

十一、服务承诺（自拟）

注：投标人若中标后必须按投标文件中所承诺执行，否则视为虚假应标并取消中标资格。

售后服务条款

我公司以“客户至上”的原则，建立了完善的售后技术支持服务体系，为了使整个售后服务体系更加完善、科学、高效与正规，我们认真总结、修改工作中的不足。在多年为用户提供全方位售后服务的过程中，我们积累了丰富的经验，以此为基础，全力为贵单位做好售后服务工作。

为创造名牌，提高企业知名度，树立企业形象，我公司本着“一切追求高质量，用户满意为宗旨”的精神，以“最优惠的价格、最周到的服务、最可靠的产品质量”的原则向您郑重承诺：

质保期：自采购人出具验收合格报告之日起 2 年，如在质保期出现问题产品实行三包，保修期内产品出现质量问题，我公司无偿更换零部件。终身维修，负责到底。

(1)、设备质量承诺：

根据贵方招标文件要求,我方对该项目做出如下产品质量承诺

- 1、产品的制造和检测均有质量记录和检测资料。
- 2、产品都属于厂家原装正品设备；
- 3、提供的产品是全新的、符合国家质量标准、中国有关部门手续完备、具有生产厂家质量保证书（或合格证明）的设备、通过相关部门审查；
- 4、提供的产品符合报价文件承诺和所签合同规定的技术要求；
- 5、保证“报价设备服务承诺”全部内容的满足；
- 6、若我方成交，保证所送交检验的设备符合招标文件要求及国家或行业标准，若有不符，则放弃成交，并承担相应的责任。

(2)、售后服务内容：

多年来经过全体员工的不懈努力,已形成一条完整的设计、销售和售后服务的产业链。

售后服务是我公司售前、售中和售后环节中的重要支柱。

特别是近几年来随着我公司售后能力的不断提升,售后服务体系得到了全面的完善。

服务体系

- 1、服务体系是质量管理体系的重要环节,我公司通过了质量管理体系认证。
- 2、服务保障：我公司服务是严格履行产品程序文件和质量手册，结合市场

和用户的要求，给予保障。

3、服务宗旨：快速、果断、准确、周到、彻底，专业创造价值，诚信铸就未来！

4、服务目标：服务质量赢得用户满意

5、服务机构：在我公司领导下的售后服务部门，负责我公司售后服务工作和管理各驻外机构的服务工作。

6、保修期满后，我公司实行终身免工时费维修、维护，设备配件按最低价收取(出厂成本费)，并实行跟踪服务.并不定时的对设备进行定期回访，听取用户对产品使用的意见和建议。

(3)、售前售中售后服务方案

售前服务承诺：

1、提供特殊需求，满足客户的各种需要。详细向客户介绍各种产品的优缺点、性能及适用性，为客户合理规划所需设备的安放及安装位置。

2、公司严格按着合同约定安排采购、发运，保证按着合同约定时间供货。

售中服务承诺：

1、按照合同技术质量要求采购货物。严格按照国家质量标准实行产品质量零次品的要求，提供全新产品，并提供出产合格证。

2、保质期为自采购人出具验收合格报告之日起 2 年，三包期内不收取任何费用，终身免费维修。

3、质保期内：每 2 个月免费主动上门对货物进行全面检修；发现问题立即组织技术人员进行维修，保证设备一直处于最佳工作状态，在此期间不收取任何费用。

4、我公司承诺自接到客户需要维修电话起，维修部以优秀的服务态度立即回应完成维修方案，并即派维修人员在 1 小时内赶到现场对设备进行维修。

5、我公司立足为用户着想的前提，力求让本产品能够以最大的工作效率为用户服务、以完善的检修方案延长设备的使用年限。

6、产品开始使用一个月后，公司安排技术人员上门对设备的运行全面检查一次，此次检查对设备在以后的正常运行有重要的作用，应认真对待,发现问题要及时处理，同时指出使用中的一些漏洞。

7、免费上门提供专业技术培训，并负责为用户免费培训数名(具体人数有采购人指定)合格的产品操作人员，从对设备性能的完全了解到能独立操作设备，学会为止。

售后服务承诺：

1、对售出产品实行三包，在三包期内，如出现由产品制造质量引起的问题工厂包修、包换、包退。

2、重大货物的安装、调试，现场技术服务由副总工程师为首的技术专家带团队上门服务，以解决用户的各种问题。重点工程派驻地代表。

3、设备到达贵处后，技术人员将负责协助指导安装，调试等工作。

4、积极配合用户搞好设备的现场安装和维护管理工作，可随时向用户免费提供设备的备件及附件。

5、坚持质量第一、用户至上的原则，随时听从用户的召唤，当需要现场服务时，我公司保证在接到用户通知后立即给予答复，在 1 小时内达到现场。



信息咨询-现场察看 方案系统设计 设备安装调试 人员培训-维修保养

(4)、售后服务相关说明及人员、配件

质量和服务是我公司在激烈的市场竞争中持续保持行业市场份额而出的关键所在。公司以“顾客为中心”的经营理念，建立了以公司快速服务中心、驻外办事处、服务网点的三级服务保障体系，以优良服务树立了良好的企业形象，使我公司的每一位用户能享受到优质、快捷、周到的售后服务。让用户无论在哪里都能感受到我公司优质的服务品质。

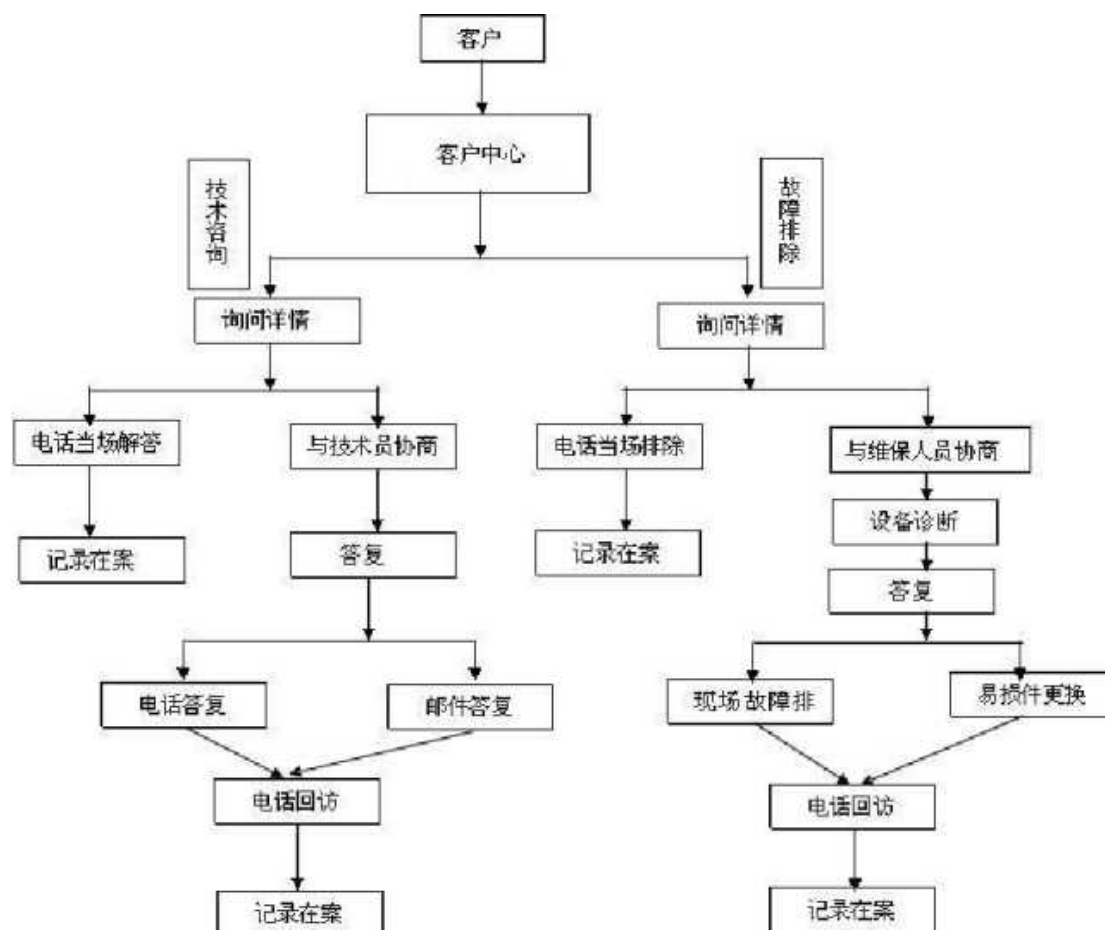
为您建立完善的产品使用档案,对您的产品建立完善的访问制度。交接完成后的第一个月内，我公司会进行电话访问，了解我公司设备的使用情况；交接完成后的三个月内，公司会进行回访，了解设备的使用和保养情况，并对设备的保养进行检查和指导；每一年，公司不定期对客户进行访问（含电话访问），了解公司产品的使用、公司服务人员的服务质量和我公司设备的改进建议等情况，便于我公司及时改正。

24 小时免费服务电话：15617123666

我公司一直保持着品质第一、信誉至上的经营宗旨。自公司成立以来，在各

位新老客户的信赖与支持下，业绩不断增长。我们深知，我们的成就与发展来源于每一位客户朋友的理解和支持。我们相信，在未来，和所有的客户朋友将一道不断发展壮大，我们的技术力量也将不断提高。希望通过我们的优质服务，在更新、更好、更高的层次上，为我们客户朋友创造更多、更大、更可观的价值。

下附公司售后服务流程图：



投标人：(电子签章)新乡市牧野区辉鸿建材商贸中心

法定代表人：(电子签章)

日期：2024年12月26日