

3.1.10、服务承诺

1、总则与服务承诺宗旨

本服务承诺是我方针对本项目全生命周期服务工作的郑重声明，涵盖产品质量、进度管控、人员投入、设备保障、协调配合、后期服务等所有相关环节，明确我方责任与义务，确保服务工作标准化、规范化、专业化，全面满足项目业主（或管理单位）及项目实际需求。

（一）承诺对象

本服务承诺的对象为焦作高新技术产业开发区 2025 年农业水价综合改革巩固提升和奖补项目的业主单位（或项目管理单位），同时兼顾项目涉及的地方村民、用水户及相关外部协作单位，确保服务覆盖项目全相关方，切实保障各方合法权益。

（二）承诺依据

我方作出本服务承诺，严格依据以下文件及标准，确保承诺内容合法合规、贴合项目实际：

1. 本项目竞争性磋商文件、中标通知书及双方签订的正式项目合同；
2. 本项目相关技术规范、设计文件及设备技术要求；
3. 国家及行业相关标准，包括但不限于《灌溉水泵 技术条件》（GB/T 5657-2013）、《电机综合测试方法》（GB/T 1032-2015）、《农田灌溉水质标准》（GB 5084-2021）、《电气装置安装工程 电气设备交接试验标准》（GB 50150-2016）等；
4. 《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国产品质量法》《建设工程质量管理条例》等相关法律法规。

（三）承诺宗旨

我方始终坚持“诚信为本、质量至上、服务优质、业主满意”的服务宗旨，以项目需求为导向，以质量管控为核心，以高效履约为目标，投入优质资源、组建专业团队、完善服务体系，全力保障项目从设备供货、安装调试到后期运维的全流程顺利推进，确保灌溉泵设备长期稳定、高效运行，助力农业水价综合改革巩固提升，切实为项目业主（或管理单位）提供全方位、专业化、高效化的服务，力争实现“质量达标、进度可控、服务优质、各方满意”的总体目标，绝不辜负项目业主（或管理单位）的信任与委托。

2、质量方面承诺



质量是项目的核心生命线，我方严格把控产品质量、施工安装质量、质保期服务质量，建立完善的质量追溯与召回机制，确保项目各项质量指标全面符合磋商文件、合同及国家/行业标准要求。

（一）产品质量承诺

1. 我方提供的所有灌溉泵设备及相关备品备件、消耗材料，均为原厂正品，符合国家及行业标准、磋商文件及合同约定的规格、型号、材质要求，无假冒伪劣、以次充好、翻新改造等情况，所有产品均具备完整的出厂合格证、检测报告、质量认证证书等相关资料。

2. 产品生产过程严格遵循 ISO9001 质量管理体系要求，从原材料采购、生产加工、组装调试到出厂检测，每一个环节都建立严格的质量管控机制，安排专业质检人员全程监督，确保产品质量合格、性能稳定，能够满足本项目农田灌溉的实际使用需求，使用寿命达到合同约定标准。

3. 灌溉泵设备的核心部件（如电机、叶轮、泵轴、机械密封件、变频器等），均选用行业知名品牌、优质产品，确保其抗腐蚀、耐磨、耐高温、运行稳定，关键性能指标（如流量、扬程、能耗、效率等）均达到或优于磋商文件及合同约定标准。

4. 所有产品到货后，我方配合项目业主（或管理单位）、监理单位进行现场质量检验，检验内容包括产品外观、规格型号、数量、相关资料及性能检测等，检验合格后方可办理交接手续；若检验过程中发现产品质量不合格、规格型号不符或存在破损等问题，我方立即无条件更换合格产品，承担由此产生的一切费用（包括运输费、检测费、误工费等），确保不影响项目进度。

5. 我方承诺，所提供的产品在正常使用情况下，不会出现因自身质量问题导致的故障，若在质保期内出现产品质量问题，我方严格按照质保期承诺进行免费维修、更换，确保设备正常运行。

（二）施工与安装质量承诺

1. 我方组建专业的施工安装团队，团队成员均具备相应的施工资质及丰富的灌溉泵设备安装经验，熟悉本项目施工技术规范及安装要求，严格按照施工方案、技术规范及设备安装说明书开展施工安装工作，确保施工安装质量达标。

2. 施工前，我方组织施工人员进行专项培训，明确施工流程、质量标准、安全注意事



项及技术要点，确保每位施工人员都能熟练掌握施工安装技能，严格按照规范操作。

3. 施工过程中，我方严格执行质量管控流程，安排专业的质量监督员全程驻场，对施工工序、安装精度、管道连接、电气接线等关键环节进行全程监督检查，及时发现并整改施工过程中出现的质量问题，确保施工安装工作规范、有序推进，避免出现安装不规范、连接不牢固、电气接线错误等问题。

4. 施工安装完成后，我方严格按照相关标准及合同要求，组织开展施工安装质量自检，自检合格后，提交自检报告，配合项目业主（或管理单位）、监理单位进行竣工验收；验收不合格的，我方无条件整改，直至验收合格，整改费用由我方承担，不拖延项目进度。

5. 施工安装过程中，我方严格遵守施工安全规范，做好安全防护措施，避免因施工安装不当导致的设备损坏、人员安全事故，确保施工安装工作安全、有序开展；同时，做好施工场地清理工作，施工结束后及时清理施工现场，恢复场地原貌。

（三）质保期承诺

1. 本项目灌溉泵设备及施工安装工程的质保期严格按照招标文件及合同约定执行，质保期自项目竣工验收合格并正式投入使用之日起计算，质保期内，我方提供全方位、免费的质保服务，确保设备正常运行。

2. 质保期内，设备因自身质量问题、施工安装问题或正常使用过程中出现的各类故障，我方均提供免费上门维修服务，包括免费检测、免费更换原厂标准品备件、免费调试，不收取任何维修费用、上门费用及备品备件费用（人为损坏、不可抗力导致的故障除外）。

3. 质保期内，我方建立定期巡检机制，每3个月组织专业维修人员上门对灌溉泵设备及施工安装部位进行一次全面巡检，包括设备运行状态检测、零部件检查、润滑维护、参数调试、管道连接检查等，及时排查潜在故障，做好巡检记录，向项目业主（或管理单位）提交巡检报告，对发现的问题立即免费处理，确保设备长期稳定运行。

4. 质保期内，我方提供的备品备件均享受与设备同等的质保服务，质保期自备品备件安装使用之日起计算，若备品备件出现质量问题，我方免费更换；若设备出现重大质量问题，我方将免费更换设备，同时承担由此产生的一切相关费用，确保不影响项目正常运行。

5. 质保期内，我方开通24小时故障报修热线，接到项目业主（或管理单位）故障报修后，1小时内完成响应，明确故障处理方案；常规故障24小时内上门维修，48小时内完成故



障处理，恢复设备正常运行；紧急故障（如设备停机、严重泄漏等），市区 2 小时内、偏远地区 6 小时内上门，确保快速解决故障，减少项目损失。

（四）质量追溯与召回

1. 我方建立完善的产品质量追溯体系，对所提供的灌溉泵设备及备品备件、消耗材料，建立完整的追溯档案，详细记录产品名称、规格型号、生产厂家、生产批次、采购渠道、检测报告、供货时间、安装使用位置等信息，确保产品质量可追溯，一旦出现质量问题，能够快速定位问题根源、追溯责任。

2. 若我方提供的产品出现批量质量问题，或存在严重安全隐患，不符合国家/行业标准及合同约定要求，我方在接到项目业主（或管理单位）通知后，立即启动召回程序，无条件召回不合格产品，同时及时更换合格产品，承担由此产生的一切费用（包括运输费、检测费、维修费、误工费等），并向项目业主（或管理单位）提交书面说明及整改方案，确保问题得到彻底解决。

3. 质量追溯过程中，我方积极配合项目业主（或管理单位）、监理单位及相关监管部门的调查工作，如实提供相关资料，不隐瞒、不谎报产品质量信息，主动承担相应的质量责任，确保质量问题得到及时、有效处置。



3、进度方面承诺

我方严格按照磋商文件、合同约定及项目业主（或管理单位）的要求，制定科学合理的进度计划，强化进度管控，确保供货、安装调试等各项工作按时完成，不拖延项目整体进度，保障项目按时投入使用。

（一）供货进度承诺

1. 我方在签订项目合同后，立即组织开展设备采购、生产工作，制定详细的供货计划，明确设备及备品备件、消耗材料的生产周期、供货时间、供货批次及交货地点，提前与项目业主（或管理单位）沟通确认，确保供货计划与项目整体进度同步。

2. 我方拥有稳定的供货渠道及充足的库存储备，针对本项目所需的灌溉泵设备及核心备品备件，专门预留充足库存，确保能够按时、足额供应，避免因供货延迟影响项目施工进度。

3. 我方严格按照供货计划执行，确保所有设备及相关材料在合同约定的时间内送达指



定地点，若因我方原因导致供货延迟，每延迟一天，我方按照合同约定承担相应的违约金，同时采取加急措施，尽快完成供货，最大限度减少对项目进度的影响；若因不可抗力、项目业主（或管理单位）需求变更等非我方原因导致供货延迟，我方及时与项目业主（或管理单位）沟通，调整供货计划，确保进度可控。

4. 设备运输过程中，我方选择专业的物流运输公司，根据设备特性采用合适的运输方式，做好包装、防护措施，防止设备在运输过程中损坏；同时，实时跟踪运输进度，及时向项目业主（或管理单位）反馈运输情况，确保设备按时、完好送达。

5. 设备送达后，我方在 24 小时内组织工作人员上门，与项目业主（或管理单位）、监理单位共同核对设备型号、规格、数量及相关资料，办理交接手续，确保供货工作顺利完成。

（二）安装调试进度承诺

1. 设备到货并完成交接后，我方立即组织专业的安装调试团队进场，制定详细的安装调试进度计划，明确安装调试工序、时间节点、责任分工，确保安装调试工作有序推进，按时完成。

2. 安装调试工作严格按照施工方案及技术规范执行，合理安排施工工序，优化施工流程，提高施工效率，确保在合同约定的时间内完成所有设备的安装调试工作，达到正常运行条件。

3. 安装调试过程中，我方加强与项目业主（或管理单位）、监理单位的沟通协调，及时汇报安装调试进度，若遇到技术难题、现场条件限制等影响进度的问题，我方立即组织技术人员研究解决方案，尽快解决，确保进度不受影响；若因我方原因导致安装调试延迟，每延迟一天，我方按照合同约定承担相应的违约金。

4. 安装调试完成后，我方及时组织自检，自检合格后提交调试验收报告，配合项目业主（或管理单位）、监理单位进行竣工验收，确保验收一次性通过，不拖延项目整体进度。

5. 若项目业主（或管理单位）要求加快安装调试进度，我方将积极配合，增加施工人员、优化施工方案，在确保质量和安全的前提下，全力加快进度，满足项目需求。

（三）进度报告与预警

1. 我方建立完善的进度报告机制，在项目推进过程中，每周向项目业主（或管理单位）、监理单位提交进度报告，详细说明本周供货进度、安装调试进度、已完成工作量、未完成工

作量、存在的问题及下一步工作计划，确保项目业主（或管理单位）及时掌握项目进度情况。

2. 我方建立进度预警机制，安排专人负责进度管控，实时跟踪进度计划的执行情况，若发现进度滞后于计划节点，立即分析滞后原因，制定整改措施，及时调整进度计划，确保进度尽快赶上；若滞后情况可能影响项目整体进度，我方第一时间向项目业主（或管理单位）发出预警，说明滞后原因、整改措施及预计完成时间，主动接受项目业主（或管理单位）的监督和指导。

3. 项目完成后，我方提交项目进度总结报告，详细说明项目全流程进度情况、进度管控措施、存在的问题及改进建议，为项目后续管理提供参考。

4、投入人员方面承诺

我方高度重视项目人员投入，组建专业、稳定、高效的项目团队，明确人员职责，保障人员资质，做好人员培训，确保各项服务工作高质量推进。

（一）项目团队配置承诺

1. 我方组建专门的项目团队负责本项目的全流程服务工作，团队配置齐全，包括项目经理、技术负责人、施工安装人员、维修运维人员、质量监督员、安全管理员、物资管理员等，确保各岗位人员充足、职责明确。

2. 项目经理具备丰富的项目管理经验，熟悉农业水价改革相关项目及灌溉泵设备相关工作，能够统筹协调项目各项工作，确保项目顺利推进；技术负责人具备相应的技术资质，拥有扎实的专业知识和丰富的技术经验，能够解决项目推进过程中的各类技术难题；施工安装人员、维修运维人员均具备相应的岗位资质及实操经验，能够熟练开展施工安装、维修运维工作。

3. 我方在项目启动前，向项目业主（或管理单位）提交项目团队成员名单、资质证书等相关资料，接受项目业主（或管理单位）的审核，若项目业主（或管理单位）对团队成员有异议，我方及时调整，确保团队成员符合项目要求。

4. 项目团队成员全程负责本项目相关工作，严格履行岗位职责，服从项目业主（或管理单位）及监理单位的管理和调度，全力配合项目各项工作的推进。

（二）人员驻场与值班承诺

1. 项目施工安装阶段，我方安排足够的施工安装人员、质量监督员、安全管理员驻场，



驻场人员全程在岗，确保施工安装工作有序开展，及时处理施工过程中出现的问题；驻场人员数量根据施工进度及现场需求合理调整，确保满足施工要求。

2. 项目竣工验收合格并投入使用后，质保期内，我方安排专业维修运维人员驻场值班，实行 24 小时值班制度，确保能够及时响应故障报修，快速处理设备故障；驻场值班人员数量根据项目设备数量及分布情况合理配置，确保每个片区都有专人负责。

3. 驻场人员严格遵守值班制度，做好值班记录，及时反馈设备运行情况及存在的问题，不得擅自离岗、脱岗；若因驻场人员离岗、脱岗导致故障处理不及时，我方承担相应的责任及损失。

4. 我方建立驻场人员考勤制度，定期对驻场人员的在岗情况进行检查，确保驻场人员履职到位；同时，为驻场人员提供必要的工作条件及保障，确保驻场人员能够顺利开展工

（三）人员资质与稳定性

1. 我方承诺，项目团队所有成员均具备相应的岗位资质、从业证书及相关培训经历，能够熟练胜任本职工作，无无证上岗、资质不符等情况。我方定期对团队成员的资质进行审核，确保资质有效、齐全。

2. 我方注重团队稳定性，项目推进期间，严格控制团队成员的变动，若因特殊情况（如人员离职、岗位调整等）需要更换团队成员，我方提前 7 个工作日向项目业主（或管理单位）提交书面申请，说明更换原因及新成员的资质、经验等相关情况，经项目业主（或管理单位）同意后，方可进行更换；新更换的成员资质、经验不低于原成员水平，确保项目工作不受影响。

3. 我方建立完善的人员激励机制，提高团队成员的薪酬待遇及职业发展空间，增强团队凝聚力和稳定性，避免出现人员频繁变动的情况，确保项目各项工作的连续性。

4. 项目团队成员严格遵守项目业主（或管理单位）及我方的各项规章制度，恪守职业道德，廉洁自律，不从事任何损害项目业主（或管理单位）利益的行为。

（四）人员培训承诺

1. 我方建立完善的人员培训体系，项目启动前，组织项目团队所有成员进行专项培训，培训内容包括项目技术规范、施工安装流程、设备操作方法、质量管控要求、安全注意事项、应急处置措施等，确保每位团队成员都能熟练掌握相关知识和技能，满足项目工作需求。

2. 项目推进过程中，我方定期组织团队成员进行后续培训，及时更新技术知识、操作技能及相关标准，提升团队成员的专业水平和服务能力；同时，组织团队成员学习项目业主（或管理单位）的相关规章制度，确保团队成员能够严格遵守各项要求。

3. 我方免费为项目业主（或管理单位）、地方村民、用水户提供设备操作、日常维护、故障排查等相关培训，培训方式采用“理论讲解+实操演示+现场指导”的方式，内容简单易懂、可操作性强，确保培训对象能够熟练掌握相关技能，更好地使用和维护设备。

4. 质保期内，若项目业主（或管理单位）有新的工作人员上岗或工作人员技能需要提升，我方免费提供补充培训；同时，根据设备运行情况及项目需求，定期开展回访培训，及时解决培训对象在设备使用过程中遇到的问题。

5、投入设备方面承诺

我方投入充足的施工与维保专用设备、备品备件及检测与监测设备，建立完善的设备管理机制，确保设备性能良好、供应及时，为项目推进提供有力保障。

（一）施工与维保专用设备承诺

1. 我方投入充足的施工专用设备，包括起重机、电焊机、切割机、电钻、压力表、流量计等，所有施工专用设备均经过严格检测，性能良好、运行稳定，符合施工技术要求及安全标准，能够满足本项目施工安装工作的需求。

2. 我方投入充足的维保专用设备，包括便携式检测仪器、维修工具、应急抢修设备等，所有维保专用设备均为专业设备，能够快速检测设备故障、开展维修工作，确保故障及时解决，保障设备正常运行。

3. 我方建立施工与维保专用设备管理制度，安排专人负责设备的日常维护、保养、检测及管理，定期对设备进行检修、校准，确保设备始终处于良好运行状态；若设备出现故障，我方立即组织维修，确保不影响项目施工及维保工作。

4. 我方根据项目施工及维保需求，及时补充、更新施工与维保专用设备，确保设备数量充足、性能达标；同时，为设备操作人员提供专业培训，确保操作人员能够熟练操作设备，避免因操作不当导致设备损坏或安全事故。

（二）备品备件储备承诺

1. 我方建立完善的备品备件储备体系，针对本项目灌溉泵设备的常用核心备品备件（如

叶轮、泵轴、机械密封件、轴承、接触器、变频器、密封圈等），预留充足的库存，确保能够及时供应，满足设备维修、维护及应急需求。

2. 所有储备的备品备件均为原厂标准产品，与设备原配规格、型号、材质一致，经过严格检测，质量合格、性能稳定，能够与设备完美适配，确保维修后设备运行正常。

3. 我方建立备品备件库存管理制度，安排专人负责备品备件的入库、出库、库存盘点及维护工作，实时掌握备品备件的库存情况，及时补充库存不足的备品备件，确保备品备件供应及时；同时，做好备品备件的防潮、防尘、防锈等防护措施，避免备品备件损坏。

4. 质保期内，我方免费提供所需的备品备件；质保期外，我方按优惠价格提供备品备件，所有备品备件均包含包装费、运费、检测费等一切相关费用，无需项目业主（或管理单位）额外支付；若需清单外的备品备件，我方确保在 24 小时内响应，48 小时内完成备货，及时送达项目现场。

（三）检测与监测设备承诺

1. 我方投入充足的检测与监测设备，包括流量检测仪、扬尘检测仪、电机性能检测仪、电气检测仪器、振动检测仪等，所有检测与监测设备均经过专业校准，精度达标、性能稳定，符合国家及行业相关标准，能够准确检测设备运行参数及性能指标。

2. 项目施工安装阶段，我方使用检测与监测设备对设备安装精度、电气性能、管道连接等进行全程检测，确保施工安装质量达标；设备运行期间，我方定期使用检测与监测设备对设备运行状态进行监测，及时发现设备运行过程中出现的异常情况，提前排查潜在故障，确保设备稳定运行。

3. 我方安排专业人员负责检测与监测设备的日常维护、校准及管理，定期对设备进行检修、校准，确保设备检测精度及性能稳定；若检测与监测设备出现故障，我方立即组织维修或更换，确保检测与监测工作正常开展。

4. 我方根据项目需求及技术发展，及时更新检测与监测设备，提升检测与监测水平，确保能够准确、高效地完成设备检测与监测工作，为项目质量管控及设备运维提供数据支撑。

6、协调方面承诺

我方建立完善的协调机制，加强与项目业主（或管理单位）、监理单位、地方村民、用水户及电力、水利等外部单位的沟通协调，同时做好内部协调工作，确保项目顺利推进。



（一）与业主/监理的协调

1. 我方严格服从项目业主（或管理单位）及监理单位的管理和调度，主动接受项目业主（或管理单位）及监理单位的监督、检查和指导，及时汇报项目进展情况、存在的问题及解决方案。

2. 我方建立常态化沟通机制，安排专人负责与项目业主（或管理单位）、监理单位的沟通对接工作，定期召开沟通会议，及时解决项目推进过程中出现的分歧和问题，确保各项工作达成共识、有序推进。

3. 对于项目业主（或管理单位）及监理单位提出的合理要求、整改意见，我方及时响应、积极落实，确保整改工作按时完成，不拖延项目进度；若对相关要求有异议，我方主动与项目业主（或管理单位）、监理单位沟通协商，寻求合理解决方案。

4. 项目推进过程中，我方及时向项目业主（或管理单位）、监理单位提交相关资料（如进度报告、质量检测报告、验收报告等），确保项目业主（或管理单位）、监理单位及时掌握项目情况。



（二）与地方村民/用水户的协调

1. 我方充分尊重地方村民及用水户的合法权益，在项目建设、设备安装及后期运维过程中，主动与地方村民、用水户沟通交流，向其宣传项目的重要意义、施工进度及设备使用相关知识，争取村民及用水户的理解和支持。

2. 施工过程中，若涉及村民土地、农作物等相关权益，我方提前与村民沟通协商，达成一致意见后再开展施工工作，避免发生矛盾纠纷；若因施工工作对村民造成损失，我方按照相关规定给予合理补偿，确保村民合法权益不受损害。

3. 设备投入使用后，我方主动向用水户讲解设备操作方法、日常维护注意事项及灌溉用水相关规定，及时解决用水户在设备使用过程中遇到的问题，确保用水户能够顺利使用设备，保障灌溉工作有序开展。

4. 我方建立村民及用水户反馈机制，及时收集村民及用水户的意见和建议，针对合理的意见和建议，及时优化服务方案，提升服务质量，确保村民及用水户满意。

（三）与电力、水利等外部单位的协调

1. 我方主动与电力、水利等外部单位沟通协调，提前对接设备供电、水利设施衔接等



相关工作，确保设备安装、调试及运行过程中电力供应稳定、水利设施衔接顺畅，不影响项目推进。

2. 若涉及电力线路铺设、水利管道连接等相关工作，我方主动配合电力、水利等外部单位开展工作，按照相关标准及要求施工，确保工作衔接到位、质量达标。

3. 设备运行期间，若出现电力故障、水利设施异常等问题，我方及时与电力、水利等外部单位沟通，协调其尽快处理，确保设备能够及时恢复正常运行，减少项目损失。

4. 我方建立与外部单位的常态化沟通机制，及时了解相关政策、标准的变化，确保项目工作符合相关要求，同时争取外部单位的支持和配合，保障项目顺利推进。

（四）内部协调

1. 我方建立完善的内部协调机制，明确项目各部门、各岗位的职责分工，加强项目团队内部、各部门之间的沟通协作，确保各项工作衔接顺畅、高效推进。

2. 定期召开内部工作会议，总结项目进展情况，分析存在的问题，明确下一步工作重点及分工，确保项目团队成员统一思想、协同配合，共同推进项目工作。

3. 加强物资管理、施工安装、维修运维等各环节的内部协调，确保物资供应及时、施工安装有序、维修运维高效，避免出现工作脱节、推诿扯皮等情况。

4. 建立内部考核机制，对项目团队成员的工作表现、职责履行情况进行考核，激励团队成员积极履职、主动作为，确保各项工作高质量完成。

7、后期配合方面承诺

我方高度重视项目后期配合工作，建立完善的后期服务体系，做好质保期内、质保期外服务，及时移交技术资料与档案，强化应急配合，持续改进服务质量，为项目长期稳定运行提供有力保障。

（一）质保期内服务承诺

1. 质保期内，我方提供全方位、免费的售后服务，包括设备故障维修、定期巡检、备品备件供应、技术咨询等，确保设备正常运行，不收取任何额外费用（人为损坏、不可抗力导致的故障除外）。

2. 质保期内，我方开通 24 小时故障报修热线，接到故障报修后，严格按照响应时间承诺及时上门维修，确保故障快速解决，恢复设备正常运行；同时，建立故障维修档案，详细



记录故障情况、处理过程及结果，便于后续追溯和改进。

3. 质保期内，我方每 3 个月开展一次定期巡检，对设备运行状态、零部件磨损情况、电气系统、管道连接等进行全面检查，及时排查潜在故障，做好巡检记录，向项目业主（或管理单位）提交巡检报告，对发现的问题立即免费处理。

4. 质保期内，我方免费为项目业主（或管理单位）提供技术咨询服务，解答设备操作、日常维护、故障排查等相关问题，同时提供技术指导，确保项目业主（或管理单位）能够顺利开展设备管理工作。

5. 质保期内，若设备出现重大故障，我方立即启动应急处置预案，组织专业技术人员紧急上门处理，同时提供临时替代设备（若有），确保不影响农田灌溉工作，最大限度减少项目损失。

（二）质保期外服务承诺

1. 质保期届满后，我方继续为项目业主（或管理单位）提供全方位的售后服务，服务质量不降低，收费标准合理、透明，无任何隐形收费。

2. 质保期届满后，设备出现故障，我方提供有偿上门维修服务，维修费用按原厂维修指导价的 80%收取，包括上门费、检测费、维修费，备品备件及消耗材料按优惠价格供应，维修前与项目业主（或管理单位）确认费用，达成一致后再开展维修工作。

3. 质保期届满后，我方继续提供原厂标准备品备件及消耗材料，供应及时、价格优惠，所有备品备件均包含包装费、运费、检测费等一切相关费用，无需项目业主（或管理单位）额外支付；若需清单外的备品备件，按原厂市场价的 80%提供。

4. 质保期届满后，我方可根据项目业主（或管理单位）需求，提供定期维护保养服务，维护周期可由双方协商确定，维护费用按优惠价格收取，维护内容包括设备清洁、零部件检查、润滑处理、故障排查、参数调试等，延长设备使用寿命，降低设备故障率。

5. 质保期届满后，我方继续提供 24 小时技术咨询及故障报修服务，响应时间不超过 2 小时，常规故障 24 小时内上门维修，72 小时内完成故障处理；紧急故障市区 2 小时内、偏远地区 6 小时内上门，确保快速响应、高效解决。

（三）技术资料与档案移交

1. 项目竣工验收合格后，我方在 15 个工作日内，向项目业主（或管理单位）移交完整



的技术资料与档案，包括但不限于设备出厂合格证、检测报告、说明书、安装图纸、施工记录、调试报告、验收报告、备品备件清单、操作指南等。

2. 技术资料与档案均为原件或加盖我方公章的复印件，内容完整、准确、规范，便于项目业主（或管理单位）后续设备管理、维护及查阅；同时，提供电子版技术资料与档案，便于存档及后续更新。

3. 我方安排专人负责技术资料与档案的移交工作，与项目业主（或管理单位）办理移交手续，签署移交确认单，确保资料移交到位；若资料存在缺失、错误等问题，我方及时补充、更正，确保资料符合要求。

4. 质保期内，若技术资料与档案需要更新（如设备参数调整、运维流程优化等），我方及时向项目业主（或管理单位）提供更新后的资料，确保资料与设备实际运行情况一致。

（四）应急配合承诺

1. 我方建立完善的应急处置机制，制定设备突发故障、自然灾害等突发事件的应急处置预案，明确应急响应流程、责任分工、处置措施及应急物资储备，确保突发事件能够快速、有效处置。

2. 我方储备充足的应急备品备件、应急维修设备及应急物资，安排专业的应急维修团队，实行 24 小时应急值班制度，确保接到应急指令后，能够立即响应、快速出动，最大限度缩短处置时间，减少项目损失。

3. 若发生设备突发故障、自然灾害等突发事件，我方第一时间与项目业主（或管理单位）沟通，汇报事件情况及处置方案，主动配合项目业主（或管理单位）开展应急处置工作，全力保障设备尽快恢复正常运行。

4. 应急处置工作完成后，我方及时总结应急处置经验，优化应急处置预案，加强应急演练，提升应急处置能力，确保能够有效应对各类突发事件。

（五）持续改进与合理化建议

1. 我方建立持续改进机制，定期对项目服务工作进行总结，分析存在的问题及不足，收集项目业主（或管理单位）、村民、用水户及相关单位的意见和建议，制定改进措施，不断优化服务流程、提升服务质量。

2. 项目推进过程中及设备运行期间，我方结合项目实际情况及技术发展趋势，主动为

项目业主（或管理单位）提供合理化建议，包括设备优化、运维改进、节能降耗等方面，帮助项目业主（或管理单位）降低运维成本，提升设备运行效率。

3. 我方定期对服务质量进行回访，了解项目业主（或管理单位）的满意度，针对回访中发现的问题，及时整改，确保服务质量持续提升，满足项目业主（或管理单位）的需求。

8、违约与监督机制

我方严格履行本服务承诺及项目合同约定的各项义务，建立完善的违约处置及监督机制，主动接受各方监督，确保承诺落地见效，若违反相关承诺，自愿承担相应的责任。

（一）违反承诺的处置方式

1. 若我方违反本服务承诺及项目合同约定，出现产品质量不合格、供货延迟、安装调试滞后、服务不到位等情况，我方自愿承担相应的违约责任，按照项目合同约定向项目业主（或管理单位）支付违约金，同时采取整改措施，及时弥补损失，确保项目顺利推进。

2. 若因我方原因导致产品质量问题、施工安装问题，给项目业主（或管理单位）造成损失的，我方承担全部赔偿责任，包括直接损失及间接损失，同时免费更换合格产品、整改施工安装问题，确保项目质量达标。

3. 若我方项目团队成员存在无证上岗、擅自离岗、履职不到位等情况，我方及时调整团队成员，对相关人员进行处罚，同时向项目业主（或管理单位）道歉，确保不影响项目工作；若因人员问题导致项目损失，我方承担相应的赔偿责任。

4. 若我方未按承诺履行后期服务义务，导致设备无法正常运行，给项目业主（或管理单位）造成损失的，我方承担相应的赔偿责任，同时立即整改，完善后期服务，确保设备恢复正常运行。

5. 若我方出现严重违反承诺、弄虚作假、恶意违约等情况，项目业主（或管理单位）有权终止项目合同，我方承担由此产生的一切损失，同时接受相关部门的处罚。

（二）监督与投诉渠道

1. 我方主动接受项目业主（或管理单位）、监理单位、地方村民、用水户及相关监管部门的监督，定期向项目业主（或管理单位）提交服务质量报告，接受各方的检查和评估。

2. 我方开通专门的投诉热线及投诉邮箱，明确投诉处理流程及处理时限，确保项目业主（或管理单位）、村民、用水户等相关方能够及时反馈问题、投诉举报。

投诉热线：_____（我方将在项目启动后及时提供）

投诉邮箱：_____（我方将在项目启动后及时提供）

3. 接到投诉举报后，我方在 2 小时内完成响应，3 个工作日内组织调查核实，明确处理意见，及时向投诉人反馈处理结果；若投诉问题较为复杂，处理时限可适当延长，但需提前向投诉人说明情况，确保投诉问题得到妥善解决，投诉人满意。

4. 我方建立投诉处理档案，详细记录投诉内容、调查情况、处理结果及整改措施，定期对投诉问题进行总结分析，优化服务流程，避免同类问题再次发生。

