

四、服务承诺（自拟）

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。

致：原阳县妇幼保健计划生育服务中心（原阳县妇幼保健院）和河南骏达工程管理有限公司（采购人和代理机构）

本承诺书作为我方参加政府采购项目投标文件不可分割的一部分。我方参加本次投标特郑重做出如下承诺：

本公司作为专业的托育配套设施供应商，始终以“客户满意、安全优先、长效服务”为核心宗旨，针对原阳县托育综合服务中心配套设施采购项目，现就所供产品的服务保障作出全面、严谨的承诺，确保项目从供货、安装到售后全流程高效落地，充分满足托育机构运营需求及婴幼儿照护安全标准。

一、服务理念与目标

服务理念：以“专业、高效、贴心、安全”为导向，将婴幼儿照护安全贯穿服务全流程，通过标准化服务流程、专业化技术团队、快速化响应机制，为采购人提供“一站式”服务解决方案。

服务目标：实现“三个 100%”，即供货履约率 100%、安装调试合格率 100%、售后服务满意度 100%；建立“全生命周期服务体系”，确保设施长期稳定运行，适配托育服务动态需求。

二、供货与安装服务承诺

（一）供货保障承诺

货源与质量保障：所供产品均为厂家原装正品，严格遵循招标文件及国家相关标准，具备完整的产品合格证、检测报告及溯源凭证。建立“厂家直供 - 全程质检 - 专车配送”体系，杜绝假冒伪劣产品、翻新产品及不合格产品流入项目现场。

供货周期保障：严格按照合同约定，在 30 日历天内完成全部设施的供货工作。若因我方原因导致供货延迟，我方承担由此造成的全部损失。

物流与包装保障：采用绿色环保包装材料（符合《商品包装政府采购需求标准（试行）》），对易损设施（如玻璃制品、精密仪器）加装防撞缓冲层，确保运输过程中无损坏。委托具备冷链运输资质的物流服务商负责膳食冷藏设备运输，

全程监控温湿度，保障设备性能不受影响。到货时提供详细的货物清单，配合采购人现场清点验收，确保数量、型号与合同一致。

（二）安装调试承诺

安装团队保障：组建专属安装团队，团队成员均具备 3 年以上托育设施安装经验，持有电工、焊工等相关特种作业证书（如需）。安装前 7 个工作日内完成现场勘测，制定个性化安装方案（含场地规划、电源适配、安全防护措施），报采购人审核确认后实施。

安装质量保障：严格按照国家相关施工规范及产品安装手册操作，对木质家具、金属设施等关键部位进行加固处理，确保结构稳固；对信息化设备（如智能班牌、监控系统）进行网络适配、数据对接，确保功能正常；对膳食设备（如消毒柜、电磁灶）进行电气安全检测，确保符合 GB 4706.1-2005《家用和类似用途电器的安全 第 1 部分：通用要求》。安装完成后，逐台设备进行调试，确保运行参数达标、无安全隐患。

安装安全保障：安装现场设置安全警示标识、防护围挡，避免婴幼儿误入；施工人员统一佩戴安全帽、防滑鞋，使用符合安全标准的工具；每日施工结束后清理现场，做到“工完场清”，杜绝施工垃圾遗留。

三、质量与售后保障

（一）质量保修

保修期限：所供产品均提供不低于国家及行业标准的保修服务。

保修响应机制：建立“7×24 小时”售后响应体系，采购人通过电话、微信、邮件等方式提出报修需求，我方 15 分钟内响应，1 小时内出具初步解决方案；

若为软件故障（如信息化系统报错），2 小时内远程解决；

若为硬件故障，市区范围内 24 小时内上门维修，县域范围内 48 小时内上门维修；

若需更换零部件，常规配件 48 小时内送达现场，特殊配件 7 个工作日内送达，确保维修效率。

质保期后服务：质保期结束后，我方继续提供终身维护服务，仅收取成本价的零部件费用及合理的人工费用；建立设施“健康档案”，定期（每季度 1 次）

上门巡检，提前排查潜在故障，延长设施使用寿命。

（二）安全与应急服务承诺

安全培训承诺：设施验收合格后，免费提供不少于 2 次的安全操作培训（含理论授课、实操演示），确保采购人工作人员掌握设施安全使用规范、风险识别方法及应急处置流程；提供《安全操作手册》《应急处理指南》等资料，定期更新安全注意事项。

应急处置承诺：若发生设施安全事故（如电气短路、部件脱落），我方接报后立即启动应急预案，1 小时内安排技术人员远程指导处置，必要时 24 小时内抵达现场解决；事后 3 个工作日内提交事故分析报告，提出整改措施，避免同类问题再次发生。

安全责任承诺：若因产品质量问题或安装调试不当导致安全事故，我方承担全部责任（包括医疗费用、设施维修更换费用及其他相关损失），并接受相关部门的处罚。

四、专项服务承诺

（一）信息化系统服务承诺

系统运维承诺：安排专属信息化运维工程师，负责智能班牌、运营管理平台、监控系统等的日常维护，定期（每月 1 次）进行系统升级、数据备份、漏洞修复，确保系统稳定运行，数据安全无泄露。

数据对接承诺：协助采购人完成与当地政务服务平台、妇幼保健系统等第三方平台的数据对接，确保数据互联互通；提供数据导出、报表生成等定制化服务，满足采购人运营管理需求。

用户培训承诺：针对信息化系统使用人员（管理员、教师、后勤人员）开展分层培训，确保管理员掌握系统配置、数据管理，教师掌握日常操作，后勤人员掌握基础故障排查；培训后提供 1 个月的跟踪指导，及时解答使用疑问。

（二）膳食设备服务承诺

合规保障承诺：所供膳食设备（如消毒柜、冷藏操作台）均符合国家食品接触安全标准（GB 4806 系列），提供权威机构出具的检测报告；协助采购人完成设备卫生验收，确保符合餐饮服务食品安全规范。

维护保养承诺：每半年上门为膳食设备进行深度维护（如清洗冷凝器、校准

温控器、检查密封性能），指导采购人工作人员进行日常清洁保养，避免因维护不当影响设备性能。

耗材供应承诺：建立膳食设备耗材（如滤网、密封圈、加热管）常备库存，确保采购人需要时 24 小时内送达，不影响膳食制作工作。

五、服务监督与改进承诺

服务监督机制：设立专属服务监督热线及邮箱，接受采购人对服务质量的监督与投诉；每月向采购人提交《服务月报》，汇报服务响应情况、维修记录、巡检结果等，确保服务透明化。

满意度调查承诺：每季度开展 1 次服务满意度调查，通过问卷、面谈等方式收集采购人意见，满意度目标不低于 95%；对不满意项，2 个工作日内制定整改方案，5 个工作日内完成整改，确保问题闭环。

持续改进承诺：建立“服务反馈 - 分析 - 改进”机制，定期召开服务复盘会议，针对采购人提出的意见优化服务流程、提升服务效率；将改进措施纳入服务标准，持续提升服务质量。



投标人：河南幻维信息科技有限公司 (电子签章)

法定代表人： (电子签章)

法定代表人： 吕强 (签字)

电话号码：18317562528

日 期：2025 年 12 月 09 日