

六、服务承诺

为保障本次数控机床加工基地配套设施采购项目顺利落地、高效投用、稳定运维，充分保障采购人的合法权益，助力加工基地实现标准化、规范化、智能化生产运营，我方作为本次项目投标人，结合项目实际需求、行业规范标准及自身成熟的项目服务体系，郑重作出全方位、高标准、全周期的服务承诺。我方将严格遵守国家相关行业法律法规、招标文件全部要求及双方后续签订的合同条款，秉持诚信履约、品质为本、服务至上、全程保障的核心原则，为项目提供从前期方案适配、中期供货安装调试，到后期运维保障、技术升级、终身咨询的全链条优质服务，全力保障数控机床加工基地配套设施完整适配生产需求，助力基地提升生产效率、保障生产安全、完善生产体系。

一、项目质量全程保障承诺

我方深刻知晓数控机床加工基地配套设施是保障机床设备稳定运行、生产工序有序开展的核心基础，设施质量直接关系到基地生产安全性、稳定性及使用寿命。为此，我方郑重承诺，本项目所提供的全部配套设施均为全新正品、原厂合规产品，严格符合国家机械制造行业标准、数控机床配套设备技术规范及招标文件明确的各项技术参数与质量要求，杜绝翻新设备、残次品、不合格产品及贴牌产品投入项目使用。

所有配套设施在出厂前均经过原厂多道工序质量检测，涵盖性能测试、安全校验、适配性调试、耐久试验等全方位检验流程，确保产品材质优良、工艺精湛、性能稳定，完全适配数控机床加工基地的生产工况、作业环境及设备运行需求。我方保证全部产品具备完整的出厂合格证明、质量检测报告、技术说明书、合规认证文件等全套资料，产品质量符合行业最高验收标准，无任何质量瑕疵与性能缺陷。

在项目实施全过程中，我方严格执行标准化质量管控体系，从产品选型、原厂采购、仓储保管、运输防护到现场安装调试、验收交付，建立全流程质量追溯机制。针对配套设施与数控机床主体设备的适配性、兼容性、联动性进行专项校核，提前规避设备适配冲突、运行卡顿、功能不匹配等问题，确保所有配套设施与基地现有及新增机床设备无缝衔接、协同运行。若项目实施及质保期内，产品

出现任何非人为损坏的质量问题、性能故障、适配偏差，我方无条件承担全部责任，免费完成维修、更换、调试整改工作，全面保障项目质量达标、运行可靠。

二、供货、安装与调试服务承诺

为保障数控机床加工基地项目建设进度不受配套设施供货、安装工作影响，我方建立专属项目服务专班，统筹推进项目供货、运输、现场安装、精准调试等全流程工作，全程高效履约、规范作业。我方严格按照招标文件及合同约定的进度要求，科学制定供货计划，合理统筹物资调配，提前做好产品备货、质检、打包防护工作，保障全部配套设施按时、完好送达项目现场，绝不出现延期供货、物资短缺、错供漏供等问题。

在物资运输环节，我方针对数控机床配套设施精密、易损、专业性强的特点，采用定制化防护包装与专业运输方案，选择行业合规运输团队，全程做好防震、防潮、防尘、防磕碰、防移位防护措施，全程跟踪运输状态，杜绝产品在运输过程中出现损坏、变形、遗失等情况。物资送达现场后，我方安排专业技术人员配合采购人完成开箱验收、物资清点、外观检查、资料核对工作，确保到场物资与采购要求完全一致，完好无损、资料齐全。

现场安装阶段，我方派驻具备丰富数控机床配套设施安装经验、持证上岗的专业技术团队进场作业，严格遵循国家行业安装规范、设备安装技术手册及项目现场管理规定，结合加工基地车间布局、机床排布、生产动线、用电用气标准等现场实际工况，科学规划安装位置、施工流程，规范完成设备固定、管线布设、接口对接、安全防护等全部安装工序。施工过程中严格遵守现场安全管理条例，做好安全防护措施，规范施工、文明作业，杜绝施工安全隐患，最大限度减少施工对基地现有生产工作的影响。

安装工作完成后，我方将开展全方位精细化调试工作，针对每一套配套设施的运行性能、联动效果、安全参数、适配状态进行逐项调试校验，模拟实际生产工况开展试运行测试，优化设备运行参数，排查各类潜在隐患，确保所有配套设施安装合规、调试到位、运行稳定、功能齐全，完全满足基地日常加工生产、设备运维、安全保障等使用需求，一次性通过项目整体验收。

三、免费技术培训与实操指导承诺

为确保采购人操作人员、运维管理人员能够熟练掌握全部配套设施的操作使用、日常养护、基础故障排查、安全规范操作等技能，实现设备高效、规范、安全使用，我方承诺为采购人提供全方位、免费、定制化的专业技术培训服务，全程无任何隐形收费，培训效果以参训人员完全熟练掌握为标准。

我方结合数控机床加工基地配套设施的功能特点、操作规范、运维要点，制定系统化、针对性的培训方案，分批次、分岗位开展专项培训，培训对象涵盖一线操作员工、设备运维人员、现场管理人员等相关岗位人员。培训内容全面详实，主要包含配套设施基础结构原理、标准操作流程、开关机规范、参数设置与调节、日常运行监控方法、设备清洁养护技巧、易损部件维护要点、常见基础故障识别与简易排查处理、设备安全操作规范、应急处置注意事项、设备联动机床设备的协同操作要点等核心内容。

培训采用理论讲解+现场实操+答疑指导+考核验收的全方位模式，由我方资深技术工程师现场授课，结合项目现场设备实物开展实操教学，手把手指导参训人员上手操作，针对性解答参训人员提出的各类技术疑问，破除操作盲区与技术误区。培训完成后，我方将组织专项技能考核，确保所有参训人员熟练掌握相关操作及运维技能，能够独立、规范、安全开展设备操作与日常管护工作。

同时，我方提供长期跟踪指导服务，在设备投入使用初期，派驻技术人员驻场跟进，实时指导现场人员规范使用设备，及时纠正不规范操作，持续优化设备使用方案。后续基地新增工作人员、岗位轮换人员时，我方免费提供复训、补训服务，随时提供远程技术答疑指导，全方位保障基地人员熟练掌握设备相关技术，保障设备长期规范高效运行。

四、全周期售后运维保障承诺

我方始终秉持“终身服务、全程保障”的售后理念，针对本项目数控机床加工基地配套设施，提供超长质保服务与终身运维保障，构建全天候、全方位、高效率的售后服务体系，彻底解决采购人设备使用的后顾之忧。

质保期内，我方提供免费维修、免费更换零部件、免费技术运维、免费系统调试、免费隐患排查等全部服务，针对设备运行过程中出现的任何质量故障、运行异常、功能失效、适配故障等问题，无条件免费整改修复，不收取任何维修费、配件费、上门服务费、调试费等各类费用。我方建立专属项目售后档案，对项目

所有配套设施的型号、参数、安装时间、运行状态、维保记录进行全程登记、动态管控，定期开展主动巡检维保工作。

我方开通全年无休、全天候的技术服务热线，搭建专属项目服务对接通道，配备固定的售后对接专员与技术服务团队，随时响应采购人的各类咨询、报修、维保需求。接到采购人服务请求后，第一时间完成需求对接、故障研判、方案制定，快速开展故障处置、设备维保、技术指导等服务工作，高效解决各类设备问题，最大限度缩短设备故障停机时间，保障基地生产工作连续稳定开展。

除故障应急处置外，我方定期安排专业技术人员上门开展主动巡检服务，对全部配套设施进行全面排查、清洁养护、参数校准、部件检测、隐患排查，提前预判设备老化、损耗、故障隐患等问题，提前干预、提前整改，从源头降低设备故障概率，延长设备使用寿命，保障设备长期处于最佳运行状态。同时，我方免费提供配套设施软件系统维护、漏洞修复、适配升级等服务，保障设备系统与时俱进、稳定适配基地生产需求。

质保期结束后，我方持续提供终身技术支持与运维服务，仅收取成本费用提供设备维修、零部件更换、设备升级改造等服务，且收费标准公开透明、低于市场常规价格。终身提供免费技术咨询、远程指导、技术方案优化服务，持续为基地设备运维、生产优化提供技术支撑。

五、应急保障与备用替代服务承诺

考虑到数控机床加工基地生产作业的连续性、稳定性要求，为避免配套设施故障导致生产停滞、产能受损，我方建立完善的应急处置机制与备用保障体系，郑重承诺提供高效应急保障服务。针对设备突发重大故障、突发运行异常、突发工况适配问题等紧急情况，我方启动应急绿色通道，优先调配技术资源、物资资源开展紧急抢修处置，全力快速排除故障、恢复设备正常运行。

若故障问题无法在短时间内彻底修复，为保障基地生产工作不受影响，我方无偿提供同规格、同性能、适配性一致的备用配套设备及部件，免费安装调试到位，替代故障设备正常投入使用，直至原设备完全修复、正常运行，全程不影响采购人正常生产经营秩序，所有备用设备产生的运输、安装、调试、使用成本均由我方全部承担。

同时，我方建立应急物资储备机制，针对项目配套设施常用易损部件、核心关键部件进行专项储备，确保突发部件损坏时，能够快速更换、快速修复，大幅缩短故障处置周期。针对极端天气、突发工况、设备联动异常等特殊场景，我方提前制定专项应急处置方案，安排技术人员随时待命，全方位筑牢项目设备稳定运行的安全防线。

六、技术升级与长期增值服务承诺

为适配数控机床加工基地智能化、标准化、精细化的长远发展需求，助力基地持续提升生产效能、优化生产体系、升级生产配套能力，我方提供长期技术升级与增值服务保障。在项目设备使用周期内，若行业推出更先进、更高效、更适配数控机床加工生产的配套技术、设备优化方案、系统升级程序，我方主动向采购人推送升级信息、提供升级技术方案，免费提供技术指导、方案适配、系统升级调试等服务，助力基地设备持续优化升级，保持设备性能的行业先进性。

我方持续跟进行业最新技术标准、设备运维理念、安全生产规范，定期为采购人推送设备管护知识、安全操作新规、行业技术动态、生产优化建议等相关内容，助力基地提升设备管理水平与生产运营质量。同时，我方可为采购人提供定制化增值服务，结合基地生产规模扩张、设备迭代、工艺升级等发展需求，免费提供配套设施改造、扩容、适配优化的技术咨询与方案设计服务，为基地长远发展提供专业技术支撑。

七、履约诚信与合规保障承诺

我方严格恪守商业诚信原则与行业职业道德，全程合规履约、诚信服务，严格遵守招标文件、投标文件及后续合同约定的全部条款，绝不出现虚假履约、偷工减料、以次充好、拖延服务、推诿责任等违规违约行为。项目实施全过程主动接受采购人、监理单位及相关监管部门的监督检查，积极配合各项验收、核查、考核工作，及时整改各类问题，全力保障项目高标准、高质量落地投用。

我方严格规范项目服务流程，明确各岗位人员职责，建立项目全程台账，对供货、安装、调试、培训、维保、巡检等全部服务工作进行详细记录，实现服务全过程可追溯、可核查。若因我方产品质量、施工操作、服务不到位等自身原因造成项目问题、经济损失或工期延误，我方全权承担全部责任，无偿完成整改并承担相应违约赔偿，全力保障采购人合法权益不受任何损害。

注：投标人若中标后必须按投标文件中所承诺执行，否则视为虚假应标并取消中标资格。