十五、服务承诺

（一）总体服务承诺

尊敬的采购人：

为了保障本次设备采购项目的顺利实施，我们在此郑重承诺，我们将以专业、诚信和高效的服务，满足您的需求，竭力保障我公司服务的优质与可靠。

- 服务宗旨

我们深知供应商服务的重要性，因此我们将始终秉持“客户至上，服务先行”的服务宗旨。无论在任何情况下，我们都将确保对您的需求给予及时的响应与解决。

- 专业团队

我们拥有一支经验丰富、技术精湛的服务团队。他们具备深厚的行业知识和技能，能够为您提供从咨询、设计、实施到维护等全方位的服务支持。

- 质量保障

我们承诺提供符合或超越您期望的高品质产品与服务。我们将严格遵守质量管理体系，确保每一项服务都经过严格的检验与测试，以确保其性能与可靠性。

- 及时响应

我们将建立24小时在线服务体系，确保您在任何时间、任何地点都能获得我们的及时响应。无论何时何地，只要您有需求，我们都会尽快赶到现场，为您提供满意的解决方案。

我公司承诺交货及完工期：接采购人通知30日（日历日）完成。

我公司承诺交货地点：采购人指定地点。

我公司承诺产品质量：合格、满足国家相关强制性规定、国家标准、行业标准或地方性标准。

我公司承诺免费质保期：自采购人出具验收合格报告之日起一年。

我公司承诺本项目的固定售后服务人员在2人（含2 人）以上且响应速度在2小时以内。

一、货物技术规格承诺

我公司承诺：

1. 我公司所提供的产品为投标货物生产厂家提供的原厂设备，包装未开封，而且设备（包括零部件）是交付前最新生产或技术较为先进的且未被使用过的全新设备，同时必在中国境内具有合法使用权。

2. 磋商文件中没有列出，而对产品的正常运行和维护必不可少的备件、专用工具和消

耗品，视为包含在产品的综合单价内。

3.我公司所提供的产品满足磋商文件的要求，其性能须达到或超过需求中技术指标的要求。

4.如果我公司在中标并签署合同后，在供货时出现软、硬件的任何遗漏，均由我公司免费提供，采购人将不再支付任何费用。

5.运行要求：产品安装后能够接通并正常运转、如涉及到软件产品的能够在采购人相应平台上正常运行，并达到磋商文件要求的性能和产品技术规格中的性能。

6.我公司按照磋商文件格式提供投标产品的分项报价及详细的配置清单。

二、安装、调试承诺

我公司承诺：

①我公司及时向采购人提供设备及服务，并承诺与采购人进行积极主动的合作，我公司保证服从采购人的统一协调，在设备供货、技术支持、运行维护等方面相互配合；

②我公司负责本次招标内容的安装、调试，以达到系统应具有的功能和技术指标，并负责相关技术支持和维护。同时我公司还提供设备制造厂商承诺的全部售后服务条款(如质保期、现场维修等)，不会擅自缩小售后服务范围；

③产品未经验收时，由我公司负责保管至采购项目交货结束，其间发生的损坏、遗失由我公司负责；

④设备到货后我公司免费派技术人员在现场安装、调试；

⑤我公司遵守采购单位安装现场的一切规章制度；

⑥我公司在设备全部安装完工并通过采购方的验收之前对安装好的设备及设备的安装工具等提供适当的保护、包装或覆盖等处理，直至验收合格，以免设备受损；

⑦安装调试人员在安装中对其他邻近设备、管线等造成损坏，负责修复及承担一切费用；

⑧调试期间或保修过程中，我公司负责及时清理垃圾，并将包装物及垃圾堆放至采购人指定地点。

三、验收工作组织承诺

我公司承诺：

需方成立3人以上验收工作组（合同金额在50万以上的验收工作组不少于5人），按照磋商文件规定、我公司响应文件承诺，及国家有关规定认真组织验收工作。大型或者复杂的政府采购项目以及需方认为必要的项目，邀请国家认可的质量检测机构参加验收工作。

如本项目属国家规定的强制性检测项目，需方必须委托国家认可的专业检测机构验收。

四、产品验收承诺

我公司承诺：

①采购人将依磋商文件及我公司的响应文件的要求对全部交货设备的型号、规格、数量、外型、包装、资料、文件（如装箱单、保修单、随箱介质等）进行随机抽取验收。验收主要包括：采购人与我公司在设备到货后共同进行开箱检查设备数量、外观、质量性能、备件备品、装箱单等资料及包装；所有货物和附（配）件符合其规定的性能，无瑕疵和缺陷，质量为全新合格产品，同时有明确的生产制造厂商标志，我公司在交货前未经采购人允许不会私自拆毁原包装，否则，采购人有权不予验收，我公司产品质量问题负责包退、包换和包修，由此发生的费用由我公司负责；

②验收中设备出现性能指标或功能上不符合磋商文件和合同要求时，采购人有拒收的权利；

③验收中出现不符合磋商文件和合同要求的严重质量问题时，采购人保留索赔的权利；

④在安装现场直至进行最终验收所发生的一切费用均由我公司承担；

⑤供应商所提供的货物/工程符合国家强制性规定或相关法律法规要求；

⑥验收时间和地点：我公司中标后按照磋商文件的交货要求分别交货至采购人指定地点，设备全部交货并布线完毕后由采购人进行现场验收并最终填写验收报告。基本标准为：是否按交货要求及时完成设备的到货、安装、调试工作，我公司提供的设备质量情况是否确保在“合格”以上。

五、项目培训承诺

我公司承诺：

为采购单位至少提供5名以上人员提供免费现场安装，调试，确保设备技术指标验收合格。

六、故障响应服务承诺

我公司承诺：

在质保期内，我公司提供7×24小时响应服务，当产品发生故障，我公司在接到通知后，马上做出响应，接用户报修电话后，我公司能在3个小时内到达现场，12个小时内解决问题。

七、项目验收承诺

我公司承诺：

1、我公司供货完毕（或完工）后向采购人提出验收申请，由采购人组织验收。

2、延期交货完工的惩罚措施：30日历天内供货并安装调试完毕，每延期一天，罚款5000元。

3、采购单位成立三人以上的验收小组，按照磋商文件规定、我公司报价/磋商文件承诺， 及国家有关规定认真组织验收工作。大型或者复杂的政府采购项目以及采购单位认为必要的项目，邀请国家认可的质量检测机构参加验收工作。

4、验收合格的，由采购人出具验收合格证明。

5、验收中出现不符合采购文件和合同要求的严重质量问题时，采购人保留索赔的权利；

6、最终验收所发生的一切费用均由我公司承担。

磋商供应商： 河南汉鹏智能科技有限公司（电子签章）

法定代表人：张涛印信（电子签章）

日 期： 2024 年 02 月 18 日