

五、服务承诺

我方保证按以下承诺内容认真履行合同，如有违反，我方愿意接受相应处罚或承担相应违约责任：

1、优惠条件的承诺

优惠条件的承诺函

致：辉县市冀屯镇人民政府

我方作为辉县市冀屯镇冀祥新区B区住宅楼供电项目的响应供应商，基于对招标文件的深入理解及对本项目的重视，现针对优惠条件作出如下全面承诺，以确保完全响应招标文件要求并切实维护招标人权益。

施工阶段承诺：严格履约，主动排忧解难

按图施工与规范执行

1. 施工标准：我方将严格按照施工图纸、工程量清单及国家现行相关规范（如《建设工程工程量清单计价规范》《通用安装工程工程量计算规范》等）组织施工，确保工程质量符合“合格”标准。

2. 技术管理：建立三级技术复核制度，由项目技术负责人牵头，对施工图纸进行深化会审，对关键工序（如电缆敷设、设备安装）编制专项施工方案，报监理及招标人审批后执行。施工过程中，采用BIM技术进行管线综合排布，提前规避施工冲突，确保工艺美观、功能达标。

协调周边关系，化解施工矛盾

1. 专项协调小组：成立由项目经理任组长的现场协调小组，成员包括当地协调专员、施工班组长等，主动与冀屯镇政府、社区、周边居民及相关管线产权单位（如电力、通讯部门）对接，提前了解周边环境敏感点（如居民作息时间、交通要道通行需求），制定《周边关系协调计划表》。

2. 具体措施：

噪音与扬尘控制：严格执行河南省《城市房屋建筑和市政基础设施工程及道路扬尘污染防治标准》，施工区域设置围挡（高度≥2米），配备喷淋降尘设备；合理安排高噪音作业时段（每日6:00-12:00，14:00-22:00），避免夜间施工扰民，确需夜间施工时提前报备并公示。



交通疏导：对施工涉及的临时道路占用，提前与交管部门沟通，设置明显警示标志，安排专人引导车辆及行人通行，确保区域交通秩序。

纠纷处理：建立 24 小时投诉响应机制，设置投诉热线并公示，接到周边居民或单位反馈后，1 小时内抵达现场协调处理，确保矛盾不升级、不拖延。

主动为招标人减负的附加服务

1. 优化施工方案：在保证质量的前提下，主动提出合理优化建议（如材料替代、工艺改进），经招标人认可后实施，为招标人节约成本。

2. 资料同步管理：安排专职资料员，随施工进度同步整理工程资料（含影像资料），确保资料完整、规范，避免因资料缺失影响验收及结算。

保修期内外服务承诺：全程保障，快速响应

(1) 工程质量保修期内的优惠及服务承诺

1) 售后服务制度及技术指导培训措施

在培训前一周我公司将向用户免费提供所有设备、零部件的中、英文用户使用说明书、操作手册、维修手册、图纸；

我方配备专业工程师免费提供对用户的操作维修人员进行详细、全面的专业培训，使用户每个操作维修人员都能够独立操作；

培训内容：包括各系统概况、功能特点、正确的使用方法、使用注意事项、日常维护保养及维修维护方法等。提供专业系统的维修工程师培训课程，培训时间一周以上。

维修支持：提供每 2 年至少一次的有关维护技术指导，接到故障电话或保修通知后保证 24 小时内到现场解决问题。如在 72 小时内无法修复正常运行，则给予更换。

2) 保质期及维护期的承诺（故障响应时间）

保修期内，所有的设备保修服务方式均由我公司承担全免费设备上门保修服务；凡本公司承接的工程的用户，可享有保修期内的全免费上门服务。即工程验收日或开始投入使用时起保修期内如设备发生任何非人为及自然灾害的损坏故障，本公司将以最快速度派人员上门（市内 1 小时，市外 2 小时），中间产生的一切费用由我公司承担。项目验收后，前三个月每月至少安排一次免费例行上门维护，以后则每季度上门一次免费例行维护；若在使用过程中出现问题，施工单位在 24 小时内到场解决问题。

6) 服务范围

我公司将向客户提供免费技术支持，其内容包括：电话支持、现场维护、人员培训、备件



更换等。

24 小时提供电话支持（服务电话：0373-3395598）；第一时间电话响应；在节假日、休息日或下班期间，用户可通过手机或电话与技术支持人员取得联系，我们保证用户的问题在任何时间都能得到及时的响应。当本系统的设备发生故障时，双方技术人员首先电话联络或通过远程登录用户网络，使我方技术人员能够了解故障现象和可能引发故障的原因，使小故障得以快速排除；对通过电话不能排除的故障，我们将及时派遣熟练工程师，携带所需的部件到现场进行故障诊断，及时更换出现故障的设备，将系统故障时间降至最低。

现场服务：本工程特别委派一名参与本工程的工程师在保修期进行售后服务。一方面及时解决现场出现的故障，同时根据客户的维护需求向公司和厂家寻求更多的服务来完成维护工作。属于保修范围、内容的项目，我方在接到保修通知之日起 7 天内派人保修。发生紧急事故需抢修的，我方在接到事故通知后，立即到达事故现场抢修。

实行备件先行服务方式：当设备出现故障时我公司将 1 小时内赶到现场并将备件替换上以保证系统的正常运行。我们将保证项目中我方所提供设备有充足的备件供应。以方便用户快速地更换零部件。一旦设备发生故障，我们将及时从库中为用户提供备件（可能是同型号产品或同等功能产品或性能更优越的产品），以替换损坏的设备，维持用户系统的正常运行。在设备保修期间，我公司将积极响应客户提出的硬件维修要求，并尽快使客户系统恢复正常。

4) 应急维修措施预案

在维护的过程中对已经维护的设备和系统进行统计，来确定设备的使用情况和及时发现设备可能存在的隐患来预防设备出现的故障。同时也做好设备的备件。

为了使客户的系统状态达到最佳并及时发现潜在的故障隐患，防患于未然，减少设备发生故障的概率，保证系统的稳定运行。承诺以每 3 个月作为一个时间段，对我们为用户安装的系统进行例行技术检查一次。检查后向用户提交系统现状评价及整改建议、新的设备与操作系统清单。

在系统的使用中，我公司会提供全方位的技术支持工作，客户不能解决或不清楚的地方可随时向我方工作人员联系，获得帮助。客户在使用过程中遇有任何疑难问题，可随时来电咨询或我公司技术员上门服务。

我们的工程师要对系统中发生的故障及处理方法给出技术支持与售后服务总结报告和技术分析报告，以利于用户分析系统运行状态，总结问题产生的原因及预防方法。此外，我们还将同各个软硬件厂商进行协作，将各厂商新近发现的重要问题与缺陷及时通知用户，使用户防患于未然。



(2)工程质量保修期外的优惠及服务承诺

保修期满后可续签维护协议，且只收取产品成本费用，终身免人工费。

保修期后我公司会继续保持与用户联系,随时了解我公司施工项目的售后信息,以便及时采取纠正预防措施,并派专人进行定期检查,使用户放心使用。

保修期满后在接到报修电话后半小时内响应,给出相应解决方案。1小时内有专业人员带专业工具赶到现场解决故障。

保修期满后,质保期外每年不少于两次质量回访和业主保持联系,按照国家使用年限承担相关责任,我方建立顾客服务卡制度,定期回访,若发现问题,我方及时派人协助业主处理好问题,保证业主的正常使用。若贵方需要,我方可派工程技术人员到现场讲解有关电力工程方面的知识,使贵方正确使用。

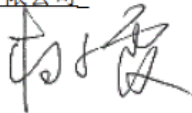
承诺效力

本承诺函作为响应文件的组成部分,若我方成交,将严格履行上述条款,如有违反,愿意承担相应违约责任及法律后果。我方保证上述承诺内容真实、可行,可接受招标人及监理单位的监督。

供应商(电子签章):  河南瑞和电力工程有限公司

法定代表人(电子签章):

日期: 2025年6月25日



最终报价表

标段(包)编号: (县区)2025CSDL166号

序号	名称	单位	报价	报价(大写)	备注
总价	投标总价	元	1262000.00	壹佰贰拾陆万贰仟元整	

说明:

1. 所有价格均用人民币表示, 单位为元, 精确到小数点后两位。

供应商法定代表人或法定代表人授权代表签字:

供应商名称(盖章):

报价日期: 2025-06-23



Handwritten signature of the supplier's legal representative or authorized representative.