

五、服务承诺书

致：封丘县公安局（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、采购内容：为消除交通安全隐患，确保道路安全畅通，在部分城区增设隔离带1150米，个别道路标线划线20830平方（具体详见工程量清单）。

2、质量承诺：符合国家、部颁和省相关技术标准、规程、规范要求；

3、项目地点：封丘县境内。

4、合同履行期限：60日历天；

5、资格承诺：我公司承诺完全满足招标文件要求的资格。

6、我公司承诺本项目不分包。

7、付款方式的响应：工程竣工验收合格后支付至合同价款的90%，审计后，付至审定价款的97%，剩余3%作为质量保证金，质保期（一年）满后一次性付清（无息）。

8、代理服务费的响应：完全响应文件中对代理服务费为的要求（1.7万元）及缴纳方式。

9、验收响应：按照采购文件规定、我公司投标文件承诺及国家有关规定认真组织验收工作。

10、商务及技术条款响应承诺：我公司承诺完全响应竞争性谈判文件中的商务条款、技术条款等规定。

11、质保期内售后服务承诺：

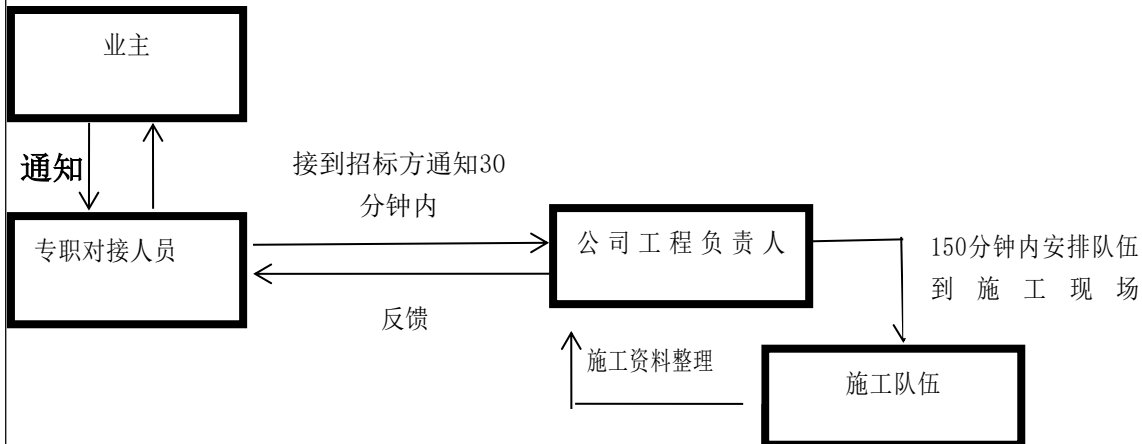
为保证项目质量及项目响应的及时性，以利于更好的开展工作，我公司承诺在工程质量等相关的任何问题，能够保证24小时内随叫随到。具体服务承诺如下：

11.1 质量保修期内免费提供技术咨询。保修期自安装完毕、验收合格、双方签字之日起计算。免费质保期后的维修配件按成本价供货，质保期内发生工程质量问题，免费上门维修。

由我方材料或施工原因等造成的质量原因引起的重复施划均有我方承担，并承担由此产生的维修费用。

11.2服务响应时间承诺:

在我方售后服务部门接到甲方通知后立即响应并口头提供解决方案，若电话咨询服务不能解决问题，承诺即刻指派技术人员 3 小时内赶赴现场进行处理。响应流程和时效如下（可根据业主要求缩短响应时间）：



11.3 相关售后服务质量保证措施:

我公司安排值班员专门接收主管部门/业主指令并实时下发任务单，根据合同和招标文件等相关要求在中标区建立相应数量的施工班组，实时接受主管部门/业主下派的任务单，及时开展维护工作并及时反馈。

- (1) 服务及时性。保证24小时随叫随到。
- (2) 服务完整性。我公司将按合同规定的维护任务要求对各项维护结果进行合格性抽查，随时抽查维护结果或根据投诉、来件反映可能存在的问题进行突击性检查。
- (3) 服务可靠性。我公司在技术上对各项维护工作做到有所保证。同一部位发生同一性质的技术性故障的修复，一天内反复出现不得超过2次。
- (4) 服务安全性。除保证维护设备的安全运行外，我公司完全具备有相应资质的工作人员，严格按照工程施工相关规范要求进行现场作业，内场外场维护巡查的所有安全责任由我公司自行承担。现场作业时要求施工人员必须穿反光背心、戴安全帽，维护施工前必须按规定设置施工围挡及反光路锥，我公司在开展维护任务时将严格依法依规进行安全文明施工。工程作业车辆依法依规办理相关证件，施工人员必须穿着统一规范的工程作业服装和反光衣，施工完毕后须做好清除障碍物和善后工作。
- (5) 服务准确性。维护期间内，对各项维护工作务必做到判断准确、统计准确。对因错误处理故障造成相关损失的，我公司承诺照价赔偿，对因错误处理故障造成重大事

故或致使道路瘫痪的，业主有权解除合同，我公司承担相关法律责任，并承担因违约造成招标方的损失。

（6）服务主动性。我公司在开展具体维护工作中，应加强主动维护，同时做好记录工作。无论什么原因（含施工、事故、人为故意）导致的与工程相关任何故障，我公司都主动按照及时、完整、可靠、安全、准确的原则无条件进行维护。

（7）建立24小时值班抢修制度。为了保证抢修工作的顺利进行，我公司承诺必须按照招标方要求备有值班电话、值班人员以及值班抢修小组24小时待命（不分节假日），并做好详细的值班记录。抢修任务完成后及时上传维修情况、通报抢修指令下达单位，并同时上报值班人员备案。对抢修过程中需实施对交通通行有较大影响的措施时要事先征得负责民警或领导的同意方能开工，联系不上且现场存在严重安全隐患的、可能导致严重交通堵塞的可以先行施工，但事后须及时向负责民警或领导汇报，并依据现场照片补办任务单。发现部件被盗、被人为破坏时，需第一时间报警，并安排维修人员免费完善和修复。我公司确定专人并设立维护专用值班电话（至少一部固定电话、一部移动电话）接报故障，并保证24小时通讯畅通，维护人员值班表必须提前报招标人。

（8）建立相应级别应急预案制度。因自然灾害（如台风、电力故障等原因）可能引发路口交通设施受损和路口路段的交通堵塞严重的事件，我方承诺制定一套完整的预防及处置方案；抢修抢险先保证重点区域，重点保障重要路口路段。

12、后期维护服务方案及服务措施

质保期外，我公司承诺服务方式仍遵照质保期内故障响应时间和方式提供服务，所提供服务均仅收取更换产品的成本费用，人工服务费及机械台班费免费提供。

13、关于项目在实施过程中配合及服从监督管理等方面的措施及承诺

我公司承诺：在项目实施过程中完全配合业主及监理要求，服从监督管理，具体措施如下：

13.1我方将严格遵守合同，履行对建设单位的承诺，切实抓好工程施工质量和形象进度目标。

13.2我方按照监理/建设单位有关规定和实施细则要求，本着对建设单位负责的共同原则，积极配合监理单位一起抓好工程的施工进度、质量、安全管理工作。

13.3建立完整的工程施工质量管理体系，并在工作上与监理单位保持密切的联系，虚心接受监理单位在施工和质量管理工作上的指导和帮助。

13.4 每一个单位工程开工前, 按规定日期提前向建设单位和监理单位提交单位工程开工申请报告, 经建设单位和监理单位对我方施工技术准备情况进行检查并签证认可的条件下才开工。

13.5 在施工前我方将认真编制好施工方案措施和作业指导书, 并尽早提交给建设单位和监理单位进行审查, 认真接受建设单位和监理单位对我们在施工技术方面的指导和帮助。

13.6 与工程有关的施工图纸和安装技术资料在我方内部进行初步消化的基础上, 积极配合建设单位和监理单位做好图纸会审和设计技术交底工作。

13.7 由我方编制的施工质量检验项目划分表, 必须经监理单位和质量监督部门确认后, 才可以实施。

13.8. 定期向建设单位和监理单位提供我方的施工计划和形象进度, 参加由监理单位主持召开的各種施工协调会议, 并以书面形式向建设单位和监理单位反映工程进展情况和存在的问题(包括设备、设计、施工问题等), 使建设单位和监理能及时掌握工程动态, 采取有效措施协调和解决工程中存在的问题。

13.9 每一个单位工程在安装和调试工作全部完成后, 在正式移交前, 向建设单位和监理单位提交单位工程竣工申请检查报告, 经建设单位和监理单位对每一个单位工程完成情况进行检查并签证认可的条件下, 才能进行移交工作。所有竣工资料在竣工后45天内移交给建设单位, 同时向建设单位提供电子版竣工资料。

13.10 做好工程服务, 在不违反设计原则和规范要求的前提下, 对建设单位所提出的增加和变更项目, 给予积极配合并及时完成。对建设单位委托的紧急的工作, 可采取先临时通知, 事后补办手续的方法进行工作。

13.11 在工程施工过程中, 对建设单位发现并提出的施工问题(包括施工管理、技术和质量问题等), 各级人员做到高度重视并认真对待, 不得轻易放过, 制定相应的整改措施, 以确保在施工过程中不再有同样的问题发生。另外对由建设单位组织的各种施工质量检查活动, 我方各部门]要积极配合, 对检查后所发现的施工质量问题要及时组织人员进行整改处理, 整改完后, 请建设单位和监理单位进行确认和签证。

13.12 严格按施工质量检验项目划分表要求进行工程施工质量检查验收工作, 需监理单位进行质量验收的施工项目, 在报验前必须按要求完成内部三级质量验收工作, 报验时向监理单位出示有关三级质量验收签证单和技术记录。监理单位有权对1~3级质量验收

项目进行抽查,为此,我们要在工作上给予积极配合,并虚心接受监理单位提出的意见和要求。

13.13对监理单位在日常工作中所提出要求进行检查的项目,我们都要积极配合和支持,并给予工作上的方便。在施工过程中监理单位对工程质量、进度和安全等方面提出的各项指导性意见和要求,我方立即进行答复和整改,直至符合监理单位提出的要求为止。

13.14工程所有与监理单位和建设单位来往的文件资料均按ISO9001标准中的文件和资料控制规定进行,以有利于监理单位进行标准化管理并保证资料的可追溯性。

14、我公司提供的其他实质性优惠条件。

14.1承诺竣工后,我公司主动定期回访巡查,若出现质量问题,承诺12小时内上报给业主,并6小时内到现场解决问题,24小时若不能解决故障,我公司将提供备用品。如因我公司售后服务不及时而造成损失,我公司承诺承担由此产生的一切费用。

14.2 若业主资金紧张,我公司承诺付款期限可延长。

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: 河南畅晏市政工程有限责任公司(电子签章)

法定代表人: _____(电子签章)

日期: 2025 年 5 月 9 日