

五、服务承诺

致：封丘县生态环境督查中心（采购人）

我方保证按以下承诺内容认真履行，如未履行，我方愿意承担违约责任：

.....

我公司对所投产品质保期内的售后服务的內容、方式、解决问题的时间、维护保养、质量保证措施，拟投入本项目实施人员，对业主单位人员进行免费培训的时间、方式等內容进行承诺。

一、售后服务內容

1、服务内容要求

(1) 合同履行期限：签订合同之日起 60 日历天。

(2) 质量要求：合格

(3) 产品免费质保期：投标人应提供 2 年质保。

(4) 售后服务响应时间要求：接用户报修电话 24 小时解决问题。

技术培训

中标后制定相关培训计划，在所有设备调试完成后负责对采购人进行不少于 2 个工作日的日常使用方面的培训，确保系统能够正常、有效地使用。

验收要求、标准

验收工作组织要求：

1、采购人应当及时对采购项目进行验收。采购人可以邀请参加本项目的其他投标人或者第三方机构参与验收。参与验收的投标人或者第三方机构的意见作为验收书的参考资料一并存档。

2、按照招标文件规定、中标人投标文件承诺，及国家有关规定认真组织验收工作。大型或者复杂的政府采购项目以及需方认为必要的项目，应当邀请国家认可的质量检测机构参加验收工作。如本项目属国家规定的强制性检测项目，需方必须委托国家认可的专业检测机构验收。

产品验收要求：

1、采购人将依招标文件及投标人的投标文件的要求对全部交货设备的型号、规格、数量、外型、包装及资料、文件（如装箱单、保修单、随箱介质等）进行随机抽取验收。验收主要包括：采购人与中标人在设备到货后共同进行开箱检查设备数量、外观、质量性能、备件备品、装箱单等资料及包装；所有货物和附（配）件应符合其规定的性能，无瑕疵和缺陷，质量为全新合格产品，同时有明确的生产制造厂商标志，供方在交货前未经采购人允许不得

私自拆毁原包装，否则，采购人有权不予验收，供方产品质量问题负责包退、包换和包修，由此发生的费用由供方负责；

- 2、验收中设备出现性能指标或功能上不符合招标文件和合同要求时，采购人有拒收的权利；
- 3、验收中出现不符合招标文件和合同要求的严重质量问题时，采购人保留索赔的权利；
- 4、在安装现场直至进行最终验收所发生的一切费用均由中标人承担；
- 5、供应商所提供的货物须符合国家强制性规定或相关法律法规要求；
- 6、验收时间和地点：供应商中标后须按照招标文件的交货要求分别交货至采购人指定地点，设备全部交货 完毕后由采购人进行现场验收并最终填写验收报告。基本标准为：是否按交货要求及时完成设备的到货、安装、调试工作，投标人提供的设备质量情况是否确保在“合格”以上。

2、质量承诺

- (1)所投报货物必须首先满足国家相关强制性规定、国家标准、行业标准或地方性标准。
- (2)我公司保证本次所投标的产品均为厂家原包装，符合国家质量认证中心 3c 认证标准要求，提供产品技术资料(包含产品目录、使用说明书、合格证及使用指南)
- (3)货物全新，保证未使用过的合格正版产品，无刮痕，符合规定参数要求。
- (4)提供的产品，保证达到相关行业标准，符合国家质量检测标准。

3、质保期承诺

本次招标文件质保期符合招标人及招标文件要求。质保期自验收合格之日起计算。质保期内设备质量出现问题，我单位负责包修、包退、包换。我公司对本次供货有效期内所提供的所有产品连同配件质保期为符合招标人及招标文件要求，提供上门服务，无需用户送修。在设备使用期间的耗材均按市场最优惠价格供应，不收取上门服务等。

二、售后维护保养方案及承诺

一. 服务内容

- 1、技术咨询服务：为顾客解答安装、系统配置及设备在使用过程中遇到的各种技术问题。
- 2、安装指导服务：当顾客在安装遇到问题时，我们将派技术人员到工程现场指导安装。
- 3、产品的调试、维修“三包”服务：按协议或公司规定为顾客提供调试、维修“三包”服务；凡本公司生产的产品发生质量问题，均可得到本公司的维修服务。保修期满后为顾客提供常年维修服务，严格执行服务程序及收费规定。
- 4、现场技术培训、集中理论培训：本公司负责开通调试的工程，均可得到本公司提供现场免费培训一次，培训内容为使用设备的操作及日常维护；本公司每年春、秋两季举办用户学习班，由专业人员集中授课，主要讲授系统操作、日常维护及简单故障的排除。
- 5、根据用户要求定期电话巡访和上门回访

6、传递更新、改进、新产品信息服务：收集和整理各类新产品信息, 及时将信息传递给用户。

7、接受投诉、反馈信息：接受顾客的投诉（产品质量及服务态度），收集设备在运行中的各类问题，进行分析汇总，积极采取相应的措施及改进方法。

二、服务承诺

本着“使顾客满意”的服务质量方针，特做如下服务承诺：

- 1、凡本公司提供的产品发生质量问题，均可得到本公司的维修服务。
- 2、本公司负责开通调试的工程，均给顾客提供现场免费培训一次，培训内容为系统设备的操作及日常管理。
- 3、接到用户要求服务的信息后在不超出一个工作日内给予答复。
- 4、保修期满后为顾客提供常年维修服务，严格执行服务程序及收费规定。
- 5、无论保修及维修，均在双方协商或合同约定时间内到达现场实施服务。如有特殊情况，必须给顾客以明确说明以求谅解。

三、质保期内服务承诺

（1）从工程验收合格之日起即进入质量保证期，保修期内，我方保证在接到甲方保修通知后 1 小时内做出响应， 4 小时内派人至甲方现场维修，并在 24 小时之内解决问题。我公司承诺将为本工程提供周到细致、有效及时的维修服务和技术支持。

（2）帮助建立各项规章制度，定期派技术人员对用户进行回访，对系统进行检查，并作系统巡检记录，同时解答消防值班人员在工作中遇到的有关问题。

（3）若系统出现问题，请随时与我公司联系，我公司长期安排人员定期巡检并 24 小时值班，查看维修人员记录，发现隐患迅速消除。我公司保证售后服务的响应时间为 1 小时以内。在接到业主值班人员通知后 4 小时内赶到现场进行处理，查清故障原因，做好处理记录并迅速排除。

（4）我公司承诺：本工程维护人员首选在本工程施工过的技术人员和技术专家为工程维护提供服务。

四、质保期外服务承诺

保修期终止后，我方承诺：将一如既往地对系统和设备进行定期检查和保养服务，提供本工程的一切技术咨询服务，对该系统实行终身维护；也可根据用户的需求，签订系统维护协议，定期上门进行各种检测、模拟试验及经常性维护保养，并出具检验报告。若出现任何问题，及时到现场进行技术服务，时刻让用户满意。

我公司承诺对所有设备和系统定期检查和保养，尽全力满足业主对本工程设备的技术咨询，将提供优质的终身技术和设备升级服务。

五、其他实质性优惠服务承诺

- 1、我公司郑重承诺：一旦发包人确认我方为中标单位，我方将筹集用于本项目施工的专项资金，该项资金未有项目经理签字任何人不得支取，专项专用，确保工程施工中不以资金原因而中断，从而保证在招标人资金暂不到位时，仍能保证工程正常进行，以减轻招标人资金压力。
- 2、在选择专业劳务队时就加以考虑节假日的出工率，对不受节假日影响且工人技术水平、操作技能高的劳务队优先考虑。并且对其不影响节假日出工率的风险抵押金，兑现承诺时给予奖励，否则加倍处罚。对在节假日坚守岗位的工人进行经济补助并做好职工的生活安排。
- 3、材料承诺：我公司采用的所有材料确保是正规厂家生产的优等品,对材料的选用确保符合消防主管部门的要求，确保符合环保标准要求；所有材料可应发包人、监理要求进行质量检验合格后方可在工程中使用，所有材料的选用确保符合施工图纸、防火规范及环保的要求，未经甲方、监理同意不得擅自代用材料，任何情况下不使用劣质材料。

投标人： 河南韵通塑业有限公司 (电子签章)

法定代表人： _____ (电子签章)

日期： 2025 年 6 月 4 日