

四、服务承诺

(根据项目需求及评分点内容, 格式自拟)

致: 新乡市环境卫生事务中心

我方作为参与本项目的投标人, 为保障环卫作业车辆高效、稳定运行, 确保采购服务质量与履约能力, 郑重作出如下承诺:

根据前期采购协议、《质保期约定》、《质保期内售后服务》的约定, 在收到采购方采购订单时, 24 小时内安排送货到贵公司指定地点。

本公司在新乡北环王村镇李庄设有服务网点, 节假日无休 24 小时有人值班, 如有需求, 工作人员将在 1 小时内上门处理, 春节, 国庆节等重大假日仓库都有充足的配件, 润滑油, 轮胎保证货源, 公司值班人员 24 小时待命为客户提供优质服务。

一、质量保障承诺

配件质量保证: 所提供的维修配件均为原厂正品或符合国家及行业质量标准的合格产品, 具备完整的产品合格证、质量检测报告及品牌授权文件, 杜绝翻新件、劣质件及不合格产品流入。配件安装后, 在正常使用工况下, 核心部件质保期不低于招标文件要求, 易损件质保期不低于招标文件要求, 质保期内出现质量问题, 我方将无条件免费更换。

附属油质量保证: 供应的附属油均符合国家 GB 标准及车辆原厂技术要求, 适配环卫作业车辆的高负荷工作环境, 具备抗高温、抗磨损、抗氧化等性能, 且每批次产品均提供第三方质量检测报告, 确保无假冒伪劣、过期变质产品。

轮胎质量保证: 提供的轮胎为合格产品, 适配环卫车辆的载重、路况及作业特点, 具备高强度、耐穿刺、耐磨耗等特性, 胎体无裂纹、鼓包、脱层等缺陷, 质保期不低于招标文件要求, 质保期内出现鼓包、爆胎等质量问题, 免费更换新胎。

二、供应效率承诺

库存保障: 针对环卫作业车辆常用配件及常规型号轮胎、附属油, 我方将建立专项库存体系, 库存覆盖率不低于 90%, 确保接到采购需求后, 常用货品 24 小时内完成送货; 特殊型号配件或定制化产品, 将在与采购单位协商确定的 1 个工作日内到货, 最长不超过 3 天。

应急响应: 设立 24 小时应急服务热线(电话: 13949600391), 针对环卫车辆突发故障需紧急采购配件、轮胎的情况, 接到需求后 0.5 小时内响应, 配件在 2 小时以内送到, 润滑油, 轮胎 24 小时以内送到, 保障车辆快速恢复作业, 减少停运时间。

三、价格与售后承诺

价格诚信承诺: 所提供的产品价格均为市场公允价, 低于同品牌、同规格产品的平均市场

价，且不高于本次采购项目的最高限价。

售后服务承诺：建立专业售后团队，配备 1 名持证维修技术人员，针对配件安装、使用过程中出现的问题，接到反馈后 0.5 小时内提供技术指导，需现场处理的 1 小时内到达现场；轮胎出现质量问题时，除免费更换外，还将协助采购单位处理车辆停运期间的应急调度事宜；定期（每季度）上门回访，了解产品使用情况，提供保养建议，建立完善的售后档案，确保服务全程可追溯。

四、合规与责任承诺

合规经营承诺：严格遵守《中华人民共和国政府采购法》《产品质量法》等相关法律法规，确保供应流程合法合规，提供的产品资质文件真实有效，无虚假宣传、以次充好等行为；若因产品质量问题导致环卫车辆损坏、作业事故或造成人员伤亡，我方将承担全部赔偿责任，包括直接损失和间接损失。

履约责任承诺：严格按照采购合同约定的数量、规格、时间、地点完成供货，无特殊情况不延迟、不缺货、不错发；若因我方原因导致供货延迟，我方将赔偿由此造成的损失。

五、售后服务热线搭建

（一）设立 7×24 小时热线

1) 设立全天候的 7×24 小时售后服务热线，确保在合同履行期内的任何时间，都能及时响应采购人的需求。无论是工作日还是节假日，白天还是夜晚，只要采购人有问题或需求，都能通过热线与我公司取得联系。

2) 安排专人负责热线的接听和记录工作，保证信息的及时传递和处理。接听人员会详细记录采购人的问题、需求及相关信息，并迅速将其传达给相关部门和人员，以便尽快解决问题。

3) 对热线电话进行录音，以便后续的查询和质量监控。通过录音可以回顾服务过程，检查服务质量，发现问题及时改进，同时也能为处理纠纷提供依据。

4) 定期对热线的运行情况进行评估和优化，提高服务效率和质量。分析热线数据，找出存在的问题和不足，采取针对性的措施进行改进，不断提升热线服务的水平。

（二）配备专业客服人员

1) 配备专职的专业客服人员，要求其具备丰富的汽车配件知识和良好的沟通能力。客服人员熟悉环卫作业车辆维修配件、附属油及轮胎的相关知识，能够准确解答采购人的疑问。

2) 对客服人员进行定期的培训，包括产品知识、服务技巧、应急处理等方面，提高其专业素养和服务水平。通过不断学习和实践，使客服人员能够更好地应对各种问题和情况。

3) 制定客服人员的工作规范和流程，确保服务的标准化和规范化。明确客服人员的工作

职责、服务标准和操作流程，使服务过程更加规范、有序。

4) 建立客服人员的绩效考核机制，激励其积极主动地为采购人提供优质的服务。将服务质量、工作效率等指标纳入考核体系，对表现优秀的客服人员给予奖励，对不达标的进行督促和改进。

六、专职技术人员配置

(一) 选拔专业技术人员

①筛选具备丰富环卫作业车辆维修经验的技术人员，他们熟悉勾臂车、压缩车、自卸车等各类环卫车辆的结构与原理，能精准判断车辆故障。

②优先招聘拥有相关专业资质证书，如汽车维修高级技工证等的人员，确保其具备专业的维修知识和技能。

③对应聘人员进行实际操作考核，包括车辆维修、配件更换等项目，检验其维修技能和解决问题的能力。

④考察技术人员的服务意识和责任心，确保其能以认真负责的态度为采购人提供优质服务。

⑤要求技术人员具备良好的沟通能力，能够清晰准确地与采购人及团队成员交流，有效协作完成工作。

⑥选拔对车辆维修配件、附属油及轮胎有深入了解的人员，熟知抗磨液压油、钢丝胎等产品的特点和使用方法。

⑦挑选具有较强学习能力的技术人员，以便能快速掌握新产品和新技术，适应不断变化的市场需求。

⑧对选拔出的技术人员进行系统培训，使其熟悉本次采购的勾臂车、压缩车等车辆及抗磨液压油、钢丝胎等配件情况。

(二) 规划人员工作安排

①安排专职技术人员负责日常的配件识别、润滑油使用规范、轮胎更换与维护等技术支持工作，确保车辆正常运行。

②制定技术人员的值班表，确保 7×24 小时服务热线有专人响应，及时解决采购人的问题。

③明确技术人员在接到报修电话后的快速响应流程和职责，要求在规定时间内到达现场进行维修。

④安排技术人员定期上门为采购人进行技术巡检服务，检查车辆和配件的使用情况，及时发现潜在问题。

⑤组织技术人员对采购人的技术人员开展专项培训工作，提高其操作和维护车辆的能力。

⑥要求技术人员对每次服务进行记录，包括服务时间、内容、问题处理情况等，以便进行质量追溯和问题处理。

⑦为技术人员配备必要的维修工具和设备，如扳手、千斤顶、诊断仪等，确保其能顺利开展工作。

⑧根据业务量和实际情况，合理调整技术人员的工作任务和安排，保证工作效率和服务质量。

七、维修车辆调配安排

（一）准备充足维修车辆

1) 依据本项目对于环卫作业车辆维修的需求，准备数量足够的维修车辆，确保在售后响应时能有充足的车辆可供调配，不耽误维修任务的开展。

2) 对维修车辆进行定期检查和维护，涵盖车辆的发动机、刹车系统、轮胎等关键部位，保证车辆处于良好的运行状态，避免在行驶过程中出现故障。

3) 在维修车辆上配备齐全的维修工具和设备，如扳手、螺丝刀、千斤顶等，以及先进的检测仪器，以便快速准确地开展维修工作。

4) 为维修车辆储备必要的常用配件，如轮胎、刹车片、滤清器等，根据过往维修经验和车辆使用情况合理确定储备量，提高现场维修的效率。

5) 安排专人负责维修车辆的管理，包括车辆的调度、保养和清洁等工作，建立详细的管理台账，确保车辆管理的规范化和科学化。

6) 制定维修车辆的使用规范和流程，明确车辆的使用权限、使用范围和使用要求，确保合理、高效地使用车辆，避免车辆的滥用和浪费。

7) 建立维修车辆的档案，记录车辆的维修历史、保养情况、行驶里程等信息，为车辆的管理和维护提供依据，以便及时发现问题并采取相应的措施。

8) 根据实际情况，适时更新和补充维修车辆的配置和装备，如增加新型的维修工具、升级检测设备等，以适应不断变化的维修需求。

（二）规划车辆调配方案

1) 根据报修地点和紧急程度，结合实时交通状况，合理规划维修车辆的调配路线，选择最优的行驶路径，确保车辆能够快速到达维修现场。

2) 建立快速响应机制，在接到报修电话后，第一时间对故障情况进行评估，迅速调配合适的维修车辆，并及时与维修人员和客户进行沟通，告知预计到达时间。

3) 考虑车辆的分布位置和维修任务的分布情况,采用科学的算法和模型,优化车辆的调配方案,提高车辆的使用效率,降低维修成本。

4) 制定备用调配方案,以应对突发情况或车辆故障等意外事件,如预留一定数量的应急车辆、与周边维修单位建立合作关系等,确保维修工作不受影响。

5) 与维修人员保持密切沟通,及时了解维修进度和车辆需求,根据实际情况调整调配安排,为维修人员提供必要的支持和保障。

6) 根据维修任务的变化,动态调整车辆的调配安排,如在维修高峰期增加车辆投入、在维修低谷期减少车辆闲置等,实现资源的合理配置。

7) 对车辆调配的效果进行评估和总结,通过分析维修时间、维修成本、客户满意度等指标,找出存在的问题和不足之处,不断改进调配方案,提高调配的科学性和合理性。

8) 确保调配的维修车辆能够按时到达现场,提供及时的维修服务,严格遵守合同约定的时间要求,树立良好的企业形象。

八、快速响应流程制定

(一) 明确报修响应时间

建立7×24小时售后服务热线,确保在接到报修电话后30分钟内响应。及时记录故障信息,如故障现象、车辆型号、车辆位置等,为后续快速处理故障提供依据,保障维修工作顺利开展。

(二) 规划现场到达时间

配备专职技术人员与维修车辆,制定快速响应流程。确保在接到报修电话后2小时内到达现场,提供维修支持与配件更换服务。

(三) 制定维修支持方案

到达现场后,技术人员立即对故障进行诊断,确定维修方案。对于常见故障,准备好相应的维修工具和配件,快速进行修复;对于复杂故障,及时与技术团队沟通,制定详细的维修计划。维修过程严格遵循操作规程,保证维修质量。

(四) 安排配件更换流程

若需更换配件,技术人员确认配件型号和数量后,先从维修车辆携带的配件中更换。若携带配件不足,立即联系仓库调配。更换配件后,进行严格测试和调试,确保车辆正常运行。

九、技术支持与培训

(一) 上门技术巡检服务

1、制定巡检服务计划

1) 依据新乡市环境卫生事务中心环卫作业车辆的实际使用状况、维修配件的更换周期、附属油的消耗情况以及轮胎的磨损程度等，制定详细且贴合实际的巡检服务计划。综合考虑车辆的工作强度、作业环境等因素，确保计划的科学性和有效性。

2) 明确巡检的时间间隔，对于使用频率较高的勾臂车、压缩车等，每周进行一次全面巡检；对于使用频率相对较低的车辆，如自卸车、路面养护车等，每两周进行一次巡检。同时，根据季节变化和车辆的特殊运行情况，适时调整巡检频率。

3) 规划巡检的具体内容，对维修配件的运行状况进行细致检查，查看是否有磨损、松动、变形等情况；对附属油的质量和液位进行严格检测，确保其符合相应的质量标准；对轮胎的花纹深度、气压、磨损均匀度等进行测量，判断是否需要更换。

4) 根据巡检结果，制定相应的处理措施和建议。对于发现的问题及时进行修复或更换配件，确保车辆的正常运行。同时，为采购人提供合理的使用和维护建议，延长车辆和配件的使用寿命。

2、安排专业巡检人员

1) 挑选具备丰富汽车维修和保养经验、熟悉环卫作业车辆结构和性能的专业人员组成巡检团队。团队成员需持有相关的专业证书，具备扎实的理论知识和实践技能。

2) 对巡检人员进行相关的培训，使其熟悉各类维修配件、附属油和轮胎的技术参数和质量标准，掌握正确的巡检方法和检测手段。定期组织技术交流和案例分析，不断提升巡检人员的业务水平。

3) 要求巡检人员具备良好的沟通能力和服务意识，能够与采购人的技术人员进行有效的沟通和交流，及时解答他们的疑问，并提供专业的技术支持。在巡检过程中，保持良好的工作态度和职业素养。

4) 为巡检人员配备必要的工具和设备，如先进的检测仪器、齐全的维修工具等，确保他们能够顺利完成巡检任务。定期对工具和设备进行维护和校准，保证其准确性和可靠性。

(二) 配件识别专项培训

1、规划培训课程内容

1) 维修配件识别：详细介绍各类维修配件的名称、规格、适用车辆及安装位置。针对海沃天龙的方向机总成、发电机总成等配件，深入讲解其外观特征、性能参数及与其他配件的区别，让采购人技术人员能够准确识别不同的维修配件。

2) 附属油辨别：根据不同附属油的特性，如抗磨液压油（高压）的黏度指数、水分、运动粘度等指标，以及通用锂基润滑脂的工作锥入度、滴点等参数，进行详细讲解和识别方法的

培训，使采购人技术人员掌握附属油的辨别技巧。

3) 轮胎区分：依据轮胎的规格参数，如钢丝胎的花纹深度、结构设计、承载能力，真空胎的花纹设计、节油效果等，教导采购人技术人员如何辨别不同类型的轮胎，确保能够正确选择和使用轮胎。

4) 清单外配件识别：提供清单外配件的识别思路和方法，帮助采购人技术人员在面对非清单配件时，能够初步判断其适用性和质量，提高应对实际情况的能力。

2、安排专业培训讲师

讲师类型	要求
外部专家	邀请经验丰富的汽车配件专家，具备多年汽车配件采购、供应和管理经验，熟悉各类配件的性能和特点，能够为采购人技术人员提供专业的知识和建议。
内部骨干	选拔内部技术骨干，对本项目所涉及的维修配件、附属油及轮胎有深入了解，能够结合实际案例进行讲解，使培训内容更加贴近实际工作。
沟通能力	培训讲师具备良好的沟通能力，能够将专业知识以通俗易懂的方式传授给采购人技术人员，确保培训效果。
考核评估	定期对培训讲师进行考核和评估，不断提升其教学水平和专业素养，以更好地满足培训需求。

(三) 润滑油使用规范培训

1、制定培训教学方案

1) 依据采购项目中各类润滑油的规格和质量标准，像抗磨液压油的黏度指数、水分、运动粘度等指标，还有通用锂基润滑脂的工作锥入度、滴点等要求，精心编制针对性强的培训教材，确保内容准确、详细。

2) 结合采购人实际使用场景，设计出理论与实践紧密结合的培训课程，涵盖润滑油的特性、适用范围、使用注意事项等内容，使培训更具实用性。

3) 制定详细周全的培训计划，明确培训时间、地点、参与人员和培训方式，保障培训能够有条不紊地进行。

4) 采用图文并茂的形式制作培训资料，以直观易懂的方式呈现信息，便于采购人技术人员理解和掌握润滑油使用规范。

5) 设置考核环节，对培训效果进行科学评估，检验采购人技术人员的学习成果，确保其具备自主处理常见问题的能力。

(二) 安排专业指导人员

序号	安排事项	具体内容
1	人员挑选	挑选具有丰富润滑油使用和维护经验的专业技术人员担任培训讲师。
2	知识要求	要求讲师熟悉各类润滑油的技术参数和性能特点,能够解答采购人技术人员的疑问。
3	需求了解	安排讲师提前了解采购人的车辆情况和使用需求,以便在培训中提供更具针对性的指导。
4	现场指导	在培训过程中,讲师要进行现场示范和操作指导,确保采购人技术人员正确掌握润滑油的使用方法。
5	工具配备	为讲师配备必要的工具和设备,以便在培训中进行实际演示和操作。

(四) 轮胎更换与维护培训

1、规划培训实践课程

1) 进行轮胎更换实操:开展现场实操培训,指导培训人员掌握轮胎拆卸、安装的规范流程,包括使用千斤顶、扳手等工具的正确方法。在实操过程中,强调操作的规范性和安全性,确保培训人员能够熟练、准确地完成轮胎更换工作。

2) 普及轮胎维护技巧:传授轮胎日常维护的要点,如胎压检查、花纹深度测量、轮胎清洁等,并指导培训人员正确使用相关工具。详细讲解各项维护工作的频率和标准,让培训人员了解如何通过日常维护延长轮胎的使用寿命。

3) 讲解应急处理方法:针对轮胎在使用过程中可能出现的爆胎、漏气等突发情况,教授相应的应急处理措施,提高培训人员的应对能力。通过模拟演练,让培训人员亲身体验应急处理的过程,增强他们的实际操作能力。

4) 分析案例:通过实际案例分析,让培训人员了解轮胎故障的原因、影响及解决方法,加深对轮胎更换与维护重要性的认识。选取具有代表性的案例,从多个角度进行深入分析,引导培训人员总结经验教训,避免在实际工作中出现类似问题。

2、安排专业技术指导

1) 邀请资深专家授课:邀请在轮胎领域具有丰富经验的专家进行授课,分享行业最新技术和实践经验。专家将结合实际案例,深入浅出地讲解轮胎更换与维护的相关知识,让培训人员接触到最前沿的技术和理念。

2) 配备现场技术人员:在培训现场配备专业的技术人员,及时解答培训人员的疑问,提供现场指导和帮助。技术人员将全程参与培训过程,确保培训人员在实操过程中能够得到及时、准确的指导。

3) 建立沟通机制：建立培训人员与技术人员的沟通机制，方便培训人员在课后继续向技术人员请教问题，巩固培训效果。通过线上线下相结合的方式，为培训人员提供便捷的沟通渠道，确保他们在遇到问题时能够及时得到解决。

4) 提供后续技术支持：承诺在培训结束后，为培训人员提供持续的技术支持，确保他们在实际工作中遇到问题能够得到及时解决。定期回访培训人员，了解他们在实际工作中遇到的问题，并提供相应的解决方案。

(五) 技术手册编制提供

1、确定手册内容框架

- 1) 依据车辆维修配件、附属油及轮胎的特性和使用需求，规划手册框架。
- 2) 涵盖配件识别、润滑油使用规范、轮胎更换与维护等核心内容。
- 3) 设立常见问题解答板块，便于采购人技术人员参考。
- 4) 增加配件安装与拆卸步骤说明，提高手册实用性。

框架部分	具体内容
核心内容	配件识别、润滑油使用规范、轮胎更换与维护
特色板块	常见问题解答
实用说明	配件安装与拆卸步骤

2、收集整理技术资料

- 1) 从供应商处获取配件、附属油及轮胎的详细技术参数和使用说明。
- 2) 整理内部技术文档，包括维修案例和技术经验。
- 3) 收集采购人技术人员的实际需求和反馈意见。
- 4) 参考行业标准和规范，确保资料的准确性和权威性。

资料来源	资料内容
供应商	配件、附属油及轮胎的详细技术参数和使用说明
内部文档	维修案例和技术经验
采购人	实际需求和反馈意见
行业标准	确保资料准确性和权威性的依据

3、编制图文并茂手册

- 1) 运用专业排版软件，设计手册的整体风格和布局。
- 2) 插入清晰的图片和图表，辅助文字说明，增强可读性。

- 3) 采用通俗易懂的语言，避免使用过于专业的术语。
- 4) 对重要内容进行突出显示，如关键技术参数和操作要点。

编制要点	具体做法
风格布局	运用专业排版软件设计
图文搭配	插入清晰图片和图表辅助说明
语言表达	采用通俗易懂语言
重点突出	突出关键技术参数和操作要点

4、分发技术手册资料

- 1) 印刷足够数量的技术手册，确保采购人技术人员人手一份。
 - 2) 在专项培训时，现场发放手册，方便学员学习。
 - 3) 提供电子版本的手册，便于采购人技术人员随时查阅。
 - 4) 建立手册更新机制，及时向采购人技术人员提供最新版本。
- 特此承诺。

投标人：河南观日机电设备有限公司 (电子签章)

法定代表人：_____ (电子签章)

日 期：2026 年 10 月 15 日