

四、服务承诺

我方保证按以下承诺内容认真履行合同，如有违反，我方愿意接受相应处罚或承担相应违约责任：

序号	售后服务条款	具体承诺内容	补充说明
1	接用户报修后响应时间（本项目要求 <u>新乡市</u> 小时内到现场），解决质量问题承诺时间（到现场 <u>24</u> 小时内）。	接用户报修后响应时间（本项目要求 <u>新乡市</u> 小时内到现场），解决质量问题承诺时间（到现场 <u>24</u> 小时内）。	详见七、售后服务方案和培训方案中1.2故障响应
2	提供服务机构名称、详细地址、联系人及联系电话。	服务机构名称:郑州市郑东新区久泰汽车养护服务部 详细地址:郑州市郑东新区龙子湖办事处小孟庄社区北门西边第4间门面房 联系人及联系电话:陈明 15139620119	详见七、售后服务方案和培训方案中（3）本地化服务承诺
3	服务方式：提供每周 <u>7</u> 天、每天 <u>24</u> 小时服务	服务方式：提供每周 <u>7</u> 天、每天 <u>24</u> 小时服务	详见七、售后服务方案和培训方案中1.1售后服务内容、售后服务体系
4	是否提供定期检测、故障排查服务。	我方对出售给采购人的车辆进行有效跟踪服务，定期巡检，每年2次，每半年一次。	详见七、售后服务方案和培训方案中

			1.4巡检方案
5	质保期以后的维修、维护（升级）内容及服务方式、范围和收费等情况。	(1) 质保期：本次采购车型整车质保期为8年（自验收合格之日算起） (2) 售后服务：①提供免费的首次保养服务（含材料、人工、差旅等）；②质保期内，乙方负责更换非人为原因损坏零配件，承担因此而产生的一切费用（工时费、零配件费用、差旅费），但自然因素（如火灾、雷击等）造成的故障除外，并做到新乡市区2小时内、其他县、市、区4小时维修人员到达维修现场；③质保期后，我方提供免工时费、旅途费服务，只收取材料费；④我方根据车辆技术性能，提供完整的车辆操作使用培训方案，包括技术人员安排、培训内容及课时安排、培训时间安排等内容。车辆底盘操作培训课时不少于8课时，上装操作使用培训课时不少于16课时。并对内部维修人员培训至少2次，保障用户信息安全可控，后期维护使用免费升级，不受服务提供方的限制，支持普通地图和卫星地图两种模式，并给总队指挥中心和战勤保障平台提供车辆底盘数据、物资统计数据、定位数据、上装系统数据。以推动全省消防装备结构提档升级和灭火救援作战效能提升。⑤我方对出售给采购人的车辆进行有效跟踪服务，定期巡检，每年2次。⑥质保期满后，我方未提供货物使用所有单位巡检记录的，我方将向采购人支付合同金额的5%作为违约金。⑦在发出信息、通知5日内没有收到回复，视为对方收到信息、通知。	详见七、售后服务方案和培训方案中 1.1售后服务内容、售后服务体系

6	可向用户提供的优惠条件程度	1. 提供免费的首次保养服务（含材料、人工、差旅等），免费增加两次维保。 2. 质保期满后备品备件按市场价的90%供应。	
7	1、投标人必须承诺保证提供的软件产品为正版软件，并可提供有关软件版本的证明材料（包括设备中自带的软件产品）。 2、投标人必须承诺保证提供的软件产品都具有在中国境内的合法使用权。	我公司承诺保证提供的软件产品为正版软件，并可提供有关软件版本的证明材料（包括设备中自带的软件产品）。 我公司承诺保证提供的软件产品都具有在中国境内的合法使用权。	后附承诺函

以上内容必须如实、详细填写，如表格不足可自行添加。

投标人名称(企业电子签章)：江苏振翔车辆装备股份有限公司

法定代表人或授权委托人（个人电子签章）：于金龙

日期：2024年07月19日