

三、服务承诺

1、服务承诺内容

我公司承诺保证按照以下内容履行售后服务：

1、保证所供货物质量合格，符合有关国家强制性规定、国家（行业）标准或相关法律法规要求，同时满足招标文件采购项目需求及具体要求。

2、承诺产品质保期为一年，质保期内，我方承诺对由于设计、工艺或材料的缺陷而发生的任何不足或故障负责，同时提供技术咨询及维修保养服务，不收取任何费用。

3、承诺提供 7*24 小时（全天候）电话技术支持，提供完善的售前、售中、售后服务，保证客户的各项权益。

4、在产品质保期内由于产品本身的原因造成故障或损坏，我公司负责免费维修，质保期内产品的维修、配件更换等所需一切支出（包括技术人员差旅费等费用）由我公司负责。

5、质保期内若产品出现故障问题，我公司承诺在 10 分钟内作出电话响应并提供应急预案，遇有严重技术问题，重大故障，需要现场维修，我公司承诺在收到采购人维修要求后，将以优质的服务态度，便利、快捷的方式，1 小时内到达现场，并确保在到达现场后 4 小时内解决实际问题，必要时提供应急备机。

6、质保期届满时，我公司将派技术人员对使用中的产品进行一次彻底的免费维护及保养，以保证用户购买的产品处于最佳的运行状态。

7、质保期后，我公司承诺对提供的产品提供终身成本维修，维修、配件更换只向客户收取成本费，维修工时费终身全免，其他服务方式和服务标准保证与质保期内保持一致。

8、承诺定期主动电话回访，了解产品使用情况并提醒与此时期相关的保养内容和注意事项，了解记录使用状况，并提供相关技术服务。

9、我公司制定有科学可行合理的技术培训方案，承诺将按照客户的要求，免费提供技术培训服务，让客户相关人员熟练掌握产品的使用与日常维护，并且能对产品出现的故障问题进行排查及维修。

10、承诺提供有效提醒服务，防止使用人员工作繁忙的遗漏问题，防止使用人员对产品保养不熟悉的问题，防止使用人员错误保养现象，我们的目的是前期预防故障发生，后期了解故障发生，保证故障在第一时间解决。

11、其他服务承诺：

（1）免费送货上门；

（2）定期组织一次针对性的巡检，对本公司产品性能、状态进行一次全面的“体检”，按客户要求随时改进升级、优化性能，确保产品能够高效的工作；

瑞通天下 德報四海

(3) 免费提供 24 小时上门检测维修服务；

(4) 保证产品质量合格，满足招标文件规定的质量要求；

(5) 在产品的设计使用寿命期内，我方保证正常零配件、备品备件的持续供应，确保产品的正常使用，质保期结束后如需更换，只收取成本费用。

(6) 提供本地化维修网点保障服务，负责本项目的售后服务、备件供应及维修维护的持续保障性，同时辅以全国联动式服务机构的技术支持，为业主单位提供高效、优质的售后服务。

(7) 紧急援助：在非正常工作时间，我公司可为采购人提供紧急援助服务。





设备维护保养服务认证证书

标准： SJ/T 31002-2016 & CTS GH5CR013-2024

证书编号: GH001-2024SCW/0010

想证明：

证书持有者：

地址：新乡市牧野区

網誌代碼: 9141070075151330N

注册地址：新乡市高新技术开发区工业园

經營地址(非執行)：河南鄭州市大馬路195號金地大廈11樓；

河南省新乡市古固寨产业集团

认证范围：

[illegible]

通过广汇联合（北京）认证服务有限公司的现场评审，该评审员认为：该设备维护保养能力达到设备维护保养最高评价标准 SJ/T 31802-2016 及 CTS GHSC0015-2024 标准。

五星级

有效期： 本次發証日期：2024-10-21

本次有效日期：2025-11-10

論文註冊日期：2021-11-11

註冊有效日期: 2027-11-10



本公司为广结人脉，特设：从事国际贸易及进出口贸易、外贸业务员及外贸跟单员等职位的人员招聘和培训服务；
从事外贸业务员和外贸跟单员工作；（北京）从事国际贸易及进出口贸易：www.dzao6666.com 资源， 可帮助外贸人
从事外贸业务员和外贸跟单员工作；（www.cncs.gov.cn） 上外贸。

地址:北京市通州区张家湾镇 46 号 5 层 506 邮编:101121

4、售后服务方案

4.1 售后服务机构设置

4.1.1 本地化售后服务机构

我公司售后服务总部位于新乡市新乡县鸿达大道与富强路交叉口南 220 米，将作为本项目售后维修网点，距离业主单位 28.6 公里。

公司售后服务部下设技术培训区、产品维保区、产品升级区和资料区，拥有专业的技术维修人员，负责公司所销售产品的维修保养、技术培训、产品升级、产品跟踪服务、资料保存工作以及备品备件和易损部件的优惠供应。

公司现有专业的管理和技术人员，均通过瑞德路业公司的专业培训并授权，与此同时，通过费培、外聘等多种形式，不断巩固加强技术队伍，向广大客户提供优质、高效、全方位的服务。

售后服务总部	
机构名称	瑞德（新乡）路业有限公司
详细地址	新乡市新乡县鸿达大道与富强路交叉口南 220 米
电话	0373-3059876
传真	0373-3687777



瑞通天下 德報四海

客服中心一角



4.1.2 周围联动式服务机构

我公司在新乡市各个区、县均设有分公司，可作为联动式售后维修机构，当遇到突发应急事件时，保证第一时间能够安排就近的服务机构相关人员赶往现场。

分公司名单如下：

瑞德（新乡）路业有限公司第一分公司

瑞德（新乡）路业有限公司卫溪分公司

瑞德（新乡）路业有限公司凤泉分公司

瑞德（新乡）路业有限公司辉县分公司

瑞德（新乡）路业有限公司卫辉分公司

瑞德（新乡）路业有限公司原阳分公司

瑞德（新乡）路业有限公司封丘分公司

瑞德（新乡）路业有限公司延津分公司

瑞德（新乡）路业有限公司高新区分公司

瑞德（新乡）路业有限公司古固寨分公司

瑞德（新乡）路业有限公司朝公店分公司

瑞德（新乡）路业有限公司平原示范区分公司



后附国家企业信用信息公示系统查询截图。