

五、服务承诺书

致： 封丘县文化广电和旅游局（采购人）

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：

磋商供应商根据磋商文件要求和自身实际情况做出承诺：

1、质量保证期内服务内容，标准及承诺

保修服务范围：严格按建设部《建设工程质量管理条例》及《工程施工总承包合同》、《工程质量保修书》中的规定执行。对于工程承包范围内的施工项目，自工程竣工验收合格之日起进入工程质量保修阶段。

在保修阶段，凡因工程不符合规程、规范和工程合同规定所造成工程实体损坏，我公司将无条件进行保修。并在缺陷责任期及保修期内承担相应的工程维修责任。本着“为用户服务，向业主负责，让用户满意”的宗旨，以认真的态度、合理的措施、迅速的行动和优质的服务来维护用户的利益。

在质保期内，若我公司提供的产品设备技术升级，会及时通知客户，如果客户有设备升级要求，我公司将对客户购买的产品设备进行免费升级服务。

保修期限按国家、省、市的有关规定及工程质量保修书执行。

2、质量保证期外服务内容，标准及承诺

在工程保修期满后，我公司将一如既往进行定期回访，发现问题立即解决，我公司在接到用户的投诉和回访中发现缺陷后，应自通知之日起24小时内对有关质量问题进一步确认，填写维修记录表，并与业主就返修内容达成协商。工程部门将维修记录发给指派维修人员，并对其进行技术交底，强调公司服务原则，下达维修任务，安排尽快维修。让业主完全可以放心使用。同时保修期外的维修费用将给予最廉价之优惠。本着用户至上的原则，让业主满意。

3、服务响应时间承诺

我公司对本次招标供货有效期内所提供的所有设备，坚持定期对系统运行情况进行检测，消除故障隐患，保证设备的正常运行，并保养产品以延长其寿命。在质保期内，若产品发生故障，我公司在接到客户报修电话后，本公司售后服务人员在2小时内赶到现场，及时响应客户的最终请求，现场协助客户处理有关维护和技术问题，在12小时内不能修复故障设备的，及时对有故障的设备提供产品备品备件并恢复系统正常运行。一

般故障12小时内完成修复、严重故障24小时内完成修复。保修期内因设备故障检修多次仍不能正常使用的，我公司将无偿更换新设备。超出保修期后，如产品发生故障，我公司可派技术人员免费上门服务，如需更换配件，配件均按市场最优惠价格。

4、其他优惠承诺

为业主单位免费培训操作使用、维修人员，每季度派专业技术人员对设备进行一次检查和测试，每半年进行现场一次设备保养，以确保高效运行。

在工程完工交付业主时，我公司无偿赠送业主日常维护工具及材料，具体如下：室外消火栓扳手2把、灭火器2具等。

质保期后更换硬件设备终身优惠。

以上内容必须如实、详细填写，如表格不足可自行添加。

磋商供应商： 郑州丰嘉科技股份有限公司 (电子签章)

法定代表人： _____ (电子签章)

日期： 2025 年 10 月 27 日