并落实改进措施，不断提升服务水平和效率。

九、 廉洁自律承诺

1、严格遵守国家法律法规和廉洁从业规定。

2、杜绝任何形式的吃、拿、卡、要行为。

3、公平、公正、透明地开展服务工作。

十、 其他

1、服务质量保证期限自提交服务验收合格之日起算，满足采购人和招标文件要求，在质量保证期内，我方对服务出现的问题负责处理并承担一切费用，并且赔偿甲方的损失。

2、我方有完善的服务体系，有能力提供持续的、本地化售后服务。

3、我方负责系统安装和调试以及操作人员培训，并制定详细的培训计划，使操作人员能独立进行管理、操作、维护和故障处理等工作，做好相关记录及技术文档收集整理，待验收后移交。

4、服务范围：负责招标文件所涉及到的所有服务。

我方深知为禹州市人民医院提供后勤保障服务责任重大，将以最大的诚意、最优的服务、最强的执行力履行上述承诺，全力保障医院后勤设施的正常运转，为医院创造安全、整洁、高效的工作环境，助力医院更好地服务患者和社会。

特此承诺！

供应商名称（并加盖公章）：禹州市豫之峰装饰工程设计有限公司

日期：2025 年 07 月 29 日