

致：淄博市张店区综合行政执法局

首先,感谢贵单位给我公司机会参加此项目投标活动,对此,我公司对所供应产品品质承诺如下:

1、质量保证承诺:

(1)若我方中标,我方保证用于本工程的主要材料、设备,不低于招标文件规定和投标文件承诺的合格产品,并达到效果图所示的效果,且在使用之前经建设、监理、设计单位确认后使用。主要材料的灯具光源电器采用优质品牌,国家强制规定进行 CCC 认证的灯具具备 CCC 认证,所投灯具企业具备 ISO9000 质量认证。

(2)我方保证所提供的货物是全新、未使用过的,完全符合招标文件规定的质量标准的正品,相关的施工安装是由持有有权部门核发上岗证书的安装调试人员按照国际或国家现行安装验收规范来实施的。

(3)原材料质量是产品质量的基础。每一批原材料进厂,都按照标准进行测试,对于核心元器件,采取“零缺陷”抽样方案,零收一退。公司建立科学的供方管理体系,以高要求的质量标准进行考核,不断加大国际国内一流供应商的导入力度,确保原材料的高质量水平。

(4)产品生产的每一道环节,都有专职的检验人员进行测试。每一道环节均采取了“零缺陷”的管理方案,不合格半成品不能进入下一道工序。从 SMT 到 DIP,到整机测试,保留完整的测试数据,定时统计和分析。针对异常情况,迅速响应,由专业的质量工程师组织开展纠正预防。

(5)建立健全教育培训制度,加强职工的教育培训,未经教育培训和培训不合格的工人,不得安排上岗作业。

(6)凡是进入施工现场的材料,必须要有合格证和检验报告单,需经甲方和监理方检验确认,不合格、不符合设计和规范要求的不得用于工程。

(7)为了保证施工质量,施工前向施工人员进行技术交底,直到每个工人熟悉操作工艺,施工中要求严格按操作工艺施工,对施工质量严格按三检制(自检、交接检、专业检)进行检查,每道工序不检查或检查不符合质量要求的,决不进行下道工序施工,并建立健全质量管理体系和质量保证体系。

(8)严格按照工程设计图纸和施工技术标准施工,不得擅自修改工程设计,不得偷工减料。施工过程中发现施工设计文件或施工图有差错的,及时提出意见和

建议。

(9) 施工过程中对技术经验不足的技术人员、施工作业人员或工程出现返工、返修，造成质量事故的施工班组应及时进行更换。

(10) 严格履行质量保修期内保修义务。

## 2、工期保证承诺：

(1) 在淄博市张店区成立项目部，由项目部统一协调组织施工管理，及时落实材料、机具、劳动力的进场和调度、管理。做好工序安排，提前做好工作面的准备工作。

(2) 管理人员每周安排计划，下达班组完成任务量，明确责任；每天安排管理人员对进度进行检查，提出完成计划的具体措施。每周召开协调会，协调工序和施工进度，及时解决延误施工工期的因素。

(3) 根据生产单位要求合理安排施工工序，施工尽量减少与生产系统的交叉作业，交叉作业时，以保证生产系统正常运行为主，施工为辅。

## 3、文明施工保证承诺：

(1) 施工现场设置封闭围挡，挂设五牌一图。

(2) 按照施工总平面布置图设置各项临时设施。现场堆放的大宗材料、成品、半成品和机具设备不得侵占场内道路及安全防护等设施。

(3) 施工现场用电线路、用电设施的安装和使用必须符合安装规范和安全操作规程，严禁任意拉线接电。施工现场必须有保证施工安全的夜间照明。

(4) 施工机械进场须经过安全检查，经检查合格的方能使用，施工机械操作人员必须经培训合格，并依照有关规定持证上岗，禁止无证人员操作。

(5) 保证现场道路通畅，排水系统处于良好的使用状态；保持场容场貌的整洁，随时清理垃圾，并排放到指定地点。在车辆、行人通行的地方施工，应当设置施工标志。

(6) 施工现场各种安全设施和劳动保护器具，必须定期进行检查和维护，及时消除隐患，保证其安全有效。

(7) 施工现场建立和执行防火管理制度，设置符合消防要求的消防设施，并保持完好的备用状态。

## 4、售后服务承诺

我公司一贯以“一流的服务来赢取客户的完全满意为服务宗旨”，用心提供优质的服务给客户，确保每个项目的精品工程。如果本工程施工项目我公司中标，我们将根据招标文件和合同的有关工程保修条款的精神，就维修服务郑重承诺如下：

(1) 首先，我公司将遵照合同及招标文件的各项条款，保质、保量、如期完成工程责任范围内的各项工作内容，并按合同履行保修义务。

(2) 中标后，我公司将派技术熟练、经验丰富的各类专业技术人员到施工现场进行灯具安装、施工管理、验收调试工作，直至验收合格，并对用户操作人员、维修人员、保养人员免费进行培训，达到能熟练操作并能排除常见故障的标准。提供安装使用、维护说明书。

(3) 我公司保证所选用的产品具备安全产品认证书和质量合格证书，提供全新未使用的且符合国家标准及规范的合格产品。同时承诺保证提供原厂生产产品，该产品的制造与安装符合国家颁布的制造与安装安全规范、技术条件。

(4) 我公司承诺本工程在质保期内，属于我公司施工责任范围内的原因而引起的质量缺陷问题，我公司负责免费维修、更换电源、电器及灯具。属于保修范围内容的项目出现故障或接到用户通知后，我公司将在 3 个小时内给予电话技术支持，3 小时内派专业维修人员赶到现场维修，免费维修及更换损坏的零配件，认真听从相关人员调度，服务周到，保证工程维修范围的质量及效果。

(5) 如果发生紧急抢修事故，接到甲方通知后，立即到达事故现场抢修。

(6) 质量问题是由双方责任造成的，协商解决，商定各自的经济责任，由我公司负责修理。

(7) 在保修期内，我公司将派出较技术能力较强的维修和管理人员负责维修工作，并定期派员工对该项工程进行回访，了解照明工程运行的情况，了解新技术、新工艺、新材料的技术性能和使用效果，听取各方面对工程质量和服务的意见，发现问题可采取有效措施，及时加以解决。

(8) 我公司在施工结束后，安排专业负责人带队，组织人工对施工现场恢复到施工前的原貌。并对甲方的供材认真保护，保证不会因为我公司安装而造成损坏，也可以提供地点为甲方存放保管。

(9) 我公司在施工结束后，在甲方指定的时间，对于工程过程中对邻近的设备，

管线、绿化造成的损坏，都由我公司负责修复及承担一切费用。

(10) 无论安装、调试期间或亮灯过程中出现的垃圾，我公司都会及时清理。对于施工时造成的施工现场的损坏，完全由我公司承担维修费用，并确保恢复到未施工前的状况。

(11) 施工单位在清理现场和拆除设备的所有费用都由我公司承担。

(12) 本工程施工期内，因我公司施工责任范围内的原因而引起的现场环境出现质量缺陷问题，我公司负责免费维修。属于保修范围内容的项目出现故障或接到用户通知后，3小时内派专业维修人员赶到现场维修，免费维修，确保灯具的亮灯率。认真听从相关人员调度，服务周到，保证工程维修范围的质量及效果。

(13) 客户投诉和客户需求，公司确保：

客户投诉处理及时率：100%；

客户投诉完成率：100%；

客户需求转化率：100%。

针对客户投诉，公司将及时反应，组织相关部门和人员深入研究，制定科学合理的纠正措施。针对客户需求，将百分百转化为公司的产品特性。

(14) 我方保证所提供的货物在正确安装、正常使用和保养条件下，在其使用寿命内具有满意的性能。

(15) 本公司提供项目产品全寿命期的售后服务，包括免费保修维护期内和免费保修维护期外的服务。产品免费保修维护期(质保期)为二年，在免费保修维护期内提供免费的维护服务。

(16) 免费保修维护期内的产品系统软件免费升级支持及服务

在技术方案上充分考虑现代化通信技术的发展趋势，考虑系统的开放性和规范性，以方便系统支持新的功能和技术，并保证用户的投资有效性，减少重复投资带来的浪费，使系统有一个相对稳定的发展周期。在免费保修维护期内，免费提供软件升级服务，在免费保修维护期外的全寿命期内提供系统升级和扩充技术支持。

#### (17) 保证故障响应快速、及时

我公司拥有完善的维修资源配置、健全的维修组织结构，可以保证在接到现场故障报告后 30 分钟内做出响应，对重大故障提供 7\*24 小时的现场支援。

#### (18) 建立强大的技术支持队伍组织

我公司为灯具照明维修项目成立一支经过专业技术培训、具有丰富维护经验的技术支持人员组成的售后服务保障队伍。这支队伍专业齐备、长期稳定，将成为本项目产品不间断运行的可靠保障。

#### (19) 产品备品、备件的提供

为保证系统在全寿命期内达到超过 99%可用，本公司保证本公司提供的家电产品在全寿命期内其配套设备的供应，并保证在免费保修维护期内故障件的免费换。在保修期外如果某些外购设备及其备品备件停产，无法采购时，将选取合格的代用品，并根据代用试验结果出具代用品试验报告，为代用品的换提供技术支持。

#### (20) 提供系统应急措施

本公司为本项目售后服务设经验丰富的维护应急小组，负责制定现场的应急方案。售后服务机构直接负责紧急情况的处理，并对维修人员和备品、备件进行紧急调配，保证以最快的速度恢复现场正常运转。

#### (21) 专技术指导 and 咨询

提供 7\*24 小时的技术指导和咨询。研究系统在使用过程中所发生的重大故障和问题，并提出解决方案；研究、制定产品开放性和扩展性方案和实施措施。解答客户关于系统功能性的疑问。

#### (22) 对智能产品定期巡检

本公司为保证整个系统的正常运，检查前端系统故障、排除潜在系统故障隐患，我公司将定期对前端系统进巡检，提供每 2 次巡视服务。

#### (23) 用户维护培训和用户维护队伍的建

本公司为项目产品的系统维护提供培训服务，为用户的维护维修技术人员提供相应的培训手段，确保项目产品的正常使用。

用本公司优越的培训资源和培训条件，定期举各种类型的培训班，为用户培

养各个层次的技术维护人员。

(24) 提供全套的维护资和技术支持

提供全套的技术资(包括技术指标、图纸、操作手册)和系统、设备的维护文档,并把在使用期间出现的问题和用户提出的问题进总结改进,定期升级系统,为系统提供连续的、完整的、长期的系统支持。

(25) 远程维护

在条件允许的情况,我们可以提供异地远程维护,对系统进升级。

(26) 其他售后服务承诺

适时巡访用户并提供现场服务支持:

提供及时维修和相应的机构保障;

(27) 售后服务保障体系组织结构

售后服务领导小组全面负责本项目产品售后服务体系的策划和实施,管产品售后服务的各项工作。

技术服务中心对售后服务领导小组负责,安排日常工作,进应急处和用户事件处和协调。为用户提供好的技术支持和售后服务。

维护专家组负责对所装备设备在使用过程中所发生的重大故障和问题,制定系统重大问题应急处方案,提交技术服务中心,由其调配配置资源,实施应急处方案研究、制定产品开放性和扩展性方案和实施措施。通过建定期巡检制、建产品的使用跟踪档案、建热线服务反馈制等一系措施,构建一个完整的售后服务体系。我公司将时刻为用户提供快捷、全面、周到的服务。

(28) 售后服务队伍

1、保障能

本公司在化维修服务中项目,贯彻“用户第一,服务至上的服务意识,强化“一为用户的服务,在为用户的服务中多次受到用户的好评。在这一过程中,本公司也锻炼自己的服务队伍,加速服务队伍的建设。

本公司现在拥有一支经验丰富、技术合格、反应快速、稳定可靠的售后服务保障队伍,这支队伍将通过新一轮的结合本项目特点的技术培训、补充考核、服务意识的强化,来保证售后服务保障体系的正常运。

为应付现场大面积突发性故障，本公司将组建售后服务预备队伍，预备队伍由参加过本项目的技术开发人员和工程实施人员组成，预备队伍所有成员均按《项目售后服务管办法》规定要求经过专项技术培训和相应考核后获得上岗证书。

## 2、保障措施

从保证项目售后服务保障和技术支持的角出发，本公司提出相应的售后服务队伍保障措施与策如下:以参加售后服务保障的骨干人员为主，组建本项目综合后勤支持组，负责本项目售后服务保障工作

针对本项目特点，对技术服务中心现有售后服务保障人员补充进专项技术培训，补充考核，实现所有售后服务保障人员和技术支持人员拥有本项目上岗证书，具备本项目的售后服务保障能。

## 3、售后服务人员的培训

本公司将结合本项目产品特点，为售后服务人员提供多种形式的上岗培训和在岗培训，提高售后服务人员的服务意识和职业技能，促进售后服务人员好地为本项目服务。

为实现以上承诺我公司可以专门与甲方签订相关维护协议。

投标人(盖章)：中民奥德智慧城市科技有限公司

法定代表人或法定代表人授权代表：\_\_\_\_\_ (签字或盖章)