

#### 四、售后服务承诺（格式自拟）

为保障辉县市城北初级中学105台空调设备全生命周期稳定运行，切实维护校园日常教学秩序，避免空调故障影响师生正常使用，我司针对本项目制定覆盖8年全周期的专属售后服务体系，所有服务内容均贴合新乡本地运维实际，完全匹配初中校园的作息规律与使用场景，现郑重作出如下承诺：

##### 一、质保期专属服务体系

本项目整体设备自最终调试验收合格当日起，提供8年整机免费质保服务。质保期内所有因产品制造质量、安装工艺缺陷引发的故障，全部实行免费维修，免费更换同规格全新配件，不向学校收取任何工时费、配件费、高空作业费等额外费用。

针对校园场景的特殊使用需求，我司在8年质保期内，严格避开正常教学时段安排所有运维作业，所有上门服务均优先选择课间休息、午休时段、课后延时服务结束后或者节假日开展，绝不占用正常上课时间干扰教学进度。每学期开学前一周，我司会安排专属运维团队对全校所有空调设备完成一次全覆盖预检，提前排查设备经过寒暑假长期闲置后可能出现的电路老化、冷媒泄漏、滤网堵塞等隐患，确保开学当日所有空调都能正常投入使用。

质保期内明确划定免责范围，以下情形不属于免费质保范畴，但我司仍提供成本价优惠维修服务：师生人为故意损坏设备外壳、私自拆解空调内部构件造成的故障；学校自行改装供电线路、接入不符合设备额定参数的电源引发的部件烧毁；遭遇地震、暴雨、雷电等不可抗拒自然灾害造成的设备损坏；长期在远超空调设计标准的高粉尘、高腐蚀特殊环境下使用且未提前告知运维方导致的加速老化；无法提供有效质保凭证或者凭证上设备编号与实际机身编号不符的情况。针对以上非质保类

故障，我司会提前向学校出具详细的维修报价单，经校方签字确认后再开展作业，绝不出现先维修后加价的情况。

## 二、本地化极速响应机制

我司在本地设有固定的空调运维服务站点，站点内常备本项目所用型号空调的全系列备品备件，同时配备专属运维服务车辆，售后服务响应时间为4小时内到场；解决问题时间为24小时内解决，  
免费提供人员培训；

我司专门为本项目设立24小时不间断报修热线，同时组建由校方后勤负责人、我司项目经理、专属运维工程师共同加入的微信专属服务群，无论工作日还是节假日，全天24小时接受学校的故障反馈，不存在无人接听、派单拖延的情况。针对极端高温、极端低温的空调使用高峰期，我司额外增派2名资深工程师常驻学校周边，随时待命处置突发批量故障，避免出现多台设备同时报修后排队等待维修的问题。

## 三、双层运维团队配置

本项目组建专属双层运维服务团队，第一层为驻场级专属运维小组，配置3名拥有5年以上校园空调运维经验的工程师，所有人员均持有空调安装维修特种作业操作证。小组内指定1名资深工程师作为本项目的专属对接人，全程负责辉县市城北初级中学的所有空调运维对接工作，熟悉每一台设备的安装位置、运行参数与过往故障记录，无需每次报修后重新了解设备情况，大幅提升维修效率。

第二层为品牌厂家技术支撑团队，由空调品牌方派驻河南区域的高级工程师提供技术兜底，所有厂家技术人员均经过品牌总部的系统化专业培训，熟悉全系列机型的深层故障排查与修复技术。遇到本地运维工程师无法快速处置的疑难复杂故障，厂家技术人员将在4小时内抵达现场提供技术支持，确保各类技术难题都能得到快速解决。

所有上门服务的工程师全部统一穿着印有我司品牌标识的工作服，佩戴工作证件，严格遵守学校的校园管理规定，进入教学区域前主动配合校方做好登记，作业过程中严格执行安全操作规范，高空作业时全程佩戴全套安全防护装备，绝不出现违规操作引发的安全事故。所有工程师上门服务结束后，都会主动清理作业现场产生的垃圾，恢复周边环境整洁，经校方对接人签字确认设备正常运行后再离开现场。

#### 四、全周期预防性巡检保养服务

在8年免费质保期内，我司严格执行常态化预防性巡检机制，空调集中使用的夏季6月至8月、冬季11月至次年1月，每两个月开展一次全覆盖免费巡检，其余月份每季度开展一次巡检。每次巡检完成后出具一式三份的正式巡检报告，一份交由学校后勤部门存档，一份由现场运维工程师留存，一份传回我司售后服务中心建立专属设备档案，所有巡检记录全程可追溯。

每年度提供两次深度免费保养服务，分别在每年首次开启制冷模式前、首次开启制热模式前完成，深度保养的具体内容包含十项标准化流程：作业前先对空调整机进行全面功能验机，记录制冷制热效果、导风板转动状态、遥控感应灵敏度等基础参数；在室内机下方铺设防水防尘防护垫，对周边的课桌、多媒体设备做好遮挡防护，避免清洗过程中溅水造成物品损坏；拆下室内机出风口面板、回风过滤网，使用专用清洁剂完成深度浸泡清洗，彻底清除附着的灰尘与细菌；针对蒸发器铝翅片垂直均匀喷洒专用清洗剂，使用软毛刷轻轻刷洗翅片缝隙内的积尘，再用清水调至散雾状完成冲洗，全程做好电路板防水防护，避免电路进水引发故障；对风机叶轮、送风箱内部的积尘进行人工彻底擦洗，清除长期堆积的污垢；全面检测整机供电电压、各线路连接点的紧固状态，检测设备运行电流、运行压力是否处于额定参数范围内，及时松动的接线

端子重新紧固；检查冷凝水排水管的通畅情况，疏通管道内的积尘与淤泥，避免使用过程中出现漏水泡坏教室墙面与地板的问题；对室外机的散热翅片、机壳内部完成全面清洗，清除散热片上附着的柳絮、灰尘，保障换热效率；整机保养完成后再次开机验机，对比保养前后的运行参数，确认所有功能正常，由校方对接人现场确认效果；最后清扫作业产生的所有垃圾，恢复教室原有整洁环境。

除了常规的保养内容，我司每两年会对所有空调的冷媒压力进行一次全面检测，压力不足的设备免费补充同型号冷媒，确保制冷制热效果始终保持出厂标准。针对教室人员密集、空调滤网容易积尘的特点，每学期额外为每台设备免费更换一个全新的高品质回风过滤网，进一步改善教室送风的洁净度，减少空调送风带来的异味与细菌传播问题。

#### 五、备品备件与长效服务保障

我司在本地设立专属备品备件库，针对本项目所用的空调机型，提前储备足量的压缩机、电路主板、风机电机、冷媒、各类开关配件等核心零部件，所有储备配件均为品牌原厂全新正品，不存在翻新件、替代件的情况。

我司建立完善的全流程服务回访机制，每一次维修、每一次巡检保养作业完成后的24小时内，专属客服人员都会通过电话或者微信向校方对接人进行回访，了解工程师的服务态度、故障解决效果、现场规范执行情况，收集校方提出的各类意见与建议，针对反馈的问题24小时内给出整改方案并落实到位。我司还为每一台空调建立独立的电子设备档案，详细记录设备的安装时间、历次故障情况、维修记录、巡检保养记录，每年年底向校方提交一份全年空调设备运行分析报告，针对高频出现的问题给出优化使用的专业建议，帮助学校提升空调的日常管理水平。

投标人：新乡市壹博商贸有限公司 电子签章

法定代表人 杨彦楠 (电子签章)

日期：2026 年 8 月 28 日

杨彦楠