

4.5 服务能力承诺

(供应商根据招标文件要求自行编制)

致长葛市人民医院:

我公司已全面、仔细研读《长葛市人民医院老院区中央空调维护与保养项目》招标文件所有条款，充分理解本项目作为医疗特殊场所的服务特殊性与紧迫性。在此，我公司郑重承诺，将严格按照招标文件要求及国家、行业相关规范标准，提供全周期、高质量、零死角的中央空调维保服务，全面响应项目所有技术与服务要求，若违反以下任何承诺，我公司自愿承担相应违约责任及由此造成的全部损失。

一、整体服务理念与目标承诺

1. 秉持“安全第一、保障优先、快速响应、精益求精”的服务理念，针对医院病房楼 24 小时、门诊楼 12 小时供冷供暖的特殊需求，建立“日常巡检 + 定期保养 + 应急抢修 + 专项保障”四位一体的服务体系。
2. 服务目标：确保中央空调系统全年无重大故障运行，设备完好率 $\geq 98\%$ ，故障及时修复率 100%，卫生检测合格率 100%，重点区域（手术室、ICU、透析中心等）空调系统连续运行零中断，完全满足医院诊疗及患者就医的环境需求。
3. 承诺对本项目全部服务范围及要求进行完整响应，无缺项、漏项，所有投标文件中的承诺均为实质性响应，若存在不实质响应情形，自愿按无效响应处理。

二、服务团队及技术水平承诺

严格按照招标文件要求，配备 2 名专职驻场服务人员，实行 7×24 小时轮班制，全年无休驻守项目现场。驻场人员严格服从采购人统一调度，每日按时完成系统安全巡查并规范填写值班记录，交接班时做到“设备状态清、故障记录清、待办事项清”。

驻场人员资质要求：均持有制冷与空调设备运行操作证、电工特种作业操作证，具备 3 年以上医院中央空调系统维保经验，熟练掌握双良溴化锂机组、约克冷水机组、志高 / 欧科多联机、雅士恒温恒湿净化机组的运行原理与维修保养技术，能够独立处理各类常见及复杂故障。

三、全周期服务内容与标准承诺

我公司承诺严格按照招标文件要求，对长葛市人民医院老院区所有中央空调系统及相关设备设施提供运行、维护、保养、清洗消毒、维修更换等全流程服务，具体服务内容及标准如下：

(一) 主机系统维保服务

设备类型	维保内容	执行标准与频次
------	------	---------

双良蒸汽双效溴化锂吸收式冷水机组（2套）	<ol style="list-style-type: none"> 1. 每日巡视检查运行参数，每周进行参数优化调整 2. 主机机械系统、电气系统全面检查保养 3. 蒸发器、冷凝器物理 + 化学清洗 4. 更换原装专用真空泵油 5. 溴化锂溶液 pH 值定期检测与调整 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 每日巡检，每周参数调整 2. 全面保养每季度 1 次 3. 蒸发器、冷凝器清洗每年 1 次 4. 真空泵油每年更换 1 次 5. 溴化锂溶液 pH 值每月检测 1 次，异常立即调整
约克冷水机组（2台）	<ol style="list-style-type: none"> 1. 每日巡视检查运行参数，每周进行参数优化调整 2. 主机机械系统、电气系统全面检查保养 3. 蒸发器、冷凝器物理 + 化学清洗 4. 更换原装专用冷冻油、干燥过滤器、润滑油 5. 制冷剂量检测与补充 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 每日巡检，每周参数调整 2. 全面保养每季度 1 次 3. 蒸发器、冷凝器清洗每年 1 次 4. 冷冻油、干燥过滤器每年更换 1 次 5. 制冷剂随缺随补

（二）水泵与冷却塔系统维保服务

1. 冷冻 / 冷却水循环泵（共 12 台）：实行季节性维护保养 + 月度综合检查制度。每季度检查三相电源平衡性，调试电机及控制柜运行参数，对电机轴承加注专用润滑脂；每月进行 1 次整体综合调试，包含故障抢修与维修，确保水泵运行平稳、无异常噪音、压力达标。
2. 冷却塔（共 4 台）：每月进行 1 次整体检查调试，及时处理风机裂痕、变形等问题；每季度对冷却塔内部进行除水垢、藻类、污泥处理；每年对填料进行 1 次全面物理清洗，确保冷却效率达标，无堵塞、无漏水现象。

（三）末端系统维保服务

1. 风机盘管（共 908 台）：对电机蜗壳、涡轮、表冷器、Y 型过滤器、电动阀、进风口等部件每月检查 1 次，损坏零配件无法修复的立即更换；每年进行至少 2 次常规清洗 + 物理化学深度清洗，确保换热效率及送风质量。
2. 空气处理机组（共 59 台）：每月检查电机、过滤器、电动阀等部件运行状态，损坏零配件及时更换；每年进行至少 2 次常规清洗，1 次物理化学拆解清洗，确保机组送风洁净、温湿度达标。

（四）多联机与恒温恒湿机组维保服务

2. 多联式空调机组（共 9 台，末端 71 台）：每季度进行 1 次季节性维护保养，每日开展日常巡检，提供 24 小时应急维修服务；包含主机维护清洗、配电设备检查，室内机每年至少 1 次物理化学深度清洗。

3. 恒温恒湿净化机组（共 12 台）：每月使用标准仪器校准温度、湿度传感器，误差控制在 $\pm 0.5^{\circ}\text{C}$ / $\pm 5\%$ RH 以内，每周清洁回风、送风过滤网，根据使用情况及时更换；每季度检查制冷剂压力、压缩机运行状态及换热器清洁度，发现泄漏或异常立即维修并补充制冷剂。

四、现场服务形式与响应机制承诺

1. 7×24 小时全天候响应：设立专属 24 小时服务热线，确保全年无休、随时接通。接到采购人报修电话后，5 分钟内完成响应，通过电话指导初步排查故障；30 分钟内驻场人员携带工具抵达现场开展维修工作。

故障分级处置机制：

一般故障（如风口损坏、滤网堵塞等）：当场修复，最长不超过 2 小时；

复杂故障（如水泵电机故障、风机盘管电机烧毁等）：当日内修复；

重大故障（如主机停机、手术室空调系统故障等）：若无法当日解决，60 分钟内向采购人提交书面故障说明、原因分析及临时处置方案，技术支持团队 24 小时在现场值守，72 小时内完成故障修复；因特殊定制配件等客观原因无法按期完成的，提前 24 小时向采购人提交书面延期申请，经同意后后方可延期。

2. 日常巡检与记录管理：建立完善的设备档案与巡检记录制度，每日对所有系统进行常规巡检，每周形成巡检周报，每月提交维保月报，每季度进行设备运行状况分析并提出优化建议。所有记录真实、完整、规范，由采购人签字确认后归档保存，服务期满后完整移交采购人。

3. 停机作业审批制度：所有涉及设备停机的维护保养工作，提前 24 小时向采购人提交书面停机申请，明确停机时间、作业内容及应急预案，经采购人同意后方可实施；紧急情况下需停机抢修的，立即口头报告采购人负责人，事后 2 小时内补报书面申请。

五、重点区域专项保障承诺

针对手术室、ICU、透析中心、输血科、供应中心等医疗重点区域，制定专项维保保障方案，确保空调系统连续、稳定、安全运行：

1. 手术室专项保障：安排专人每 2 小时对手术室空调系统进行 1 次巡检排查，重点检查温度、湿度、风压、净化等级等参数，详实填写巡查记录；每日夜间无手术期间，对机组电机、三角带、蜗壳风轮、风压开关、加湿执行器、冷热执行器、机箱密封等部位进行全面检查，发现问题立即上报并处置；配备手术室空调应急备用机组，一旦主机组发生故障，15 分钟内启动备用机组，确保手术正常进行。

2. ICU、透析中心、输血科保障：每日增加 2 次专项巡检，重点监测恒温恒湿参数及设备运

行状态；每季度进行 1 次深度清洗消毒，每年开展 2 次卫生检测，确保空气质量符合医疗场所卫生标准。

3. 供应中心保障：重点保障恒温恒湿净化机组的稳定运行，每月校准温湿度传感器，每半月更换一次高效过滤器，确保消毒供应环境达标。

六、耗材与配件供应承诺

1. 原厂配件保证：所有更换的零配件及耗材均为设备原厂正品，提供原厂质量证明文件，绝不使用假冒伪劣或替代配件。若因使用非原厂配件导致设备损坏，我公司承担全部维修及更换费用。

• 耗材费用划分：严格执行招标文件耗材费用标准：

- 单件耗材及配件费用 <1000 元的（包括但不限于镀锌管、管件弯头、保温棉、润滑油、法兰、活接、垫片、电容、感温开关、温控器、控制面板、风口软连接等），由我公司免费提供，费用已包含在投标报价内；
- 单件耗材及配件费用 ≥1000 元的，提前向采购人提交市场价格询价单及配件明细，经采购人确认同意后更换，费用据实结算。

2. 现场配件储备：在项目现场设立专用配件仓库，储备常用易损件及关键配件（如电容、温控器、过滤器、电机轴承、电磁阀、冷冻油等），确保故障维修时配件供应及时，缩短维修时间。

七、卫生检测与安全管理承诺

1. 清洗消毒与卫生检测：严格按照《公共场所集中空调通风系统卫生规范》等国家现行标准，定期对空调系统进行清洗消毒并做好记录。中央空调系统整体卫生检测每年不少于 1 次，ICU、手术室、透析室等重点区域卫生检测每年不少于 2 次；委托具有合法资质的第三方检测机构进行检测，提供真实有效的检测报告，检测费用全部包含在投标报价内，检测不合格的免费重新清洗消毒直至达标。

4. 安全施工管理：严格遵守医院各项管理制度，文明施工、规范服务。所有施工人员佩戴统一工作牌，着装整齐，施工区域设置警示标识；落实安全防护、防火、防盗措施，动火作业提前向医院保卫部门申请审批；承担因自身责任造成的人身伤亡、火灾及财产损失等全部事故责任与相关费用。

5. 应急预案与演练：配合采购人制定中央空调系统突发事件应急预案，内容涵盖主机故障、水泵故障、停电、火灾等场景；每年组织不少于 1 次应急演练，详细记录演练过程，演练结束后提交演练总结报告并优化应急预案。

八、验收与款项支付配合承诺

1. 分阶段验收配合：严格按照招标文件要求，配合采购人完成制冷季结束、供暖季结束及合同期满后验收工作。每次验收前，提前整理好维保记录、检测报告、故障处理记录等全部资料，提交采购人审核；验收时，安排专人全程配合，对验收小组提出的问题立即整改，整改费用由我公司承担。

2. 款项支付配合：在合同约定的支付节点，及时向采购人提交验收申请及相关付款资料，配合采购人完成付款审批流程，无任何不合理要求。

本承诺书自投标文件递交之日起生效，作为合同附件与合同具有同等法律效力。我公司将严格履行以上所有承诺，以专业的技术、优质的服务，保障长葛市人民医院老院区中央空调系统的安全稳定运行。

承诺单位（盖章）：

日期：2026年 月 18日

