

4.2.2、售后服务承诺书

致：沁阳市体育运动发展中心

针对此次项目，我公司正式承诺做到如下事项：

一、质保期：

(1) 我方承诺：**自验收合格后：免费保修期均为 8 年。**

二、保修期内保修内容和范围：

(1) 设备出现故障时，0.5 小时作出响应，24 小时内解决问题。

(2) 在质量保证期内，我公司对器材（人为故意损坏除外）提供全免费保修或免费更换；质保期后，收取维修成本费（备品备件乙方应以投标文件承诺的优惠价格提供）。

(3) 质保期内，中标供应商结合受赠单位对器材进行每年 4 次的巡检维修，以验收之日起每 3 个月为一个巡检周期，在周期届满时开展巡检，并写出巡检报告上报采购方，如未进行巡检，我公司的失信行为按相关规定纳入诚信记录。

(4) 质保期内如发生重大质量及安全问题可进行退货处理或更新，退货或更新发生的一切费用全部由我公司承担。

(5) 对所有器材（设备）我方在保修期内将实行无偿服务（人为损坏及非正常使用造成的原则上除外）。

(6) 免费维修与更换缺陷部件的期限为卖方收到买方通知后 24 小时内完成，质量保证期自更换之日起重新计算。

(7) 如器材发生人为损坏和丢失零部件需要维修的，我方只收取零配件的成本价，除此之外的上门服务或其他任何费用不另收取。

三、保修期外：

国家标准规定健身器材的安全使用年限均为为 8 年，超出需拆除，我方对过期的器材进行跟踪、了解、反馈，确保使用者人身安全。

四、维修响应时间：

(1) 我方郑重承诺：**无论在质量保证期内还是保证期满后**，一旦发生故障，而采购人无法自行排除时，在接到用户故障信息后 0.5 小时内**给予答复并响应**，并派专职维修工程师在 **1 小时内**到达市区用户现场进行维修，郊县 **2 小时内**到达用户现场进行维修。免费更换一切在正常情况下损坏的零配件。**保证 24 小时之内修好，如不能及时修复，提**

供备用设备服务。质保期内备品备件免费更换。且在产品的设计使用寿命期内，我们保证正常零部件的供应，确保产品的正常使用。在质保期内如发生重大质量及安全问题可进行退货处理，退货发生的一切费用全部由我公司承担，也可进行更换，更换所发生的一切费用全部由我公司负责。**质保期外**，我们仍负责产品的终身维修及零配件的及时供应，零配件的购买先交货后付款。且我们只收取所更换部件的成本费，不收取任何维修费用。质保期外如发现产品存在设计质量问题，由我们负责解决并承担有关费用。

在质量保证期内，我公司将结合受赠单位及县市区体育主管部门对器材进行每年一次的巡检维修，写出巡检报告，如没按要求执行，则每次扣除质量保证金的 20%；凡因正常使用出现的质量问题，提供免费维修或更换。在厂家(供货商维修服务中心)维修时，供货商应支付设备或组件的包装和运费。并从更换后重新计算质保期。

五、售后服务的额外承诺：

1、我公司坚持每年开展质量万里行活动，各地巡视不少于两次，坚持每月电话询问一次。

2、保修期内每年度安排一次实地巡查、检修、保养服务。确保路径器材正常使用。每次保养服务经社区签字并每年报市体育局核实后盖章确认。

3、按采购人需求情况提供免费培训，包括器材使用方法和功能介绍；运动与健康；日常维护和注意事项等。

4、建立完善的用户和产品档案，终身跟踪服务。

5、所供货物组部件、备品、备件清单

投标人名称（公章）：澳瑞特体育产业股份有限公司

法定代表人（签字或盖章）：

2025 年 03 月 04 日