

四、服务承诺

致：原阳县住房和城乡建设和城市管理局

我公司此次参与由贵方组织的原阳县住房和城乡建设和城市管理局城区除雪设备购置项目（项目编号：原交采 2026GB10 号）政府采购活动，在此郑重承诺如下：

1、承诺产品质保期为一年。免费保修期符合产品制造商的公开承诺期限，自采购单位在《验收报告》签字之日起计算。

2、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。

3、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。

4、若产品出现故障问题，我公司承诺在 1 小时内对采购人所提出的维修要求作出实质性反应，提供应急策略并以优良的服务态度，便利、快捷的方式到达用户现场进行维修。

5、若设备/系统运行过程中如果出现技术故障（如软件故障、配置丢失等），我公司保证在 8 小时内解决此类问题，恢复故障设备正常运行。

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、质保期满之后，我公司承诺对提供的产品终身提供优质服务，并在之基础上协商收取适当零配件费和维修费，仅为成本费用，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、承诺提供定期巡访服务，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，并提供相关技术咨询服务。

9、承诺制定有科学可行合理的技术培训方案，具有详细的培训计划，按照采购人的要求提供现场培训，培训人数由采购人确定。确保参训人员能够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、紧急援助：承诺在非正常工作时间，能够为使用方提供紧急援助服务。

12、其他售后服务内容

（1）免费送货上门；

（2）定期组织一次有针对性的巡检，对产品性能、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；

(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，符合国家及行业相关标准。

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

(6) 我公司注册地址位于本项目所在地（河南省新乡市），将作为本地化固定售后服务机构，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，同时辅以周围联动式服务网点的支持，为采购人提供高效、优质的技术支持和售后服务。

(7) 全国 24 小时免费售后服务电话：400-637-3269。

特此承诺！

投标人：瑞德（新乡）路业有限公司（电子签章）

法定代表人：_____（电子签章）

日 期：2026年5月21日