四、服务承诺

致：（河南师范大学附属荣校东路中学）

本着诚信、专业、高效的原则，并充分响应贵方在“[河南师范大学附属荣校东路中学功能室和办公设备项目]”（项目编号：[牧野招标采购-2025-4]）招标文件中的各项要求，我公司郑重承诺如下：

一、 完全响应招标要求承诺

1. 我方承诺将严格依据招标文件规定的服务范围、内容、技术规格、质量标准、验收标准及合同主要条款提供优质服务。
2. 我方承诺提供的服务方案、人员配置、设备投入等完全满足并优于招标文件的要求。
3. 我方承诺在合同约定的服务期限内，持续、稳定、高效地履行所有服务义务。
4. 我方承诺保证提供的软件产品为正版软件。
5. 我方承诺保证提供的软件产品都具有在中国境内的合法使用权。

二、 服务质量保障承诺

1. 质量目标：我方承诺服务合格率达到100%，客户满意度不低于[例如：98%]（可根据项目特点设定具体量化指标）。
2. 质量控制体系：严格执行公司内部完善的质量管理体系，建立本项目专属的质量控制流程，确保服务过程规范、结果达标。
3. 质量责任：若因我方原因导致服务质量未达到合同约定标准，我方将无条件按照招标文件及合同规定承担相应责任（包括但不限于整改、赔偿、扣减服务费等）。

三、 服务响应时效承诺

1. 问题响应：接到贵方服务请求或问题反馈后，我方承诺在[1小时内]内予以响应，并在[2小时]内提出解决方案或到达现场（根据服务类型明确具体时限）。
2. 问题处理：对于一般性问题，承诺在[4小时]内解决；对于复杂问题，承诺在 [1天]内提出详细解决方案并明确解决时限。
3. 紧急情况：设立7x24小时服务专线[13937355944]，配备专业应急小组，对重大/紧急事件提供全天候即时响应和处理。

四、 服务人员保障承诺

1. 人员资质：承诺为本项目配备的服务团队核心成员均具备招标文件要求的专业资质、技能认证和丰富的同类项目经验。
2. 人员稳定性：承诺在合同期内保持项目核心团队（项目经理、技术负责人等）的相对稳定，如需更换，将提前[3天]书面通知贵方并经同意，且替换人员资质不低于原人员。
3. 培训与考核：定期对服务人员进行专业技能和服务规范培训，并建立严格的内部考核机制。

五、 保密与安全承诺

1. 严格遵守国家有关保密法律法规及贵方的保密要求。
2. 承诺对在服务过程中接触到的贵方所有文件、数据、信息、商业秘密等予以严格保密，未经贵方书面许可，不得向任何第三方泄露或用于其他任何目的。
3. 建立健全信息安全管理制度，采取必要的技术和管理措施，保障服务过程中涉及的贵方信息及系统的安全。

六、 投诉处理承诺

1. 设立畅通的投诉渠道（电话、邮箱等：13937355944、myqfdckgs@163.com），并指定专人负责。
2. 承诺在收到贵方正式投诉后1小时内响应，1工作日内完成调查并出具书面处理意见。
3. 对属实的投诉，立即采取有效措施进行整改，并向贵方反馈整改结果。

七、 廉洁服务承诺

1. 严格遵守国家及地方政府采购相关法律法规和廉政规定。
2. 承诺在项目执行过程中，坚决杜绝任何形式的商业贿赂、回扣、利益输送等不正当行为。
3. 主动接受贵方及监督部门的监督。

八、 其他承诺

1. 履约保证金：我方承诺如中标，将按时足额提交履约保证金。
2. 保险：我方承诺根据项目风险及招标文件要求，购买必要的保险（如公众责任险、人员意外险等）。
3. 持续改进：我方承诺定期进行服务总结与评估，主动收集贵方意见，持续改进服务质量。
4. 配合与协调：承诺与贵方及其相关方保持良好沟通，积极配合相关工作安排。

本承诺函是我公司投标文件的重要组成部分，具有法律效力。如我公司有幸中标，本承诺函将作为合同附件，对双方具有同等约束力。我方将恪守以上承诺，以高度的责任心和专业精神，为贵方提供卓越的服务。

特此承诺！

投标人名称(企业电子签章)：新乡市牧投恒通贸易有限公司

法定代表人或授权委托人（个人电子签章）：_____

日　期：2025 年 7 月 8 日