

五、售后服务承诺

（格式自拟，投标人若中标后必须按投标文件中所承诺执行，否则视为虚假应标并取消中标资格）

致：原阳县运输事业发展中心

我公司此次参与由贵方组织的原阳县运输事业发展中心道路应急养护设备采购项目（项目编号：原交采 2026GB09 号）政府采购活动，在此针对售后服务方面承诺如下：

1、承诺所有产品的质保期均为一年。

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，我公司承诺负责免费维修，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、一旦产品发生故障问题，我公司承诺将在 10 分钟内作出实质性响应并提供应急策略；如有严重技术问题，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，将以优良的服务态度，便利、快捷的方式 1 小时内到达现场提供维修服务。

5、无论客户身处何种场景，无论是日常作业中的突发故障，还是特殊天气下的紧急需求，简单问题通过电话响应指导客户自行解决，遇有严重技术问题，重大故障，需要现场维修，我公司在收到采购人维修要求后，在最短时间内到达现场，并确保在 8 小时内解决实际问题。

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、承诺提供定期巡检服务，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。

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，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。

