四、服务承诺

致：【中国共产党原阳县纪律检查委员会】

我方作为本次【中国共产党原阳县纪律检查委员会车辆采购项目】的响应供应商，为保障本项目车辆供货、交付、售后全流程规范落地，郑重作出如下服务承诺：

4.1项目专项服务承诺

1.供货服务：严格按照采购文件、合同约定的车型、配置、数量、技术参数组织车辆货源，所供车辆为全新原厂合格产品，无翻新、改装、库存瑕疵车，随车附带合格证、一致性证书、发票、使用说明书、保养手册等全套资料。按合同约定工期完成供货、现场交车，配合采购人完成车辆到货验收、外观检查、功能核验。

2.交付配套服务：免费提供车辆现场验车、操作讲解服务，对采购人车辆管理人员、驾驶员开展车辆基础操作、日常保养、安全注意事项培训；协助配合车辆上牌资料整理、资料答疑等相关配套工作。

3.质保服务：严格执行车辆原厂质保标准，质保期自车辆验收合格之日起计算。质保范围内，因车辆本身质量问题产生的故障，免费维修、更换零部件。

4.增值配套服务：按本项目要求提供车辆基础清洁、新车 PDI 检测，交付前完成全车检测，确保交付车辆各项工况正常。

4.2相关费用承诺

1.本项目投标 / 报价总价包含车辆本体费、运输费、装卸费、PDI 检测费、交付培训、随车工具、质保服务等全部费用，合同履约期内，除采购文件及合同另行约定外，采购人无需额外支付其他费用。

2.质保期内，属于车辆原厂质量问题的维修、配件更换、上门服务产生的人工、配件、交通费用均由我方承担；非质量问题的维修服务，我方将提前向采购人报备维修方案及收费标准，征得同意后实施，绝不擅自收费。

3.车辆运输途中发生损坏、丢失等风险，全部由我方承担，及时更换合格车辆，不影响项目整体交付计划。

4.3服务管理制度承诺

1.建立本项目专项服务小组，明确项目负责人、供货对接人、售后专员，专人对接本项目全流程，联系方式保持全天候畅通，建立项目服务台账，记录供货进度、验收情况、报修记录、维修回访信息。

2.建立车辆供货质量管控机制：发车前核验车辆配置、外观、手续，留存检测记录；到货验收配合采购人逐项核对，验收资料归档留存。

3.建立售后回访制度：车辆交付后、维修完成后开展回访，收集使用反馈，持续优化服务；建立故障档案，跟踪闭环处理。

4.严格遵守采购人内部管理规定，我方工作人员进入采购人场地作业时服从现场管理，遵守安全管理要求，文明施工、规范作业。

4.4服务响应时间承诺

1.一般咨询响应：采购人电话、微信、书面咨询，**30 分钟内予以响应回复**，及时解答车辆使用、资料、保养相关疑问。

2.故障报修响应：质保期内接到故障报修通知，**1 小时内响应**，远程指导排查；本地故障**4小时内到达现场**；如需返厂或配件调货，第一时间告知采购人维修周期与备用方案，同步跟进进度。

3.紧急故障（无法行驶、安全隐患类）：接到报修后优先处置，优先调配维修资源，最大限度缩短停机时间。

4.书面需求：采购人发送的函件、整改通知，2 小时内确认收悉，按要求时限提交书面答复及处置方案。

4.5其他承诺

1.若我方未履行以上任一承诺，自愿按照采购文件及合同约定承担违约责任，接受采购人考核、扣款等处置；因我方服务不到位给采购人造成损失的，我方承担全部赔偿责任。

2.质保期满后，我方承诺持续提供优惠的维修保养、配件供应服务，优先保障本项目车辆配件供给，提供长期技术支持。

投　标　人：新乡市德润行汽车销售服务有限公司（电子签章）

法定代表人：_____（电子签章）

日　　期：2026 年 11 月 10 日