

七、售后服务承诺及优惠承诺

一、售后服务

（一）售后服务内容

我公司承诺：该设备整机质保期 1 年，质保期满后免费上门服务，终身提供维修技术（免费）、配件等服务，配件按市场最低价。故障通知 2 小时内响应，6 小时内到达。我公司建立有完善的售后服务网络体系，并配有专职人员抢修设备、配件齐全，提供现场服务解决故障。

我公司所投标产品与实际供货产品保持一致，如有替换、作假等行为，全额赔偿采购方损失并更换投标所用产品；并且我公司严格按照合同规定的质保期做好质量售后服务，本着一切为用户着想，为用户服务的宗旨，我公司将定期进行回访及质保。我公司所投产品均免费送货到采购人指定地点并派专业技术人员组织安装和技术指导，售后服务为无偿服务，货物在交付使用一年内出现质量问题，免费包换，并提供终身维修，仅收取零件费用；产品若出现故障，我公司保证接到用户通知 2 小时内响应，6 小时内到达用户现场解决故障。

（二）售后服务形式

1、售后服务方式

我公司全部由资深技术工程人员提供专业的售后服务、技术指导与支持。我们可以为客户提供多种渠道进行售后服务，包括：

（1）现场售后服务

对于相应的需要提供现场售后服务的需求，我方将组织安排相关技术人员赶赴现场，现场诊断、检测故障，找到解决问题的方法。

(2) 售后服务热线

电话：19137810000

(3) 售后服务 E-mail

E-mail: 158397310@qq.com

(4) 远程支持

在用户许可的前提下，我公司的技术支持人员可以通过远程协助的方式进行故障排查等维护工作。

2、免费维修时间

我公司对此次所投产品免费提供一年 7×24 小时的免费质保期服务，包含：免费软件升级、产品保修和系统售后现场技术服务。质保期从安装完毕客户验收合格开始计算。

3、售后服务响应

我公司承诺提供 7×24 小时的全天候服务，要求售后服务人员电话 24 小时开机，随时对用户进行技术指导，并且保证在接到用户报修时，2 小时内由专业维护人员电话响应解决质量或操作问题；必要时维护人员可保证 6 小时内到达用户现场解决故障。

如遇到重大事件，则应按照用户的要求派技术人员到现场提供技术支持以确保产品可靠性；如有部件损坏，我方将立即予以更换、维修，如 24 小时内不能修复的，我方将提供相同型号的产品给用户使用，直到故障产品修好为止。

4、售后服务队伍

(1) 服务组织机构

售后服务由我公司售后服务部门负责，为用户提供更快捷更高效的售后维护服务。

维修单位名称：河南燕归来环保科技有限公司

联系电话：19137810000

（2）服务人员

为了保证高质量的售后维护服务，我公司组建了由专门人员组成的售后服务团队，所有的服务人员具有相关领域的资深经历和优秀资质，使得我们能够高质量完成售后维护服务工作。

岗位	配备人数 (人)	备注
维修管理负责人	1	1. 熟悉设备维修业务，了解设备维修专业知识及相关标准和规范，掌握设备维修相关的政策、法规、规章等规定；具备企业经营和管理能力。 2. 具有设备维修企业管理负责人从业资格
技术维修负责人	1	具有设备维修技术负责人从业资格
维修接待员	2	1. 熟悉设备维修检测作业，从事设备维修工作3年以上(含3年)，具备丰富的设备技术状况诊断经验，熟练掌握设备维修服务收费标准及相关政策法规。 2. 具有设备维修业务接待员从业资格
设备维修人员	3	具有设备维修从业资格
系统维修人员	2	具有计算机基础知识和操作能力的计算机管理员从业资格

二、售后服务承诺

（一）质保期内售后服务承诺

质保期内如出现质量问题，我公司均有责任予以随时免费维修及更换。

- 1、免费送货上门及安装调试。交货地点：采购人指定的交货地点。
- 2、接到用户电话通知2小时内响应，6小时内到达用户现场处理问题。
- 3、投标全部产品在供货时，提供生产厂家的有效供货证明及合格检测报告。

4、保质期内未经使用的货物如有不合格的，必须免费更换。要求所有产品必须附有生产合格证。保证质量，售后服务。

5、其他内容如下：

我公司为本项目设备提供为期一年的免费质保服务，从我公司获得采购方正式颁发的书面移交证书之日起计算；质保期内三个月检测一次，发现故障 24 小时内解决；

质保期内保养包括对整个系统作定期检查、调校和清洁，并提供详细的保养程序和保养工作内容给采购方；

在质保期内由于施工质量原因造成的任何损伤和损坏，我公司须免费负责修理或更换；

在质保期结束前，须由我公司技术人员和采购方代表进行一次全面检查，任何缺陷必须由我公司负责修理或更换。在修复之后，我公司应将缺陷原因、修理内容、完成修理及恢复正常的时间和日期等报告采购方；

除采购方使用过程中人为损坏、第三者故意或非故意损坏、自然灾害及不可抗力损坏外，凡属本公司质量原因及验收后移交前本公司保管不力造成各部位、部件、整体或单体、整件或单件的损坏、脱落、变质、丢失、开裂等，均属本公司质保责任范围。

在质保期内如果由于使用不当造成系统组成元件出现问题，我公司亦会给予及时的更换，但要收取相关元件的成本费用。

在质保期内用户所提出的与本项目相关的咨询，我公司将予以全面详细的解答。

（二）质保期外售后服务承诺

质保期结束后，我公司同意终身以优惠价格为采购方提供备品备件，并且进行售后服务。

货物在交付使用一年内出现质量问题，免费包换；质保期过后，产品若出现故障，我公司保证 24 小时内处理问题，确保用户的正常使用。对所需更换的配件按最低价格进行更

换，免维修费用。可以提供每半年一次的保养，仅收取最低价格的人工费用。

（三）处罚措施

我公司承诺产品质量符合国家及行业现行相关标准，若我公司提交的工程达不到合同规定的要求或达不到行业规定的标准，或我公司的售后服务不能达到要求，我公司愿接受招标文件及合同规定的相关处罚，由此造成的损失由我公司承担。

三、售后服务网络体系

我们深谙，立足客户需求是企业获得长足发展的根本。因此，构建了完美的售后服务体系，我们力求带给客户及时、高效、专业、快捷的全程式服务。我们的客户售后服务网络辐射全国，因此，你可以体验到最快捷、最称心的服务。我们将以更优异的质量、更低的价格、更短的供货周期、更好的售后服务来回馈广大用户的信任。

四、安装调试及人员培训

安装调试及人员培训：对采购人使用科室和设备维修人员进行现场专业培训，使其能对设备进行日常的维护保养及能对一般故障进行维修，对采购人的操作人员在交货地点现场进行技术操作培训，直至操作人员能熟练操作为止。

（一）培训措施

整个项目的技术培训主要针对采购方的技术人员进行操作和维修培训，培训语言为中文，培训资料包括培训计划和培训项目，我公司提供上述资料，以供采购方参考。

整个项目的技术培训针对产品的操作和技术培训，我公司将派出专业的技术人员。若采购方认为技术人员不合格，可向我公司提出更换。

为使操作管理人员和维修人员掌握系统运行的操作、维护和工作原理，保持产品使用的安全、可靠、长期稳定运行，我公司将免费为对方提供培训操作、管理和维修人员。时间共 3 个工作日。为使管理人员更好地学习掌握，培训安排在试运行期间进行，培训分为

理论培训与现场培训。

为使采购方技术人员掌握智能化系统运行、操作、维护技术，保持系统的安全、可靠、长期稳定运行，我公司将免费为其培训操作管理人员。时间共 3 个工作日，人员不限，每个子系统安排 1 个工作日。具体培训时间、地点可由采购方确定。

培训内容为：

产品的介绍；

产品各子系统设备的基本结构、性能介绍；

工作原理及操作程序；

产品各子系统设备的安装、测试；

系统的操作、日常维护和常见问题处理。

（二）安装和技术指导措施

我公司对本项目所供产品提供技术协助，对于本项目所需的技术服务，我公司终身免费为客户提供。我公司和采购方代表将进行一次全面检查、校准，派专业的技术人员，深入到项目地，进行产品维护。产品使用前将派出专业的技术人员针对实际操作人员进行培训，使用过程中如遇技术问题我公司将提供现场技术指导或远程协助技术支持，以确保项目正常运行。具体技术服务内容如下：

1、我公司保证按合同规定及时为采购方提供准确的设备安装、调试、运行维护、使用说明、相关图纸以及采购方所需要的文件和资料。

2、我公司保证在合同生效后，根据采购方的需要随时为采购方提供技术指导，技术培训等技术服务，并且所提供的这些服务是长期的，坚持不懈的。

3、我公司可根据采购方的要求派出技术人员到采购方那里对相关人员进行指导培训，采购方也可派相关人员来我公司接受培训。



4、本公司在提供以上的所有服务时，所提供的样本、说明书、图纸、文件和技术资料、培训资料的全部费用，以及服务人员的全部费用均由本公司承担。

五、优惠承诺

针对本次投标项目，我公司拟定出最优惠的条件来确保项目有序进行，并且在服务上也更完善。

（一）备品备件服务

在设备正常运行的质保期内，免费更换备品备件。在质保期满后，只收取成本费用，并保证所提供的备品备件为最低价。我公司备品备件齐全，为维修维护提供足够的供应保障，确保满足用户需求。

（二）巡检和回访服务

公司定期（每月及季度）对客户提供巡检支持，对关键设备进行预防性检测，以防患于未然。对于每次巡检，提出评测和改进意见，将检查内容和结果记录，与客户共同保留。

我公司设置了专门的机构专职主管回访事宜，组织定期免费回访，回访方式采取上门维护回访，及时反馈用户意见。

回访过程中，发现缺陷后，应对发现的缺陷加以认真量度、记录，较为严重的应加以照片、录像形式记录，将情况填入维修任务书，由专业技术人员分析存在的问题，找出主要原因，制定措施。由公司组织专业人员组成维修队，指定专人负责，维修队按维修任务书内容进行维修工作，维修质量、工期、安全都应满足采购方要求，特别注意维修期间应维持采购方环境的整洁，力求不影响采购方和用户使用。

（三）其他承诺

1、服从采购人现场管理承诺：

一旦确定本公司中标，我公司坚决服从采购人的现场管理，如果出现严重不服从管理

现象，采购人有权解除我公司的合同。

2、完全响应招标文件内容承诺：

我公司将完全响应招标文件内容，如有与招标文件相违背的内容，采购人有权拒绝我公司响应文件。

3、不拖欠农民工工资承诺：

一旦确定我公司中标，我公司保证不拖欠农民工工资及其他职工工资，无克扣民工工资的行为。

4、工期承诺：

一旦确定本公司中标，我公司将按时开工，及时完工，我公司将严格按照合同规定的期限完成全部任务。如果延误工期，我公司将自行承担采取赶工期所承担的额外费用。

5、施工安全承诺：

一旦确定本公司中标，我们将严格遵守《安全生产法》和地方相关规定，落实现场安全措施，并派出专职安全生产督察员在施工现场，做到发现问题及时纠正、反馈、处理，做到安全生产、文明施工，充分展现本公司良好的精神面貌，施工过程中保证不出现重大安全事故，否则，由我公司承担相关责任。

6、不更换现场主要负责人承诺：

我公司郑重承诺：在中标后我公司将按照投标文件中提供的人员，立即组织进场，绝不更换现场主要管理人员，否则，我公司将接受采购人的经济处罚。

7、有能力处理好地方关系承诺：

我公司进场后积极协调好地方关系，不给采购人增加负担，施工过程中如需要农民将尽量使用当地农民工。我公司在此承诺完全有能力处理好地方关系，不与当地农民工发生过激行为。