

售后服务承诺

致：沁阳市柏香镇人民政府

我方充分研读本农业产业强镇驴肉熟食加工项目招标文件、建设需求及食品加工安全生产相关规范，针对年产 600 吨驴肉熟食全套加工设备、配套冷链、清洗杀菌、蒸煮卤制、真空包装、仓储制冷、环保处理等全部供货及安装内容，围绕项目投产稳定运行、食品安全生产、长效运维保障，郑重作出以下售后服务承诺，所有承诺条款均具备合同约束力，若未履约自愿承担全部违约责任。

一、整体交钥匙交付服务承诺

1. 送货、装卸、就位一体化：所有熟食加工设备、配套辅材、专用工具、原厂备品备件免费送货至柏香镇项目厂区指定车间，全程承担运输、装卸、上楼就位、设备基础对位全部费用，不含任何隐形收费。

2. 免费安装、调试、整体试生产：安排食品加工设备持证专业工程师驻场，完成设备组装、管线对接、电路水路改造、杀菌温控校准、真空包装参数调试、卤煮流水线联动调试；整套设备联动试运行不少于 72 小时，模拟满负荷 600 吨年产能工况，直至稳定产出合格驴肉熟食成品，达到食品生产许可规范要求，

3. 完整竣工资料移交：验收时同步交付全套资料：设备合格证、原厂质检报告、食品接触材质安全检测证书、操作手册、电气原理图、保养手册、易损件清单、备品备件清单、安装调试记录、试运行报告、竣工图纸、设备质保卡全套纸质+电子档案，

4. 配合食品生产许可核查：全程配合镇政府、市场监管部门现场核查，提供设备相关资质文件，协助完成熟食加工车间 SC 办证配套设备资料准备。

二、质保期限与三包质量承诺

1. 整机免费质保标准：自项目整体竣工验收合格签字之日起，全套驴肉熟食加工设备整机免费质保 2 年；核心关键部件（卤煮夹层锅、高温杀菌釜、真空包装主机、冷链制冷机组、自动清洗消毒设备）质保延长至 3 年。

刘超

2. 质保期内全免费三包服务 - 包修：非人为损坏、非违规操作产生的故障，免费上门维修，免收人工费、上门费、差旅费、配件费； - 包换：同一核心部件1年内故障维修2次仍无法正常使用，无条件免费更换全新原厂部件； - 包退：设备存在设计、材质缺陷，无法满足年产600吨熟食产能、达不到食品卫生安全标准，无条件整机退换，并承担停产造成的配套损失。

3. 质保顺延规则：因设备故障停机维修超过48小时未能恢复生产，每延误1天，对应设备质保期自动顺延7天；更换核心部件后，该部件质保期自更换当日重新计算。

4. 区分易损件说明：刀具、密封胶圈、传送带滤芯等常规消耗易损件提供1年免费质保，质保期外长期以厂家出厂底价供应。

三、7×24小时故障快速响应服务机制

结合熟食加工连续生产、停产直接影响驴肉加工产能与农户产业收益特点，建立分级应急售后体系：

1. 全天候服务渠道：设立专属7×24小时服务热线、项目专属技术对接人微信、售后工单邮箱，全年无休受理报修、咨询，15分钟内完成工单登记、技术专家远程对接诊断

2. 分级到场时效（焦作本地本地化服务） - A级紧急故障（整条流水线停机、杀菌/制冷主机故障、无法生产熟食）：2小时内远程指导处置，24小时内工程师携带备件抵达柏香镇厂区现场维修；48小时内必须修复；48小时无法修复，免费提供备用设备保障不间断生产。 - B级一般故障（单机局部故障，可半产运行）：4小时远程响应，48小时内上门处理完毕。 - C级轻微故障（操作参数、日常调试咨询）：线上实时指导，1小时内解决。

3. 停产兜底保障：若关键杀菌、卤制、冷链设备故障超3天无法修复，我方无偿调配同规格备用设备进场，保障驴肉熟食加工不间断，减少产业项目经营损失。

刘超

三、质保期内免费预防性巡检保养服务 针对食品加工设备卫生、温控、防腐、杀菌系统定期维护需求，主动上门巡检，所有服务不收取任何费用：

1. 季度常规巡检：每 3 个月上门 1 次，对流水线全部设备清洁、电路线路、温控仪表、密封系统、制冷机组、杀菌压力系统检测，紧固零部件、排查漏电、泄漏、卫生死角隐患，出具书面《设备巡检报告》提交镇政府备案，

2. 季度保养内容：设备除锈防腐、润滑油更换、温控校准、杀菌设备除垢、包装机真空系统检修、冷链冷凝器清洗，同步排查食品安全相关设备卫生风险点。

3. 节前专项巡检：春节、中秋、国庆等肉制品产销旺季前，增加 1 次专项深度巡检，确保加工高峰期设备零故障，

4. 巡检回访机制：每次巡检结束后对接项目运营负责人，记录设备运行问题、优化操作建议，建立设备全生命周期运维台账，

五、免费技术培训服务（不限人次、不限时长） 我方在安装调试、试运行阶段分多批次开展现场实操培训，培训对象包含镇项目管理人员、车间操作工、设备维保人员、食品安全管理员：

1. 基础操作培训：驴肉卤制、高温杀菌、真空包装、冷链仓储、清洗消毒全套标准化操作流程、产能调节、温控设置、成品出餐参数设置；

2. 维保实操培训：日常清洁保养、简单故障自查、易损件更换、设备卫生消杀规范，贴合食品加工卫生管理要求；

3. 安全培训：高温压力容器安全操作、电气安全、食品接触设备防腐防护、安全生产应急处置；

4. 长效线上培训：质保期内随时提供线上视频教学、一对一远程指导；每年安排 1 次线下进阶技术复训，同步更新熟食加工新工艺配套设备操作方案；

5. 交付标准化图文操作看板：制作防水挂式简易操作流程卡悬挂于各设备工位，方便员工快速查阅。

六、质保期满后终身优惠运维服务承诺 质保 2 年到期后，我方持续提供终

刘超

身技术支持与维修保障，不终止备件供应：

1. 终身上门维修，仅收取原厂配件成本费，免收所有上门费、人工费、差旅费、检测费；

2. 原厂备件常年低价供应：建立长期备件储备库，所有设备零配件不溢价，价格不高于市场出厂价 10%，签订长期备件供货协议；

3. 定期优惠保养套餐：每年可选择年度整机深度保养套餐，收取基础耗材成本，价格远低于市场第三方维保；

4. 设备升级免费技术方案：后续如需扩大产能、更新卤制/杀菌工艺、升级冷链设备，免费提供工艺改造、设备升级方案设计，配套改造设备给予项目专项优惠价；

5. 技术永久咨询：无论是否在质保期，7×24 小时技术咨询永久免费，协助解决驴肉熟食加工工艺、设备适配相关技术难题。

七、食品加工专项增值配套服务

结合柏香镇驴肉特色产业强镇建设目标，额外提供专属增值服务：1. 工艺技术支持：免费提供驴肉熟食卤煮、保鲜、防腐标准化工艺参考方案，助力打造本地特色驴肉产品；

2. 产业配套咨询：协助对接熟食包装、冷链仓储、电商销售配套设备选型参考，服务全镇驴肉产业发展；

3. 安全生产指导：每年免费提供食品加工设备卫生管控、车间消杀配套技术建议，降低食品安全风险；

4. 备件备用储备：在焦作本地售后网点常备本项目核心易损件、关键零部件，紧急故障可当日调配送达厂区。

八、服务保障团队与违约责任承诺

1. 专属项目服务小组：为本柏香镇驴肉熟食加工项目设立固定服务小组，包含项目负责人、食品设备工程师、售后运维专员、应急抢修人员，全程对接项

刘超

目全周期服务，不随意更换对接人员，

2. 售后档案终身留存：建立项目独立电子+纸质运维档案，记录每一次巡检、维修、培训、备件更换记录，永久存档便于镇政府核查管理。

供应商名称（盖章）：山东翔晨食品工业装备有限公司

法定代表人（签字）：



2026年7月17日