

四、服务承诺

致：新乡市大功引黄工程事务中心

针对此项目（项目名称：新乡市大功引黄工程事务中心新乡市大功灌区 2024 年水利救灾资金（抗旱）项目 项目编号：新乡政采招标采购质-2024-106），我公司作为本项目的投标方，对本项目所投浮船式潜水轴流泵做出以下承诺，承诺通常涉及产品质量、质保、交货时间、售后等多个方面，以下是一个详细的服务承诺：

我公司承诺：

一、所投产品质量承诺

我们承诺对潜水轴流泵、控制柜、浮船的生产过程进行严格的质量控制，确保每一台产品都符合相关国家标准和行业标准。优质原材料：采用高品质的原材料和先进的生产工艺，保证产品的耐用性和稳定性。

产品检验：在发货前，我们将对每一台潜水轴流泵、控制柜、浮船进行全面的检验和测试，确保其性能达到合同约定的指标。

二、所投产品质保的承诺

质保期内的承诺：设备在调试运行合格后 2 年内免费提供配件及人工服务。公司设专职的服务人员并设立用户档案，并备有充足的备品备件以备用户急需之用。在质保期间，因产品制造不良而产生损坏或不能正常工作，我方免费维修和正常保养。质保期内维修工作包括设备的日常保养、故障修理、定期检查、调整和润滑等。

三、供货时间的承诺

1.按时交货：合同签订后，我们将严格按照合同约定的交货时间进行生产和

发货，确保客户能够按时收到产品。在生产过程中，我们将实时跟踪生产进度，并及时向客户反馈，确保客户能够随时了解产品的生产情况。

2.安装调试：我公司负责安装调试直至运行正常，培训、考核操作人员，直到用户满意为止。

四、售后服务承诺

1.终身巡视服务：指导维护保养，定期与业主保持联系，定期回访，以确保用户设备正常运行

2.设备升级改进：为用户免费提供改进方案，提供经济实惠的改进产品及配件。

3.硬件保修服务：本服务是对三包内客户提供的一种保障性增值服务,即对维保服务期内的产品硬件在产品正常使用过程中可能发生的故障(人为不当操作、设备运行环境、不可抗力因素等造成的产品毁损情形除外)提供终身维护维修服务。硬件保修服务作为设备最基本、最重要的服务之一，为产品的长期稳定运行增加了一个重要的安全筹码，有利于延长了产品的生命周期，有利于更好的保障设备运行安全。

4.维保服务期内：正常使用下发生故障由康渺供应链有限公司负责保修。设备及水泵损坏的部件或配件为厂商的正规产品。我公司技术工程师通过电话、网络等方式为最终用户提供排除故障、等技术支持服务。

5.现场技术支持服务：现场技术支持服务是我公司技术工程师为最终用户提供排除故障、系统升级、售后培训等技术支持服务。最终用户提出技术服务请求，我公司技术工程师通过电话、网络等远程支持服务不能解决最终用户提供的技术服务请求时，公司技术工程师为最终用户提供现场技术支持的服务，原则上在 2

小时内响应，4 小时到现场。

6.电话回访服务：我公司设有专职电话回访人员。通过电话向最终用户的设备维护、使用人员了解相关设备运行情况，并记录贵单位维护、使用人员反映的问题或意见及时反馈给我公司经理，以便能及时响应相关服务请求，解决有关问题。公司建有完善的技术服务规范，严格要求所有相关服务的人员必须提供优质规范的服务，每次技术服务后，公司安排有专门人员对技术服务人员的服务质量等情况进行回访调查，通过对技术服务质量的监督和收集客户单位对我们服务的善意的意见和建议，以期确保和进一步提升为客户单位提供的服务质量。

三、质保期外的服务承诺

日常保养：我方定期派出专业人员对全部设备进行检查、调整，保证每台设备正常工作，定期维护保养并记录在案。

定期检查：我方对每台设备的工作情况作一次全面检查，内容至少包括故障次数、类型、处理方法、效果及安全装置状态等，并向业主提交检查表。负责向业主主管部门申报一年一度的水泵设备安全检验，作好年检前的准备工作。并保证取得水泵设备使用合格证。

故障修理：及时排除故障，无偿更换非人为损坏或不能正常工作的机件。所有要更换的零件、材料，均为原厂标准生产。对于在保修期外找到的缺陷或其它过失而进行的修理或更换的零件、材料，其质保期自动延长 6 个月。我方负责提供全日 24 小时值班服务，设备发生故障时，我公司在收到业主通知后 2 小时响应，4 小时内派合格的专业维修人员携带工器具无条件到达现场提供维修技术服务。

售后服务地点：郑州市货栈北街 33 号

联系人:崔玲委

24 小时联系电话:17761666067

特此承诺!

投标供应商: 河南康渺供应链有限公司 (电子签章)

法定代表人: _____ (电子签章)

日期: 2024 年 11 月 13 日