

五、服务承诺

（格式自拟）

为切实保障养老院入住老人的生活质量、安全权益，规范养老院设施设备配置、安装、运维全流程服务，确保各类设施设备符合《养老机构管理办法》《养老机构设施设备基本配置标准》等国家养老机构相关标准及行业规范，全面满足老人生活照料、康复护理、安全保障、精神文化等多方面个性化需求，我方（服务提供方）就本次养老院设施设备配置项目，郑重作出以下服务承诺，主动接受养老院管理方、入住老人及家属、行业主管部门（民政、卫健、消防等）的全程监督考核，坚决履行各项责任，杜绝违规违约行为。

一、质量承诺

1. 我方承诺所提供的全部设施设备均为符合国家相关质量标准、行业规范及项目招标文件、采购合同要求的合格产品，均具备完整的产品合格证、第三方权威机构出具的检测报告、3C认证（涉及电气类、消防类设备需强制提供）等相关资质文件，文件真实有效、可追溯，坚决杜绝假冒伪劣、以次充好、翻新、不合格及淘汰类产品进入养老院，每批次设备进场前均主动提交相关资质文件供养老院管理方及相关部门查验，查验合格后方可进场。

2. 设施设备的材质、规格、性能、参数均严格匹配养老机构老年人群体使用需求，优先选用符合国家环保标准的无毒、无味、防腐蚀、易清洁材质，核心设备（如护理床、康复器械、消防设备）均选用行业知名品牌、成熟产品。针对老年人生理机能衰退、行动不便、反应迟缓等特点，优化设备细节设计：扶手高度控制在80-90cm，符合老人抓握习惯；座椅采用防滑底座、软质靠背，避免尖锐边角，高度适配老人起身姿势；操作类设备简化按键、增大标识，配备语音提示功能，方便老人及护理人员操作，全程确保老人使用安全、舒适、便捷。

3. 所有设施设备均严格按照国家相关规定、行业标准及产品说明书要求进行生产、检验，我方将建立全流程质量管控体系，安排专人负责设备采购、生产、运输各环节的质量监督，对设备的材质、工艺、性能进行抽样检测，杜绝不合格产品流入下一环节。设备交付前，我方将组织专业技术团队进行全面调试、检测，逐一排查设备运行隐患，确保设备安装完成后可立即正常投入使用，无任何质量缺陷、运行故障及安全隐患，调试检测记录留存归档，供养老院管理方查阅。

4. 若在设备进场查验、安装调试及使用过程中，发现所提供的设施设备存在质量问题（包括材质不达标、性能不符合约定、运行故障等），我方将在接到养老院管理方通知后24小时内响应，安排专业技术人员到场核实情况，72小时内完成不合格设备的更换、维修工作，紧急情况

况下（如影响老人基本生活、存在安全隐患）将优先调配备用设备，确保不影响养老院正常运营及老人日常使用，由此产生的设备更换、维修、运输、人工等一切费用均由我方承担，同时承担因此给养老院造成的相关损失。

二、安装与交付承诺

1. 我方将组建专业的安装团队，安装人员均具备相应的从业资质证书（如电工证、焊工证、特种设备安装许可证等，根据设备类型匹配），拥有3年以上养老机构设施设备安装经验，熟悉养老机构现场环境及安全要求。安装前，组织安装人员进行专项培训，明确安装规范、安全流程及养老机构相关管理制度，严格按照产品安装规范、项目设计要求及现场实际情况进行安装施工，精准把控安装精度，避免因安装不当造成设备损坏、运行故障或安全隐患，安装过程全程做好记录，留存安装照片、视频资料。

2. 安装过程中，我方将严格做好现场管理工作，划定专门施工区域，设置安全警示标识，避免老人误入施工区域造成意外。合理安排施工时间，优先选择老人休息较少的时段（如上午9:00-11:00、下午2:00-4:00）施工，减少施工噪音、粉尘对养老院正常运营及老人休息的影响；施工过程中及时清理建筑垃圾、施工工具，保持施工环境整洁，施工完成后全面清理现场，做到工完场清、物尽人走，确保不影响养老院整体环境及老人日常生活。

3. 严格按照项目合同约定的时间节点，制定详细的采购、运输、安装、调试进度计划，明确各环节责任人及完成时限，全程跟踪进度，及时协调解决进度滞后问题，确保按期完成设施设备的采购、运输、安装、调试工作，按期交付使用。若因我方自身原因（如采购延迟、安装效率低下等）导致交付延迟，将严格按照合同约定的违约金标准，向养老院管理方支付违约金，同时全力加快进度，弥补延迟损失，确保将对养老院运营的影响降至最低。

4. 设备交付时，我方将向养老院管理方提供完整、规范的技术资料，包括但不限于产品合格证、检测报告、3C认证文件、技术参数说明书、产品使用手册、维护保养手册、安装调试记录、零部件清单及供应商联系方式等，所有资料均整理成册，便于养老院管理方存档、查阅。同时，组织专业技术人员开展专项培训，针对不同类型设备的操作方法、日常维护技巧、常见故障处理、安全注意事项等内容，对养老院工作人员进行手把手教学，确保每位相关工作人员都能熟练掌握设备使用方法及维护技能，培训完成后组织考核，考核合格后方可完成交付验收。

三、运维与售后承诺

1. 我方建立完善的售后运维服务体系，设立24小时全天候售后服务热线，安排专人值守，确保养老院在设备使用过程中遇到任何问题（如设备故障、操作疑问、维护需求等），均可随时联系我方，我方将在1小时内响应，明确处理方案及到场时间；市区及周边区域24小时内派

专业维修人员携带维修工具、零部件到场处理，偏远地区可适当延长，但最长不超过48小时，确保故障快速解决，减少设备停运对老人生活及养老院运营的影响。

2. 对本次配置的设施设备提供不少于1年的免费质保期（具体质保期限可按合同约定调整，核心设备如护理床、康复器械、消防设备质保期可延长至2年），质保期自设备交付验收合格之日起计算。质保期内，非人为损坏、不可抗力导致的设备故障，我方将免费提供维修服务、更换零部件服务，不收取任何人工、零部件、维修等费用；质保期内，若设备出现重大故障，经维修后仍无法正常使用，我方将无条件更换同型号、同规格的新设备。质保期外，我方将提供优惠的维修服务及零部件供应，收费标准公开透明，提前向养老院管理方公示，无任何隐形消费、强制消费，零部件价格不高于市场同期均价。

3. 建立定期巡检制度，质保期内，每3个月组织专业巡检团队对所有设施设备进行一次全面巡检，重点排查设备运行状态、零部件损耗情况、安全隐患等，对易损耗零部件进行提前检查、及时维护，对发现的问题当场处理，无法当场处理的，明确整改时限、责任人，跟踪整改到位，巡检完成后出具详细的巡检报告，提交养老院管理方存档。质保期后，可根据养老院管理方需求，提供定期巡检服务，巡检周期、服务内容、收费标准另行协商确定，确保设备长期稳定运行。

4. 针对易损耗零部件（如护理床床垫、扶手、呼叫器按钮、消防器材配件等），我方将提前储备充足的库存，建立零部件台账，确保维修时能够及时调取、更换，避免因零部件短缺导致设备长期无法使用。同时，为养老院提供终身技术支持，安排专业技术人员一对一解答设备使用、维护过程中的各类疑问，定期推送设备维护保养知识，根据养老院需求，可随时安排技术人员上门提供技术指导，助力养老院规范管理、合理使用设施设备。

四、安全承诺

1. 我方承诺所有设施设备均符合《养老机构安全管理规范》《建筑设计防火规范》等养老机构安全标准，无任何安全隐患，尤其针对消防设施（灭火器、消防栓、应急照明、疏散指示标志等）、应急呼叫设备（床头呼叫器、走廊呼叫按钮、紧急呼叫终端等）、防滑设施（地面防滑垫、走廊防滑地砖等）、无障碍设施（坡道、扶手、电梯等）等关键设备，严格按照国家消防安全、无障碍设施相关规定配置、安装，确保消防设施完好有效、应急呼叫设备响应及时（响应时间不超过30秒）、防滑设施防滑效果达标、无障碍设施畅通便捷，能够有效应对火灾、老人突发疾病、摔倒等突发情况，全面保障老人人身安全。

2. 安装、维修过程中，严格遵守安全操作规程，配备齐全的安全防护用品（如安全帽、安全带、绝缘手套等），采取必要的安全防护措施，严禁违规操作、冒险施工；施工前对现场

安全隐患进行排查，施工过程中全程做好安全监护，杜绝触电、高空坠落、设备坠落等安全事故发生。若因我方操作不当造成安全事故，由我方承担全部责任，赔偿由此给养老院、入住老人及工作人员造成的人身、财产损失，同时配合相关部门做好事故调查、整改工作。

3. 定期对养老院工作人员进行设备安全使用培训，每半年至少开展一次专项安全培训，内容包括设备安全使用规范、常见安全隐患识别、应急处理方法（如设备故障应急停机、火灾应急处置、老人使用设备突发意外应对等），培训采用理论讲解、现场实操相结合的方式，提高工作人员的安全防范意识和应急处置能力，培训完成后进行考核，确保工作人员熟练掌握相关技能，避免因操作不当造成安全事故。

4. 建立安全隐患排查及应急处理机制，若设施设备出现重大安全隐患（如消防设备失效、应急呼叫系统瘫痪、设备漏电等），我方将立即启动应急处理机制，第一时间通知养老院管理方停止设备使用，设置安全警示标识，快速组织专业维修人员到场处理，全力抢修、更换设备，同时向养老院管理方及当地民政、消防等相关主管部门汇报隐患情况及处理进展，确保隐患及时消除，杜绝安全事故发生；隐患未消除前，严禁设备重新投入使用。

五、服务态度与沟通承诺

1. 我方所有工作人员（包括采购、安装、维修、培训人员）均经过专业的服务培训，秉持耐心、细心、贴心、尊重的服务态度，严格遵守养老院的各项管理制度，尊重养老院入住老人的生活习惯、人格尊严，对待老人热情温和、主动帮扶，避免使用生硬、粗暴的语言及行为。对待养老院工作人员主动沟通、积极配合，及时响应各项需求，不推诿、不敷衍、不拖延，全力解决养老院提出的合理问题。

2. 建立常态化沟通机制，每月至少与养老院管理方开展一次沟通对接，通过现场走访、电话、微信等方式，了解设施设备使用情况、运维情况，收集养老院管理方、入住老人及家属的意见和建议，对提出的合理建议，我方将认真研究、积极采纳，及时改进服务流程、优化设备配置及运维方案，不断提升服务质量。同时，每季度向养老院管理方提交一份服务总结报告，详细说明设备运行、运维服务、问题处理等情况。

3. 严格规范工作人员行为，杜绝工作人员出现态度恶劣、言语粗暴、推诿扯皮、索要财物、接受宴请等违规违纪行为，若出现此类情况，我方将立即严肃处理相关工作人员（包括批评教育、通报批评、辞退等），向养老院管理方及相关人员道歉，承担相应责任，同时赔偿由此造成的相关损失，并及时更换工作人员，确保服务工作正常开展。

六、违约责任承诺

1. 若我方未履行上述任何一项承诺，导致设施设备质量不达标、安装延迟、售后响应不及时、安全隐患未及时消除等问题，影响养老院正常运营或造成老人人身、财产损失的，我方将严格按照项目合同约定承担相应的违约责任，足额支付违约金，同时赔偿由此给养老院、入住老人及工作人员造成的全部损失（包括直接损失、间接损失），并在规定期限内完成整改，确保达到承诺标准。

2. 若因我方原因导致设施设备存在重大质量问题或安全隐患，无法正常使用，且经维修、更换后仍无法达到国家相关标准及合同约定要求的，我方将无条件更换全部设备，并承担由此产生的设备采购、运输、安装、维修等一切费用，同时接受养老院管理方及行业主管部门的处罚，若造成严重后果的，自愿承担相应的法律责任。

3. 若我方工作人员出现违规违纪行为，给养老院、入住老人及工作人员造成损失的，我方将承担全部赔偿责任，同时配合养老院管理方做好后续处理工作，确保相关人员的合法权益得到保障。

七、其他承诺

1. 我方将严格遵守国家相关法律法规、行业规范及养老院的各项管理制度，主动配合养老院管理方的工作，积极接受养老院管理方、入住老人及家属、行业主管部门的监督检查，对检查中提出的问题，及时整改，不拖延、不隐瞒。

2. 本承诺自双方签订项目合同之日起生效，有效期至项目质保期结束；质保期后，我方仍将按照本承诺提供优质的售后及技术支持服务，不降低服务标准、不推诿服务责任。

3. 本承诺未尽事宜，按照国家相关规定、行业规范及双方签订的项目合同执行，若有补充约定，双方可另行协商并签订补充协议，补充协议与本承诺具有同等法律效力。

4. 我方将建立服务档案，详细记录设备采购、安装、调试、巡检、维修、培训等全流程情况，档案留存期限不少于5年，便于养老院管理方及相关部门查阅、追溯。

我方将以实际行动践行上述全部承诺，全力以赴做好养老院设施设备配置及相关服务工作，坚守责任、诚信服务，为入住老人营造安全、舒适、便捷、温馨的生活环境，恳请各方监督指导。

供应商名称： 新乡市腾硕商贸有限公司 (电子签章)

法定代表人： _____ (电子签章)

日期： 2026 年 4 月 17 日