

售后服务承诺

(格式自拟)

致：焦作市机关事务中心

1	维修单位名称： 河南华冠化工有限公司	
2	地址： 沁阳市产业集聚区沁北产业园区（西向镇玻璃钢大道 8 号）	
3	负责人：陈帅新	电话：15638450706
4	传真：0391-5099299	电子邮箱：csx_1123@163.com
5	技术服务人员数量	12人
6	1.服务内容： 我公司指派经验丰富，有较高技术水平的技术人员到现场提供技术服务，负责解决合同货物在安装、调试（试运行）及运行过程中发现的问题。 产品出厂30个月或整机自安装、调试验收合格之日起24个月免费质保（调试验收合格最晚不超过货到现场安装调试验收合格后3个月，人为损坏除外）；在此期间材料和人工费均由我司承担。 2.服务形式： 质保期外我司终身跟踪服务。 我方负责冷却塔的(指量修保)调试工作，免费为用户提供冷却塔的现场维护操作知识培训。 3.免费维修时间： 保修期间，如由于供方的责任对冷却塔及(或)部件需进行更换、修理而造成的停机时间，保修期将按实际停机时间相应延长，维修费用由我方承担。如由于用户使用或操作不当所造成的损坏，仅维修所使用的原材料和零部件费用由用户支付，但我方不收取其它费用。 4.解决质量或操作问题的响应时间： 在设备使用寿命期内，我方保证买方在7个工作日内买到设备必须的易损件和其他零部件。 我公司售后服务中心接到用户电话后，则在120分钟内回复或最短时间到达现场解决问	

	题。 设备保修期内，我方将免费提供每制冷期一次的对设备进行例行检查。保修期满后，将根据需要进行不定期巡回保养工作。 保修期满后，我方将对用户提供有偿的终生维修服务，以最优惠价格提供用户所需的零部件，并随时协助用户的维修工作。 5.解决问题实际： 当用户对产品的运行操作不了解或对产品的运行有任何疑问时，可享受我司的免费技术服务。 我公司对所提供的所有产品，坚持每月定期回访、巡回检查及保养，以保证设备正常运行。保修期内或保修期外，产品若发生故障，我公司在接到用户报修信息后，电话咨询不能解决的，均在30分钟内给予响应，并在2小时内带上备品和维修设备到达现场，及时查出问题原因并完成维修或更换。 6.其他免费物品或服务、备品备件、专用工具： 所有设备和其他备品备件、专用工具四年内实行三包，四年后进行日常维护，更换损坏的设备和附件时，不支付设备和附件的成本费。
7	其他需要说明的情况： 公司开通24小时服务热线（公司热线：15638450706）一切调试、安装维修、保养等售后服务事宜均可拨打此电话。24小时值班制为用户提供精良的服务，一旦用户提出要求，将在接到通知后2小时内赶到现场处理，以解除用户的后顾之忧。

为了让贵单位更安心地使用我公司的产品，我公司所投标的“304 不锈钢横流式机械通风开式冷却塔、组合式空调机组”产品做出以下售后服务承诺。

我公司提供的“304 不锈钢横流式机械通风开式冷却塔、组合式空调机组”产品，为期四年的保修服务。在这至关重要的四年里，我公司四年内免费提供易损件的备品备件，确保设备在维护保养过程中无后顾之忧，满足贵单位四年内的所有维护需求，四年内还免费为贵单位进行电机、减速机的保养以及填料清洗，让贵单位无需承担额外的维护成本。

我公司深知贵单位的需求不止于此。即使您单位还有其他冷却塔，我公司也会每年为其免费提供专业的技术服务，同时给予清洗填料的技术指导，帮助贵单位全方位维护设备的良好运行状态。

为了让贵单位更安心地使用我公司提供的产品，我公司在焦作市区设立了24小时售后服务部，随时待命。无论何时，只要贵单位一个电话，我们的售后人员会在30分钟内赶到现场，严格按照贵单位的要求进行维修及保养，以专业的技术和高效的服务解决您的问题。

我公司始终秉持“客户至上，服务第一”的理念，致力于为您提供最优质的产品和服务。选择我公司的“304 不锈钢横流式机械通风开式冷却塔、组合式空调机组”产品，就是选择品质与安心。如果贵单位对我公司的产品和服务有任何需求，可以随时与我公司联系。

特此承诺！

承诺人：河南华冠化工有限公司

2025年4月17日