

售后服务方案

(一) 售后服务承诺

致：沁阳市第一小学

根据贵方项目编号为 沁公资采购H2025-027号 的 沁阳市第一小学空调采购项目 的招标文件，对该项目售后服务做出如下承诺：

(1) 非人为损坏的货物，由我公司一律包修、包换、包退。

(2) 质保期内出现质量问题，在接到报修电话后立即响应，保证 24 小时内到达现场进行免费维修。非因操作不当造成要更换的零配件及货物由供应商负责包修、包换。质保期结束后，供货商继续提供维护和修理，接到用户保修后 24 小时内上门维修，维修收费按厂家标准执行。

(3) 质保期内如出现严重质量问题及连续出现 2 次质量问题的，供货商给与更换新货或者更换其他同等或高于该档次的设备，换货过程中所产生的一切费用由供货商承担。则最迟在 3 日内免费提供同样规格要求的替代品。

(4) 在质保期内，同一缺陷经三次维修、调换后仍无法达到质量标准的，则认定该类产品均不合格，我单位有权将该类产品无条件退货。由此造成的损失，全部由供应商承担。

(5) 该批空调要符合国家和空调行业相关安全质量标准要求，需提供第三方检测机构出具的检测报告，加盖供应商公章。

二、合同履行期限：合同签订后 7 日历天。

三、质量要求：合格

四、投标有效期：响应文件递交截止期后 60 日内。

五、付款方式：项目完成后，经验收部门验收合格后一次性付清。

六、验收标准

- 1、由采购人成立验收小组，按照采购合同的约定对中标人履约情况进行验收。验收时，按照采购合同的约定对每一项技术、服务、安全标准的履约情况进行确认。验收结束后，出具验收书，列明各项标准的验收情况及项目总体评价，由验收双方共同签署。
- 2、按照询价文件要求、响应文件响应和承诺验收。

接到采购人维修电话 24 小时内到达现场, 解决一般故障问题不超过 4 小时, 超过 4 小时无法解决的提供备机, 每年进行巡检 4 次。

我公司在焦作市具有售后网点：

焦作市维修网点详细信息

【机构名称】焦作市鑫蕾科技有限公司

【地址】焦作市果园路与烈士街交叉口光源商厦 1 楼 11 号

【负责人】牛玉环

【联系人】牛玉环

【联系电话】13253883738

【维修能力】我公司具备接到用户报修电话 2 个小时内上门服务的能力，4 个小时内完成故障设备维修。

1、保修期内提供 24 小时免费技术支持服务。自验收合格之日起，质保期内发生的相关一切费用由我司承担，并且在保修范围内损坏而更换的部件质保期顺延。

2、质保期：我公司承诺提供质保期为 6 年。项目所在地设有售后服务网点，做到报修 24 个小时内到达用户现场，及时排除故障，恢复正常运行。提供 6 年质保期，质保内容包括组成设备的所有零部件。

4、质量保证：所有产品均是生产厂家原装、全新的正品。

5、我公司承诺所提供的技术资料完整正确，数据和资料准确无误，能够保证设备按时正确地安装、调试和验收，并能满足正常运行和维修保养的需要。提供全新货物，且符合中国国家安全、质量检测标准。

6、质保期内，我公司承诺在每季度对设备进行免费安全运行的调试与检测。

7、招标人有权对产品进行发货前的检验，到生产厂检查生产工艺、原材料质量和产品质量。我公司承诺为招标方进行上述检查提供便利条件，费用由投标人承担。

8、在质保期内我公司提供售前、售中、售后全方位服务，包括提供免费技术服务、维修及培训，保修期内产品发生故障系列产品出现质量问题，无偿更换。