

## （十一）服务承诺

### 一、投标真实性和合规性承诺

本公司郑重承诺，已充分理解招标文件的全部要求，并保证在本投标文件中所提交的一切证明文件、资料及服务方案均真实、有效，且完全符合招标文件的规定。

### 二、全流程标准化服务承诺

#### 1. 科学诊断与精准评估承诺

承诺严格依据国家《智能制造能力成熟度模型》（GB/T 39116-2020）、《工业企业信息化和工业化融合评估规范》（GB/T 23020-2017）等标准，为企业 provide 科学、客观的数字化水平评估。

采用“定量+定性”结合方法，通过调研问卷、现场访谈、系统演示等多渠道采集数据，确保诊断结果真实反映企业现状。

#### 2. “一企一策”个性化解决方案承诺

承诺为每家企业提供量身定制的《数字化诊断报告》，明确其数字化所处阶段、瓶颈问题及转型需求，提出可操作的实施路径和优先级建议。

结合行业特点和企业竞争环境，运用 SWOT 分析、波特五力模型等工具，为企业 provide 战略层面的数字化发展建议。

### 三、专业团队承诺

承诺组建不少于 15 人的专业服务团队，其中 70%以上人员具备装备制造、信息技术、工业互联网等领域经验，确保团队技术能力覆盖诊断全需求。

配备不少于 4 人的技术专家团队，其中至少 2 名专家为高级工程师，具备相关经验。

#### 四、实施过程与质量保障承诺

##### 1. 规范化的诊断流程承诺

承诺按照“业务调研-智能制造应用调研-效果调研-综合分析-建议”的科学诊断步骤，确保诊断工作系统性和全面性。

提供详细的调研计划、现场诊断计划及诊断表模板，保证诊断过程规范统一。

##### 2. 全程质量监控承诺

实施客户满意度调查和回访制度，及时响应客户反馈并持续改进服务质量。

#### 五、成果交付承诺

承诺为每家服务企业提供完整的《数字化诊断报告》，内容包括企业现状分析、智能化水平评估、存在问题分析、解决方案和实施路线图。

提供行业级的《制造业数字化诊断项目总结报告》，分析行业共性问题，总结优秀实践案例。

#### 六、持续服务与售后保障承诺

##### 1. 长效服务机制承诺

承诺提供项目结束后一年的免费咨询支持，帮助企业解决诊断方案落地过程中的疑问和挑战。

建立 7×24 小时服务专线，确保及时响应企业需求。

##### 2. 应急保障承诺

承诺建立应急预案机制，对项目过程中可能出现的专家资源短缺、数据安全等问题制定应对措施，确保项目顺利实施。

## 七、信息安全与保密承诺

### 1. 数据安全保护承诺

承诺建立严格的保密制度，所有项目成员签订保密协议，对接触到的客户信息予以严格保密。

实施信息安全管理制，设置数据访问权限和定期备份机制，防止信息泄露、损坏或丢失。

### 2. 文档规范管理承诺

承诺建立项目文档定期归档制度，使用统一模板进行版本管理，确保所有过程文档可追溯、可审计。

我们将以专业、负责的态度履行以上承诺，确保淄川经济开发区中小制造业数字化转型咨询服务项目取得实效，为企业数字化转型升级提供坚实支撑，为区域制造业高质量发展贡献力量。