

4.4 服务承诺

(根据谈判文件规定及供应商自身条件编制)

1. 服务期限内

(1) 服务承诺

① 保证服从招标人的统筹调度，全力配合医院工作。

② 我单位中标后，保证不以任何形式转包、分包其他单位。

(2) 维修负责人：崔卫峰，联系人：张书娜，联系电话：13733627575。

我方承诺接到医院的报修通知后，我方 1 个小时内响应并到达现场，24 小时内解决故障；若因非我方原因不能及时维修的，我方及时与报修人沟通，做好解释工作，得到报修人的理解，我方在 48 小时内完成维修任务，如果是医院的原因(购买配件)不能 24 小时内完成维修任务的，我方与报修人做好沟通，待配件医院购买到位，我方 24 小时内完成维修。

(3) 我方承诺上门维修没有次数限制，直至修好。

(4) 我方承诺根据设备情况，制定月、季度巡检保养计划，并上报给院方。在没有医院报修通知的情况下，我方按维护保养计划维护。

(5) 我方承诺如果对医院内设施设备造成损坏的，恢复原状或赔偿医院经济损失。

(6) 我方承诺根据院方的工作要求，制定维护方案，并每月提供详实的记录及维修记录。

(7) 我方承诺自签订合同之日起至合同终止，根据院方需要提供无限次上门维修、维护，院方不承担任何上门费和工时费。

(8) 我方承诺不限定技术人员人数，24 小时满足医院用工需求，每月满意度调查需大于或等于 90%。

(9) 我方承诺合同期内进行维护、维修过程中出现的任何人员安全事故，均由我方承担所有责任和费用，院方不承担任何责任和费用。

(10) 我方承诺就该项目完整投标(包括工具使用费、人工费、安装调试费、验收费、税费、利润、与其它施工单位协作所产生的费用等)，本项目验收如需要第三方验收，我方将承担所有产生的费用。

(11) 我方承诺协调处理好周边关系，接受医院的监督、指导和协调，保证医院正常运行；在维修过程中，对可能触及到的各种管道、线路，提前与医院沟通解决。

(12) 我方承诺保证安全文明施工：警示灯、牌齐全；现场做好降尘、降噪音、降低污染措施。

(13) 我方承诺提供本项目需要用的维修工具。

(14) 我方承诺保质保量完成本项目，达到招标文件要求的标准，让医院满意，若我单位中标，我方会执行本项目的拟定的技术方案来进行服务维修工作，并根据现场情况进行调整。

2. 服务期限外

合同到期后服务承诺：

(1) 我公司客服电话将 24 小时畅通，维修负责人：崔卫峰，联系人：张书娜，联系电话：13733627575。欢迎医院来电免费咨询。

(2) 我公司接到医院的维修通知后，我公司仍将以 100%热情为医院 服务，做好医院的维修，并且报价仍以最低价；保证服从招标人的统筹调度，全力配合医院工作。

(3) 我方承诺接到医院的报修通知后，我方仍旧 1 个小时内响应并 到达现场，24 小时内解决故障；若因非我方原因不能及时维修的，我 方及时与报修人沟通，做好解释工作，得到报修人的理解。我方在 48 小时内完成维修任务，如果是医院的原因（购买配件）不能 24 小时内 完成维修任务的，我方与报修人做好沟通，待配件医院购买到位，我方 24 小时内完成维修。

3 . 维修回访与保修

(1) 维修项目验收后，我公司将启动“ 维修回访与保修程序”，定期进行回访并做好记录, 及时了解维修项目验收后的使用情况和质量情况，掌握第一手信息，以便在以后的工作中加以改进，维修项目一旦出现质量问题，我公司将 24 小时内到位进行修理、维护直至合格，为业主提供满意的后期服务。

(2) “维修回访与保修小组”由公司工程部相关人员构成，由公司直接领导，负责在缺陷责任期内提供满意的后期服务。

(3) 合同规定缺陷责任期结束, 并且维修任务完成时, 公司负责与业主签订维修项目移交手续，保证向医院交出优质的维修服务。

供应商名称（并加盖公章）：河南豫能可再生能源开发有限公司

法定代表人（单位负责人）：审核后（签字）

日期：2023 年 9 月 8 日

已审核

- 143

崔卫峰