六、服务承诺

一、 售后响应时效达标承诺

质保期内接到采购人提交的设备质量问题反馈后，相关服务人员将在 24 小时内抵达项目现场开展处置工作，全程跟进故障排查与修复全流程，不拖延任何响应节点。

到达现场后优先排查故障类型与成因，属于简单故障的情形，将在 4 小时内完成故障排除，让设备恢复正常作业状态，保障农业生产作业的连续性不受影响。

若故障属于重大复杂类型，第一时间联合对应设备的原生产商技术人员开展联合排查，制定针对性的故障处置方案，同步协调性能参数完全一致的替用设备供采购人使用。

替用设备将在原故障设备完成修复前配送到位，确保农业生产作业全程不会出现设备空缺的情况，最大限度降低故障对农时作业的负面影响，所有响应动作均严格恪守约定的时效标准执行。

二、 固定服务队伍保障承诺

我公司为本项目组建专属的固定服务团队，团队内的技术人员自项目对接阶段启动便全程跟进相关工作，售前与售后的服务人员保持完全一致，不会出现临时替补或频繁更换的情况。

团队内所有成员均经过各农机设备原厂的系统技术培训，熟练掌握清单内农机设备的安装调试、操作指导、故障排查等各项专业技能。

服务团队成员的姓名、联系方式、负责设备品类等信息将提前提交至采购人处备案，后续如果有人员变动的需求，提前与采购人沟通获得许可后再进行对应调整。

日常运维阶段，固定服务队伍定期与采购人的设备管理人员开展对接，提前收集设备运行反馈信息，主动排查潜在隐患，全程提供稳定连贯的运维服务支持，保障各类设备始终处于良好运行状态。

三、 全周期质保服务落地承诺

全周期质保服务覆盖从设备交付验收完成到质保期满后优惠维保的完整阶

段，所有服务动作均按约定标准逐项落地，保障设备在全使用周期内稳定运行。

1）质保期内提供全免费原厂维保服务，主要设备在 1 年保修阶段免费提供相关备品备件及消耗品，不会额外收取任何零部件更换或人工服务的相关费用。

2）质保期内每半年安排不少于 1 次上门巡检，由固定服务团队的技术人员对所有设备开展全方面隐患排查，对发现的潜在故障点及时进行处置排除。

3）质保期内若设备有官方发布的性能升级需求，主动安排技术人员抵达现场协助完成升级操作，确保设备的运行性能始终处于最优状态。

4）质保期满后继续提供长期技术支持服务，仅以优惠成本价格提供故障设备的更换与维修服务，不会大幅抬高维保相关的各类服务收费标准。

投标人：封丘县建投商贸有限公司（电子签章）

法定代表人 ：_____（电子签章）

日期：2026 年 11 月 19 日