五、服务承诺
（格式自拟）

售后服务承诺

1、售后服务总体承诺

我方建立专项项目售后小组，实行项目负责人终身负责制，严格区分质保期内免费服务与质保期外有偿服务两套服务体系，建立 7×24 小时服务热线，快速响应故障报修、技术咨询、突发应急事件，保障项目设施稳定、持续正常运行。服务目标：快速响应、专业处置、预防为主、长效保障，最大限度降低故障停机、停工影响。

1）售后维修服务人员组成

（1）针对本项目设立专属售后服务团队，人员固定、分工明确，全部人员持证上岗，熟悉本项目产品、现场工况及图纸：

（2）项目售后总负责人（1 名）：统筹全部售后事宜，对接采购人，统筹应急调度、资源协调、投诉处理，负责重大故障、突发事件决策；

（3）技术主管（1 名）：负责故障技术研判、维修方案编制、现场技术指导、对采购人操作管理人员培训；

（4）专业维修技工（≥2 名）：现场故障排查、零部件更换、设备调试、巡检保养、维修记录归档；

（5）客服专员（1 名）：7×24 小时接听报修电话，登记报修信息、跟踪工单进度、回访维修效果、建立设备运维台账；

（6）备品备件管理员（1 名）：专项储备本项目配套备品备件，保障维修更换物资及时供应。

（7）所有售后人员信息、联系电话、值班表提交采购人备案，人员如需更换，提前书面告知采购人并保证接替人员同等技术能力。

2、质保期内售后服务

1）质保期限承诺

质保期自项目整体竣工验收合格、签署移交证书次日起计算，质保期内所有维修、更换零配件、人工、交通、调试费用全部免费，不向采购人收取任何费用。

2）质保期内免费服务内容

（1）免费故障维修、损坏零部件更换、设备调试校正；定期上门巡检保养：每月安排一次常规巡检，每季度一次深度检测，出具巡检报告，提前排查隐患，做到“预防式维护”，减少故障发生；

（2）免费技术培训：对采购人现场操作人员开展操作、日常巡检、简单故障识别培训，提供操作手册；

（3）建立独立项目运维台账：每次报修、巡检、维修内容、更换配件、处理结果全部记录，台账定期提交采购人；

（4）质保期内非人为损坏、非不可抗力造成的故障，全部免费处置；人为操作失误，我方提供免费技术指导，仅收取配件成本费（提前征得采购人同意）。

3） 故障解决闭环流程

报修来电登记 → 客服派单给技术人员 → 远程预判故障 → 远程处置/安排人员到场 → 现场排查维修、调试试运行 → 采购人现场验收签字 → 售后回访满意度调查 → 资料归档入库。

4）提供 24 小时电话客服和售后服务机构地址，售后 2 小时响应、4 小时到达现场、12 小时解决问题、若 24 小时内不能解决需提供备用品支持。所列设备安装、调试、运行合格后，保修期内，对由于硬件质量问题造成的设备损坏，投标方将到现场免费维修更换。损坏之硬件。对于其它原因造成的元件损坏，投标方有义务对损坏的硬件做有偿更换。

5）退机政策

在质保期内，符合下列条件，而且用户拒绝修理或换机时，可能退机；自售出之日起 10 日内，发生非人为主要性能故障，如压缩机故障、换热器内漏等，可能退机。

6）换机政策

在质保期内，符合下列条件，而且用户拒绝修理时，可以换机；自售出之日 15 日内，以生非人为主要性能故障，不能正常工作的，可以换机；按国家规定的三包期限，在包修期内，主要性能故障连续修理二次，不能正常运作的，可

以换机，并按新三包规定，重新起算包修期限（仅限更换部分）。

7）保修期内，对由于硬件质量问题造成的设备损坏，投标方将到现场免费维修更换损坏之硬件。对于其它原因造成的元件损坏，投标方有义务对损坏的硬件做有偿更换。

8）应急维修时间安排；我方对买方的服务申请应在半小时之内给以响应，并于2小时内派工程师到现场进行维修，4小时内处理完毕。若在4小时内仍未能有效解决，乙方须免费提供同档次的设备予甲方临时使用。

9）维修地点、地址、联系电话及技术服务人员；工程地点，在竣工验收之后我司会统一安排售后技术管理人员负责该工程的售后工作，并将技术人员的联系方式交予业主方。

10）维修服务收费标准；在保修期内对我司保修范围内的不进行收费，保修期外对系统进行维修将以成本价收取材料费和人工费。

11）制造商的技术支持；提供设备厂家的技术负责人电话给予业主方，并邀请设备厂家参与设备运行培训。提供不小于 5 人天的免费厂验、培训计划及不限时的免费培训计划。

3、质保期外售后服务

在保修期满后，质保期外我们将一如既往为用户进行全面的服务，定期进行回访，对业主提出的问题及时处理，为了让业主放心，我们将指定专人对该工程负责用户服务工作，并定期向用户提供有关空调方面的咨询，做好业主的参谋。工程维护的日常例行工作，由售后服务部负责日常实施，具体规定如下：

1）建立工程维护工作档案，详细记录各工程系统的日常维护工作，做到任何一个空调，都可以交由任何一名技术人员随时进行，而不会因为缺少相关资料或不是本人经办而无法开展工作。

2）质保期过后，每季与用户的使用人员电话交流一次，做到对空调器的使用情况心中有数，对用户使用过程中碰到的各种问题耐心解答，使得用户可以用好空调，充分发挥空调的功能与作用，将各种故障尽量消除在问题出现前。

3）质保期过后，每半年对空调的情况进行一次例行检查，并且尽可能邀请

用户的使用人员陪同检查，同时可以对使用人员的使用和日常维护能力进行实际的进一步培训和提高。

4）质保期过后，每年对空调进行一次全面检查，尽量使得空调的性能维持在交付使用时的良好状态。

5）质保期满后，我方承诺继续为本项目提供长期、优惠的技术支持和维修服务，不中断服务保障：

6）永久保留7×24服务热线，采购人可随时咨询、报修；

7）维修仅收取零配件成本费，人工服务费、上门差旅费给予最大优惠，远低于市场行情，报价提前书面报送采购人确认，采购人同意后再实施维修；

8）优先供应原厂正品备品备件，保证配件兼容性、质量；可和采购人协商签订年度维保协议，提供年度包干维保服务，定期巡检保养；

10）技术支持永久免费：操作咨询、故障判断、技术答疑、升级指导不收取技术服务费。

4、解决问题方案（含应急突发事件）

1）服务总体目标

快速响应、及时排查、彻底解决设备故障；

杜绝设备带病运行，避免次生损坏；

突发事件第一时间处置，降低停用、漏水、漏电、设备烧毁风险；

建立闭环维修、巡检、应急、回访、台账管理制度。

2）日常常见故障处理方案

（1）空调不制冷/制冷效果差

故障原因：滤网堵塞、风量不足、制冷剂不足、管路微漏、风机转速异常、外机散热差、温度设置不当。

处置措施：

现场清洗过滤网、蒸发器、进出风口杂物；

检查外机散热片、风扇运行状态，清理灰尘杂物；

检测系统压力，查漏、补氟、稳压；

测试风机档位、温度传感器参数，校正温控；

调试进出风温差，确保设备达到正常制冷标准。

（2）风管机室内机漏水

故障原因：排水管堵塞、排水管坡度不够、接水盘积污、风机结露异常。

处置措施：

停机断电，排查积水位置；

疏通冷凝水排水管、清理管路淤泥、杂物；

调整排水坡度、修复脱落、弯折管道；

清洗接水盘、消除积垢堵塞；

开机试运行，观察半小时无渗水、滴水为合格。

（3）设备噪音大、异响、抖动

故障原因：风机轴承磨损、固定螺丝松动、风管共振、吊顶接触、风机失衡。

处置措施：

紧固机组固定吊杆、减震垫复位；

检查风机叶轮、电机运行状态；

调整风管软接、消除风管挤压共振；

更换磨损轴承、老化减震配件；

整机调试至平稳、无异响运行状态。

（4）设备跳闸、通电异常

故障原因：线路短路、漏电、电容损坏、电机过载、电路板故障。

处置措施：

立即断电，排查线路绝缘、接线端子；

检测外机压缩机、风机电机绝缘阻值；

更换故障电容、继电器、主板配件；

排除短路、漏电隐患；

通电试运行，确认稳定运行无跳闸。

（5）出风小、无风、忽冷忽热

处置措施：

清洗风道、滤网、蒸发器，检查风道漏风、软接脱落，校正温度传感器，调试系统运行压力，保证风量均匀、温度稳定。

3）常规巡检维保方案（预防故障）

月度巡检：清洗滤网、检查运行电流、压力、温度、排水、噪音、电控系统；季度维保：深度清洗内外机、检查管路保温、紧固线路、检测制冷系统状态；年度保养：整机深度保养、系统查漏、系统稳压、电气全面检测、老化配件排查更换；每次维保形成书面记录，建立设备运行台账。

4）应急突发事件专项处置方案

1）突发漏水应急（重点突发事件）

立即断电停机，防止泡水短路、烧坏电机、主板；

迅速清理地面积水，保护吊顶、装修、电气设备；

快速疏通排水管、排查堵水、返水原因；

故障处理完成后试运行观察，确认不再漏水；

对受潮部位通风干燥，避免发霉、二次损坏。

2）突发设备跳闸、起火异味、冒烟应急

立刻切断总电源，禁止再次强行开机；

排查线路、主板、电机是否过热、烧毁、短路；

若出现焦味、冒烟，立即隔离设备，通风降温；

更换故障电气配件，彻底排除短路隐患；

验收合格后方可恢复使用。

3）突发整机停机、大面积不制冷应急

10分钟内远程排查参数，判断故障类型；

无法远程修复的，技术人员紧急到场抢修；

优先采取临时应急处置，优先恢复基本制冷功能；

彻底排查系统压力、电路、主控故障，根治问题；

完成设备调试、验收、记录存档。

4）暴雨、停电、电压不稳突发应急

突发停电：立即关机复位，避免来电瞬间冲击烧坏主板；

电压不稳：暂停设备运行，加装稳压保护；

暴雨潮湿天气：重点检查排水系统、防漏水、防结露；

雨后整机巡检，确保设备无受潮、无故障。

5）突发设备异响、剧烈震动应急

立即停机，防止风机打碎、电机损坏、风管脱落；

排查松动、共振、风机故障；

加固、维修、更换损坏配件；

试运行确认设备平稳安全运行。

5、出现操作问题的响应时间

1）服务人员配置

设立专属操作咨询对接小组：7×24客服专员：第一时间接听咨询，登记信息；空调技术专员：熟悉风管机操作逻辑、面板代码、设置流程，负责远程视频、语音指导；项目专属对接人：作为总协调，远程无法解决时，安排人员上门现场教学。

2）操作问题响应时间承诺（优于采购需求）

（1）采购人通过电话、微信、服务热线提交风管机操作疑问，我方客服在30分钟内完成应答对接，登记问题、对接技术人员。7×24小时不间断受理（含夜间、周末、节假日）。

（2）远程指导处置时限：接到诉求后30分钟内完成指导

能够通过电话、语音、视频、图文教程解决的操作问题，技术人员30分钟内完成一对一指导，教会操作人员独立完成设置操作。

（3）需要上门现场教学：2小时内到场

对于线上视频、电话讲解仍然无法掌握、面板复杂设置、集中控制调试等复杂操作问题，我方在确认情况后，2小时内安排技术人员抵达现场进行实操教学演示。

（4）重大集中操作培训：按需响应，4小时内安排培训

采购人需要批量对多名操作人员集中培训风管机使用，我方接到通知后4小时内安排技术人员到场集中授课。

3）操作问题分类处置方式

（1）简单操作问题

常见：开关机、制冷/制热/送风模式切换、调温度、调风速、定时开关机、滤网提示复位、童锁解锁。处置：电话+文字步骤指导，同步发送操作截图、简易操作指引，当场教会。

（2）中等操作问题

常见：面板故障代码含义、静音模式、睡眠模式、风管机多机组联动、预约时段设置。

处置：微信视频连线，技术人员对着实物同步演示，一步一步指导操作。

（3）复杂操作问题

常见：集中控制面板参数修改、机组功能锁定解除、多台风管机分组控制调试、控制器配对。

处置：优先视频远程协同调试；视频无法完成的，安排人员上门现场操作教学。

（4）批量培训需求

采购人新上岗人员多、需要统一教学，我方到场集中培训，发放纸质操作手册，培训后现场考核，确保操作人员掌握。

供应商：（ 电子签章)原阳县三联家电经销部

法定代表人：（ 电子签章）

日期：2026年11月24日

六、开标一览表

标题	内容
投标单位名称：	原阳县三联家电经销部
项目名称及标段：	原阳县实验高级中学学生餐厅空调采购项目1个标段
分包编号：	(县区)2026ZBDL235号
报价金额（小写）	328800.00元
报价金额（大写）	叁拾贰万捌仟捌佰元整
交货及完工期	接采购人通知 30 日历日内完成

投标人：（电子签章）原阳县三联家电经销部

法定代表人：（电子签章）

日期：2026年11月24日

填写说明：

1、开标一览表中的“投标报价” 应包括招标文件所规定的采购全部内容及相关所有费用，若系统升级，以系统升级后的格式为准填写。

2、分包编号：填写系统编号或项目编号均可。

七、投标报价明细表

价格单位：人民币元

序号	投标货物名称	品牌	规格型号	单位	数量	单价	小计	免费质保期
1	风管机	格力	FGRD14Pd/FaNh-N1	台	24	13700	328800.00	8年
2	无	无	无	无	无	无	无	无
3	无	无	无	无	无	无	无	无
4	无	无	无	无	无	无	无	无
投标总价	**人民币大写：叁拾贰万捌仟捌佰元整** **小写：328800.00 元**							

供应商：(电子签章)原阳县三联家电经销部

法定代表人：（电子签章）

日期：2026年11月24日

注：1．以上表中各项可进一步细分，栏数不够可自加或附表；

2．“投标报价明细表”中的“投标总价”应当与“开标一览表”中的“投标总价”一致；

3．投标人应按招标文件中《招标采购的货物清单》所列货物填写本表。

4．**对于质保期未填写部分， 视同投标人承诺完全满足招标文件要求。**