

4.5 售后服务能力承诺

4.5.1 质量保证期内的免费维修承诺

售后服务承诺书

此次项目售后服务工作由我公司及制造商共同负责。为了更好的为您服务，我公司集售前（接待、咨询产品性能的客户），售中（免费勘察场地、设计图纸），售后（保修及回访）为一体。公司本着为使用者舒心、管理者省心、投资者放心的原则，作为本公司工作的重中之重，为此作出以下服务和承诺：

1. 本公司此次投标所提供的所有产品所投产品是原厂原包装全新、合法、未使用过的产品，符合国家质量检测标准和生产厂商的出厂标准，严格按厂家或优于厂家的质量保证进行质保。投标产品带合格证，用户操作手册和安装维护手册和相关配品、配件，运抵采购人指定的地点，并负责安装调试，培训和运行正常后交付使用。符合国标及招标文件要求，质量目标达到投标产品的 100% 合格。

2. 本公司保证采用先进的技术、优质的材料和零部件、一流的工艺、严格的质量管理为采购人提供质量可靠、外表美观并完全符合合同规定的质量、规格、性能要求的产品。

3. 本公司保证按 ISO9001 系列标准或相应的质量管理和质量保证体系，对所供产品的设计、采购、制造、检验、涂装、包装、运输、装卸、指导安装、调试等各个环节进行严格的质量管理和质量控制。

4. 本公司保证产品的设计、制造、安装都符合国家规定合格标准。

5. 产品到货后随产品一同提供相关证明材料及证书给业主方报验；产品安装完毕后，由采购人组织专业人员会同我公司人员依据提供的装箱清单、检验合格证书、使用说明书及质量标准等有关资料共同检验。如有短缺、规格质量不符、资料不全等，由我公司在 10 日内无偿给予更换、补齐，并承担由此产生的全部费用。

6. 招标单位可委托具有相关资质的第三方检验机构对我公司的产品质量在出厂前和安装调试完毕后进行两次验收，检验费用由我方支付。

7. 按国家有关规定实行产品“三包”，规定执行“三包”。免费送货上门，免费安装、调试。接到故障通知后规定时间内修复完毕，未能修复的提供相应的替代产品予采购人使用；质保期内免费上门检查维修、免费更换零部件；定期回

访检查维修，提供终身服务。

8. 所有工程结束后，我方会对采购点管理人员义务培训并免费提供专用维修工具。

9. 我公司在项目所在地设立专门售后服务部，为本项目专门安排一定数量的售后服务人员为本区域范围内的客户常年售后服务，能提供正常的技术和备件等服务。

10. 为使设备建成后能在良好的维护管理之下保持设备使用的稳定、有效，以发挥设备应有的作用和效益，同时也使设备管理人员在日常的使用维护管理中能发挥出更大的主动性，在应用中不断积累自身的管理、维护经验，提高自身的管理、维护技术水平，我公司提供免费培训服务。

11. 产品验收合格后，质保期内，负责为采购人的设施设备提供巡检服务。负责为采购人的设施设备提供日常维护和保养和免费更换损坏的和有缺陷的零部件。定期对产品进行检查、调试及保养。保修期间内，由于产品质量缺陷质量问题而造成的损坏，公司负责免费维修或更换。

12. 在产品质保期内，凡产品在运输装卸、验收、安装调试及使用过程中发现质量问题，由我公司负责处理，实行包修、包换、包退并承担所发生的一切费用且免费提供备品备件及专用耗材。如果证实货物是有缺陷的，包括潜在的缺陷或者使用不符合要求的材料等，立即免费维修或者更换有缺陷的货物或者部件，保证达到合同规定的技术以及性能要求。如果在收到通知后规定时间内没有弥补缺陷，采购人可自行采取必要的补救措施，但风险和费用由我公司承担，采购人同时保留通过法律途径进行索赔的权利；对因甲方的不正当使用所造成的损坏不归我方负责保修，但我方也会积极帮助甲方修理，并保证提供优惠价格的配件并免费服务。

13. 对所有客户的采购器件都建立用户档案，主要对设备提供定期检测，预防问题发生，指导用户使用。为能及时了解客户的信息和需求，我公司设立咨询服务监督电话：0534-3738011，负责解答用户对产品使用的咨询，接受用户的投诉和监督。

14. 备品备件

我公司设有专门的备品、备件库。质量保证期内的维修费用（包括零部件材料费、人工费及上门保修服务费等相关的一切费用）全部由我方承担，并免费提

供备品备件及专用耗材。保修期过后对所有维修器材免费维修，我方提供常用备件清单，并承诺只收取零配件成本费。公司对产品一律实行终身维修维护并负责售后服务。我方对各种型号的设备均提供足够的备件、附件和易损件，并保证是原厂生产的配件，以满足设备正常运行的需要。

15. 质保期后，能长期及时按照本次招标的合同价格提供设施设备正常使用所需配件和耗材。主体设备每项列出相应的易损件、附件并提供配送服务。

供应商名称：（全称）中康豪义（山东）智能科技有限公司（盖单位公章）

供应商法定代表人（单位负责人或授权代表）签字或电子印章

日期：2025年9月24日

