

四、售后服务承诺

致：辉县市常村镇中心学校（采购人名称）

为保障辉县市常村镇中心学校空调、变压器采购及线路改造项目的顺利实施与长期稳定运行，我方基于自身专业技术能力与服务体系，郑重作出以下售后服务承诺，我方将严格遵守本承诺内容，履行售后责任，保障贵方合法权益。

一、服务理念

我方秉持“客户至上、快速响应、专业保障、终身维护”的服务理念，将售后服务视为项目整体交付的重要组成部分，以高效、优质、便捷的服务，确保贵方采购的空调、变压器设备及改造后的线路长期稳定运行，最大限度降低贵方使用成本与运维风险。

二、售后服务方案

（一）质保期内的售后服务方案

1、核心服务内容

免费故障维修：针对产品质量问题导致的硬件损坏、软件故障等，免费提供零部件更换、维修调试服务，不收取任何维修费用、零部件费用及上门服务费。

免费技术支持：提供 7x24 小时电话、在线技术咨询服务，解答客户日常操作疑问、产品功能使用问题等。

免费上门巡检：质保期内开展上门巡检服务，对产品运行状态进行全面排查，调试优化，提前规避潜在故障，形成巡检报告并提交客户。

免费培训服务：产品交付后，为客户提供次免费现场培训，覆盖产品基本操作、日常维护、常见问题自查等内容，确保客户操作人员熟练掌握使用技能。

2、服务形式

远程服务：通过电话、视频、远程控制等方式，快速响应客户需求，解决无需现场处理的故障及操作问题。

上门服务：针对远程无法解决的故障、需要现场巡检或培训的场景，提供免费上门服务，上门人员需携带齐全维修工具、备件及相关服务资料。

备用件支持：在质保期内，若产品核心部件故障需更换且无法即时修复，将根据客户需求提供临时备用件，保障客户正常使用，待故障部件修复后再进行替换。

张延军

3、维修人员组成

为保障质保期内服务质量，组建专业的售后服务团队，人员配置及资质要求如下：

团队架构：设立售后服务经理（统筹服务工作、对接客户）、技术主管（负责技术支持、故障排查指导）、维修工程师（负责现场维修、巡检、培训）、客服专员（负责需求对接、响应跟进、档案管理）。

人员资质：所有维修工程师需具备相关专业大专及以上学历，持有对应产品维修资格证书，电工证等相关资质证书，具备多年同类型产品维修经验，上岗前经过公司系统培训（产品知识、维修技能、服务规范等）并考核合格，技术主管需具备丰富的技术管理经验，能独立解决复杂故障及技术难题。

人员保障：建立维修人员定期培训机制，开展季度技术更新培训（新产品、新故障解决方案）及服务规范培训，确保团队服务能力持续提升；配备备用维修人员，避免因人员调休、离职等情况影响服务响应。

4、售后服务要求：免费质保期1年。

5、设备质保：我方所提供的空调、变压器设备，均符合国家相关质量标准及行业规范。质保期内，非因贵方人为操作失误、不可抗力导致的设备故障、损坏或性能下降，我方将免费提供维修、更换零部件服务，包括但不限于上门检修、故障部件拆除与更换、设备调试等，所有费用均由我方承担。

6、线路改造质保：本次线路改造工程，质保期内，我方保证施工材料质量等问题不会出现线路短路、漏电、接触不良等故障，我方承诺线路改造工程正常安全运行。

7、免费维修时间

（1）服务时段

免费维修服务时段为周一至周日，每日 8:30-18:00（法定节假日正常值守，保障应急服务）；远程技术支持为 7x24 小时全天候服务，确保客户随时能对接需求。

（2）故障修复时限

远程故障修复：针对简单操作问题、软件小故障，确保 30 分钟内响应，2 小时内完成修复；复杂软件故障或需远程排查的问题，4 小时内给出解决方案，24 小时内完成修复（特殊情况除外，需提前告知客户并说明原因）。

张延军

上门故障修复:接到上门服务需求后,8小时内到达现场,24小时内解决问题。

8、解决问题方案(含应急突发事件)

(1) 常规问题解决流程

建立“需求对接-故障排查-方案制定-执行解决-验收反馈-档案归档”全流程闭环管理机制,确保常规问题高效解决:

1) 需求对接:客服专员接到客户报修或咨询需求后,10分钟内完成信息登记(客户名称、联系方式、产品型号、故障描述/问题内容、需求紧急程度等),生成服务工单并分配给对应技术人员或维修工程师。

2) 故障排查:技术人员/维修工程师接到工单后,优先通过远程方式排查故障原因,若远程无法排查,立即安排上门排查,明确故障类型(产品质量问题、操作问题等)及解决方案。

3) 方案制定:根据故障排查结果,制定针对性的解决措施(维修调试、零部件更换、操作指导等),并向客户同步方案内容,获得客户确认后执行。

4) 执行解决:按照确认的方案开展维修、调试或指导工作,全程做好操作记录,确保服务过程可追溯。

5) 验收反馈:服务完成后,由客户现场验收,签署服务验收单(确认故障已解决、服务满意)若客户有异议,立即整改直至客户满意。

6) 档案归档:客服专员在24小时内将服务工单、故障排查记录、维修报告、验收单等资料整理归档,建立客户服务档案,便于后续追溯及定期回访。

(2) 应急突发事件解决方案

针对突发重大故障(如产品批量故障、核心部件失效导致客户无法正常运营、自然灾害导致的产品损坏等),建立应急响应机制,确保快速处置、降低客户损失。

应急组织架构:成立应急服务小组,由售后服务经理担任组长,技术主管担任副组长,核心维修工程师、客服专员为成员,明确各成员职责(总指挥、技术支持、现场处置、需求对接、信息上报等)。

应急响应时限:接到应急突发事件报告后,5分钟内启动应急机制,客服专员立即对接客户,确认事件严重程度、影响范围及客户需求;应急小组15分钟内完成初步研判,制定

张延军

应急处置方案:4小时内到达现场。

9、故障响应承诺

(1) 售后服务机构:辉县市盛世电器有限公司

地址:辉县市和谐路中段路西

联系人及电话:张延军 13837383656

(2) 24小时应急值守:我方设立24小时售后服务热线及专属服务对接人,全年无休(含法定节假日、周末)接收贵方故障报修、咨询及服务需求。

(3) 响应时限:接到贵方故障报修后,我方将在15分钟内完成电话响应,8小时内到达现场,24小时内解决问题。

(4) 了解故障情况并初步判断故障原因:若为简单故障,将通过电话、远程指导等方式协助贵方快速解决;若需上门维修,将根据贵方所在地域及故障紧急程度,承诺上门维修。

(5) 故障解决时限:现场排查故障后,对于可当场解决的问题,将立即组织维修,确保当日完成修复;对于需更换特殊零部件、复杂故障等无法当场解决的情况,将向贵方出具详细的故障处理方案及预计修复时限,期间将全程跟进维修进度并及时向贵方反馈情况。

10、上门服务承诺

(1) 我方上门服务人员均经过专业培训,具备相应的资质证书(如电工证等),着装统一、佩戴工牌,言行规范、服务文明,严格遵守贵方现场管理规定,不随意触碰贵方其他设备及物品,保持现场整洁。

(2) 上门维修前,将主动向贵方说明维修流程、预计时长及可能产生的费用(质保期内免费项目将明确告知,非质保期内费用将提前出具报价单,经贵方确认后方可实施维修)。

(3) 维修过程中,将严格按照行业标准及设备操作规程进行作业,确保维修质量;维修完成后,将对设备及线路进行全面检测、调试,确保运行正常,并向贵方讲解设备日常维护注意事项、简单故障排查方法。

(4) 维修结束后,将清理现场杂物,带走维修废弃物,经贵方现场负责人签字确认后,服务方可结束。

11、定期巡检承诺

张延军

(1) 质保期内，我方将定期对贵方采购的空调、变压器设备及改造线路进行免费巡检：每季度开展 1 次常规巡检，每年开展 1 次全面巡检（含设备拆机保养、线路绝缘检测、配电装置调试等）。

(2) 巡检完成后，将在 3 个工作日内出具详细的巡检报告，明确设备及线路运行状态，提出隐患整改建议及维护方案，经贵方确认后，及时完成隐患整改（质保期内整改费用由我方承担）。

(3) 质保期届满后，我方将为贵方提供终身巡检服务，巡检费用可根据双方协商签订的维护协议执行，巡检标准不低于质保期内标准。

12、零部件供应承诺

(1) 我方将建立完善的零部件库存体系，确保空调、变压器设备常用零部件充足供应，质保期内免费提供更换服务；非质保期内，将以优惠价格向贵方供应原厂正品零部件，杜绝假冒伪劣产品。

(2) 对于特殊零部件，我方将与设备原厂建立长期合作关系，确保零部件快速采购到位，并及时向贵方反馈采购进度。

13、技术培训承诺

(1) 项目竣工验收合格后，我方将免费为贵方提供专业技术培训，免费培训技术操作人员 3 名；培训对象为贵方运维管理人员及一线操作人员，培训内容包括：设备及线路基本原理、日常操作规范、安全注意事项、简单故障排查与处理、日常维护保养方法等。

(2) 培训方式采用“理论讲解+现场实操”相结合的模式，确保参训人员能够熟练掌握相关技能；培训结束后，将对参训人员进行考核，考核合格后出具培训合格证明；后续贵方如有新增培训需求，我方将提供优先服务，培训费用可协商确定。

(二) 质保期外的售后服务方案

质保期届满后，产品进入质保期外服务阶段，本阶段服务以“有偿服务、优质高效、按需定制”为原则，为客户提供持续、专业的售后服务，所有服务项目、收费标准均公开透明，提前告知客户并获得确认。

1、服务内容与形式(含维修人员组成)

(1) 核心服务内容(有偿)

张延军

1) 故障维修服务:针对产品使用过程中出现的各类故障(人为损坏、自然老化、不可抗力因素导致等),提供上门维修、远程维修服务,收取维修服务费、零部件费用(按成本价+合理服务费核算)、上门费(按路程远近核算)

2) 技术支持服务:提供 7x24 小时电话、在线技术咨询服务,解答客户操作疑问、故障排查思路等,基础咨询服务免费,复杂技术支持(如产品升级、流程优化、定制化技术方案)收取技术服务费。

3) 定期巡检服务:根据客户需求,提供定制化巡检服务,对产品运行状态进行全面排查、调试优化、隐患预警,生成巡检报告并提供维护建议,收取巡检服务费。

4) 备件供应服务:为客户提供产品全生命周期的备件供应服务,确保客户能及时获取适配的零部件,备件价格公开透明,提前告知客户。

5) 定制化服务:根据客户特殊需求,提供产品升级改造、延长质保期、专项培训、驻场服务等定制化服务,服务费用根据服务内容、周期、人力成本等综合核算,与客户签订专项服务协议。

(2) 服务形式

1) 远程服务:与质保期内一致,通过电话、视频、远程控制等方式,响应客户咨询及简单故障排查需求,基础远程服务免费,复杂远程维修/技术支持收取相应费用。

2) 上门服务:针对远程无法解决的故障、巡检、定制化服务等场景,提供上门服务,上门前与客户确认服务时间、费用标准,上门人员需携带齐全维修工具、备件及服务资料,服务完成后提供费用明细及发票。

3) 驻场服务:针对客户核心业务依赖产品、需长期保障产品稳定运行的场景,提供驻场服务,安排维修工程师长期驻场,负责产品日常维护、故障快速处置、操作指导等工作,服务费用按驻场周期、人员资质核算。

2、免费维修时间(质保期外无免费维修,明确收费服务时限)

质保期外无免费维修服务,所有维修服务均按收费标准执行,同时明确服务时限,保障客户权益。

(1) 服务时段:与质保期内一致,周一至周日,每日 8:30-18:00(法定节假日正常值守,保障应急服务);远程技术支持为 7x24 小时全天候服务,复杂技术支持及维修服务按

张延军

时段响应。

(2)故障修复时限:远程维修(复杂故障):4小时内给出解决方案,48小时内完成修复;上门维修:市区范围内24小时内到达现场,县城范围内48小时内到达现场,偏远地区72小时内到达现场;现场可解决的故障,8小时内完成维修;需更换零部件的故障,备件到达现场后24小时内完成维修,整体维修周期不超过10个工作日(特殊定制备件除外,与客户协商确定时限)。

(3)服务时限承诺:若未按约定时限完成服务,每逾期1个工作日,减免该次服务费用的10%,确保客户服务需求及时得到满足。

3、解决问题方案(含应急突发事件)

(1)常规问题解决流程

质保期外常规问题解决流程在质保期内流程基础上,增加费用确认环节,确保流程透明、客户知情:

1)需求对接:客服专员接到客户需求后,10分钟内完成信息登记,生成服务工单,初步判断问题类型及服务费用。

2)费用确认:客服专员向客户同步服务项目、收费标准、预计费用及服务时限,获得客户书面确认后,将工单分配给对应技术人员/维修工程师。

3)故障排查与解决:技术人员/维修工程师按质保期内标准开展故障排查、维修、指导工作,全程做好记录。

4)验收与结算:服务完成后,客户现场验收,签署服务验收单;客服专员在24小时内出具费用明细及发票,客户完成结算后,整理资料归档。

(2)应急突发事件解决方案

质保期外应急突发事件处置机制,在质保期内应急方案基础上,优化响应效率及费用协商环节:

应急响应:接到应急事件报告后,5分钟内启动应急机制,客服专员立即对接客户,确认事件严重程度、影响范围,应急小组15分钟内完成研判并制定处置方案,同时同步服务费用预估(应急服务费用可适当减免,具体与客户协商)。

三、保障措施

张延军

1、我方将组建专属售后服务团队，配备足够的专业技术人员、维修工具及应急车辆，确保售后服务工作高效开展。

2、建立售后服务档案管理制度，对贵方设备及线路的安装信息、巡检记录、故障维修记录、培训记录等进行详细归档，实现全生命周期跟踪服务。

3、定期对售后服务人员进行专业技能培训与考核，不断提升服务水平与专业能力，确保能够应对各类复杂故障及服务需求。

4、严格遵守国家相关法律法规及行业标准，坚守诚信经营原则，履行售后服务责任，绝不推诿、拖延服务事项。

我方将以实际行动践行上述承诺，全力保障贵方空调、变压器设备及线路改造项目的稳定运行，期待与贵方长期友好合作！

特此承诺



投标人：辉县市盛世电器有限公司(电子签章)

法定代表人：张延军 (电子签章)

日期：2026年2月3日

张延军