

9、服务承诺

我方保证按以下承诺内容认真履行合同，如有违反，我方愿意接受相应处罚或承担相应违约责任：

致：新乡市环境卫生事务中心、河南求实工程造价咨询有限公司

我公司承诺在 新乡市环境卫生事务中心 2025 年压缩箱维修配件采购项目（四次） 项目（项目编号为：新乡政采竞谈-2025-42）采购活动中，确保采购服务质量及履约能力，郑重作出如下承诺：

一、质保期内的服务内容、标准及承诺

为提高企业知名度，树立企业形象，我们本着“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：

（一）质量保证

我方承诺提供以下质量保证并承担相应的法律责任：

1、所供货物必须首先符合有关国家强制性规定、国家（行业）标准或相关法律法规要求，同时符合采购文件规定的质量要求。我方应提供全新未拆封产品（包括零部件、附件、备品备件），如确需拆封的，应在供货前征得采购人同意，否则视为不能交货。我方保证全部按照合同规定的时间和方式向甲方提供货物和服务，并负责可能的弥补缺陷。甲方对货物规格、型号、质量有异议的应在收到货物后15日内以书面形式向我方提出。

2、合同履行地点及进度：合同生效后，我方应根据甲方实际工作所需，选择相应的配件。货物运送的费用由我方负责。甲方应在货物到达指定地点后，提供符合安装条件的场地、电源、环境等。

3、我方在交付货物时应向甲方提供货物的使用说明、合格证书及其它相关资料，否则按不能交货对待。

4. 配件必须是甲方正使用的品牌厂家生产对应的配件或该品牌授权生产的配件，配件必须符合国家行业生产及经营标准，保证产品的来源、途经合法，均能提供相应批次的合格检验证明。

5. 甲方定期抽查货物质量，如中标方达不到要求，甲方通知我方整改，如通知我方整改

超过三次，甲方将其上报列入甲方不诚信名单，停止采购，终止合同。

(二) 售后服务承诺

1、服务目标

用户第一，信誉第一，优质、完善的售后服务是我们产品价值的延伸和对客户利益的重要保证，我公司服务质量管理体系的宗旨是：建立并不断完善科学、合理、高效的服务质量管理体系，公正、准确、及时地完成客户的售后服务质量保障工作，为我公司的客户服务建立良好、全面、充分的服务体系。

2、服务内容、范围

为业主提供最满意服务，实现经济效益和社会效益的双赢，我公司承诺本次投标提供优等产品，并本着对客户认真负责的态度，在向用户发送货物前，均由技术人员确认产品无任何故障后，再向用户发送货物产品，并制定以下服务条款。

(1) 我公司承诺针对本项目所提供的产品进行技术培训培训内容包括运行操作、维修保养，及产品简易故障的判别、排除。

(2) 建立7*24小时值班制度，维修、维护人员保持通讯畅通；

(3) 我公司保证在交货时均提供原厂家质量保证书，并提供厂家的供货证明。

(4) 我公司所投产品均免费送货上门、安装调试；

(5) 产品免费质保期：谈判文件中质保期有明确约定的以该约定期限为准，其他产品质保期为自采购人出具验收合格报告之日起至少一年。

(6) 厂家保修期延长的均按厂家标准质保；

(7) 质保期内因不可排除故障而影响工作的情况每发生一次，其质保期相应延长60天，质保期内因产品本身缺陷造成各种故障由我方免费技术服务和维修。

(8) 在保质、保修期内，同一产品、同一质量问题连续两次维修仍无法正常使用，无条件免费更换同品牌、同型号新产品。

(9) 质保期内由于设计、制造、运输、安装及调试原因造成的零部件损坏，我方无偿予以更换；由于用户原因造成的零部件损坏，我方有偿提供备件，并免费更换。技术服

务包括提供现场应用的技术咨询和支持。

(10) 定期对所提供的产品进行跟踪调查，消除产品的早期故障隐患，保证产品的可用率；

(11) 质保期外，我公司仍保持质保期内的响应服务，免收维修费，对配件进行市场价格按照成本价收取费用。

(12) 我公司在中标后提供样品，如需要交由我省电子产品第三方检测机构申请对中标产品进行检测，相关检测费用由我方承担。如检测结论与投标文件中任意一项投标技术参数不符，建议作废标处理。

(13) 我公司负责协调厂家无条件提供后台管理系统开发的技术支持，保证满足后台开发的技术需求。

(14) 我公司组织投入到本项目的售后服务工作人员均须通过招标人的审查并通过岗前考核后，持招标人核发的上岗证上岗工作，通过招标人审查与考核的工作人员，我公司均与其签订保密协议，并要求工作人员不公开自己的工作内容和工作性质。

3、产品质量承诺

(1) 所有产品配件符合国家行业生产及经营标准，保证产品的来源、途经合法，均能提供相应批次的合格检验证明。

(2) 对产品性能的检测，我们诚请用户亲临对产品进行全过程、全性能检查。

4. 产品价格承诺

(1) 为了保证产品的可靠性和先进性，系统的选材均选用国内或国际优质产品。

(2) 在同等竞争条件下，我公司在不以降低产品技术性能、更改产品为代价的基础上，真诚以最优惠的价格提供给贵方。

二、质保期外的服务内容、标准及承诺

(一) 公司承诺

本公司产品在一年质保期满后终身维修只收工本费。

1. 补货及时，保证款式一样、质地等同，颜色接近；

2. 维修：接到通知后，我方人员将在 30 分钟内做出响应并在 2 小时内到达现场进行

处理；

3. 易损件、备品备件供应；易损件、备品备件终身提供（质保期满后，备品、备件按实际购买价格提供）

4. 终身维修，只收取工本费；

我公司提供技术服务的方式包括电话热线支持、定期巡检服务、远程维护、电子邮件、现场支持等五种方式。

（二）电话热线支持服务

服务提供者不到客户现场，通过电话热线方式为客户提供服务，指导客户相关工程师进行相应操作以完成有关服务内容，确保客户的需求能得到及时准确的反馈。

当用户在日常系统运行过程中遇到任何技术方面的问题时，可以直接拨打我司电话支持响应中心，公司专门提供技术支持专线，提供支持响应服务。如遇紧急情况，还可直接拨打值班工程师的移动电话，寻求最快响应。技术支持热线服务员对全部电话问题进行记录和分类，按照电话问题的类别和事件的紧急程度分别转交相应的技术支持与服务组处理，及时提供完整、准确的解答。

（三）定期巡检服务

我司技术服务中心将按与用户签订的支持服务协议规定，提供定期现场巡访或不定期电话巡访服务，与用户一起共同对系统进行性能调优、系统诊断，系统日常维护管理方面的交流，为客户进行定期的预防性维护服务。

（四）远程维护

我司工程师无需到客户现场，可通过拨号等网络接入方式进入客户的系统网络中，直接对客户系统进行诊断分析及维护服务。

（五）电子邮件服务

客户的技术或非技术问题及建议可以通过电子邮件方式发送给我司的技术支持电子信箱，公司设立专人阅读并及时给予答复。

（六）现场支持服务

针对比较复杂的项目，我司的专业技术人员可以来到客户现场，通过仔细的调查研究，为客户解决实质问题。

(七) 服务时段

我司提供的服务根据服务时段的不同分为 5*8、7*24 两种。5*8 指我司的服务时段在每周一至周五 9:30~19:30 工作时间内。7*24 指我司的服务时段是每周一至每周日 0:00~24:00。

(八) 响应时间

我司对客户系统故障服务请求提供的服务响应时间不超过半小时。

1、电话支持服务

当用户在日常系统运行过程中遇到任何技术方面的问题时，可以直接拨打我司电话支持响应中心，公司专门提供技术支持专线，7x8 小时提供支持响应服务。如遇紧急情况，还可直接拨打值班工程师的移动电话，寻求最快响应。技术支持热线值班员对全部电话问题进行记录和分类，按照电话问题的类别和事件的紧急程度分别转交相应的技术支持与服务组处理，及时提供完整、准确的解答。

2、定期巡检服务

我司客户服务中心将按与用户签订的支持服务协议规定，提供定期现场巡访或不定期电话巡访服务，与用户一起共同对用户系统进行性能调优、系统诊断，系统日常维护管理方面的交流，为客户进行定期的预防性维护服务 现场支持服务 如果用户的设备出现故障，或通过电话等技术支持服务方式仍无法解决用户问题时，客户服务流程进入现场支持服务阶段。

我司项目管理组将由技术支持服务人员，以最快的速度到达用户现场，分析原因、解决故障，保证用户整个系统顺利运行。

3、具体的服务方式

过保修期后客户选择相对适合的服务来签订设备维护合同。

(九) 我公司为保证项目的质量，保证本公司的信誉，对用户提供服务，确保满足合同

的要求，我公司售后服务体系日趋完善，均能按照质量管理体系执行，严格按照体系标准控制程序，为用户提供服务。

1、产品保修

(1) 本着一切为用户服务的思想，处处要为用户着想，但是供货后的服务工作尚未完结，为使用户满意、放心，供货后，我们将继续为用户提供方便，并做好下列工作。

(2) 向用户提供所有的技术档案，有关说明及各种原始资料。

(3) 保修期内每隔半年回访一次，凡属我公司原因造成的质量问题，我公司将及时全面的进行维修，做好修复记录，并经业主签字认可。

(4) 保修期内对于种种原因，造成了在使用中所碰到的质量问题而投诉与我公司的意见，我公司认真对待，立即派人了解，调查并分析原因，凡属其它原因造成的质量问题，我公司可向用户解释，并积极参加配合修复。

(5) 适当邀请用户座谈，请用户对我公司的质量情况多提出宝贵意见，以便今后不断改进。

(6) 为更好的服务于业主，及时解决遗留下来的缺陷，满足业主的需求，在公司设有专业维修服务部，公司服务部提供全方位项目维修服务，维修工作全体侯24小时持续服务。

2、保修制度

(1) 在保修期内，我公司提供免费的维修服务，维修部绝对备用足够的材料，并保证所有的维修材料质量好于或同于原有的材料。

(2) 在保修期满后，本公司仍坚持随叫随到保证维修，并且只收业主要材料费。

(3) 每一次维修结束，我公司都由专业人员就造成维修原因、维修措施、维修的可靠性等向贵方提出书面报告，此报告一式三分，供甲乙、双方留存。

(4) 项目完工后，我公司向贵公司提供书面的质量保证书，对贵方产品提供完全产品质量保证。

三、保修期后的服务承诺

如果我公司中标，我公司将在保修合同期满后继续提供维修业务，同时配备相应的保修人员、技术

人员，对工程质量维修、维护等问题及时解决处理，可能满足业主的需求。

在保修期满后，质保期外我们将一如既往为用户进行全面的服

务。定期进行回访，对业主提出的问题及时处理，为了让业主放心，我们将指定专人对该项目负责用户服务工作，并定期向用户提供有关方面的咨询，做好业主的参谋。

（一）为加强本项目质保期外维护保养服务，特制定以下方案。

我方保证质保期外的维护措施与质保期内维护措施一致，为此，

各相关部门必须做到：

1、采购部：必须确保采购的器材与材料符合项目需要，达到国家相关部门的要求，专用的专业器材必须选用通过公安部门检测的合格产品。

2、项目部：制定的方案必须是科学合理的系统方案，必须符合建设单位的使用要求，可以达到国家相关规定的检测。

3、技术部：年维护过程中，必须狠抓维护质量，落实各项质量保障措施，以确保没有质量隐患。

（二）项目维护的日常例行工作

项目维护的日常例行工作，由售后服务部负责日常实施，具体规定如下：

1、建立项目维护工作档案，详细记录各系统的日常维护工作，做到任何一个系统，都可以交由本部门任何一名技术人员随时进行，而不会因为缺少相关资料或不是本人经办而无法开展工作。

2、质保期过后，每季与用户的使用人员电话交流一次，做到对产品的使用情况心中有数，对用户使用过程中碰到的各种问题耐心解答，使得用户可以用好系统，充分发挥系统的功能与作用，将各种故障尽量消除在问题出现前。

3、质保期过后，每半年对产品的情况进行一次例行检查，并且尽可能邀请用户的使用人员陪同检查，同时可以对使用人员的使用和日常维护能力进行实际的进一步培训和提高。

4、质保期过后，每年对所有设备产品进行一次全面检查，尽量使得性能维持在交付使用时的良好状态。对于由于使用时间过久，而性能偏差太大影响系统的整体效果的，应该尽量说服用户予以更换，以确保车辆的正常使用。

四、优惠措施承诺

（一）关于对质量方面的承诺

合格，符合相关行业标准并满足采购人要求。

（二）关于交货期及合同履行期限的承诺

交货期：接到供货通知后 2 日内供货；

合同履行期限（服务期限）：签订合同之日起 1 年内

（三）关于服务方面的承诺

长期咨询优惠服务：对保修期满的项目，实行优质优价服务，工程结束，友谊长存，继续与用户保持联系，无偿提供服务。

（四）关于项目负责人、技术人员方面的承诺

保证按中标的项目负责人及响应文件中所列管理人员组织施工，并且做到项目负责人、技术人员亲临现场。

（五）服从采购人管理的承诺

一旦确定本公司中标，我公司将坚决服从采购人的现场管理，并做一下承诺，如我公司不服从采购人的现场管理，我公司愿意接受合同价格1%的处罚，如出现严重的不服从管理，采购人有权解除我公司的合同。

（六）完全响应采购文件内容承诺

我公司将完全响应采购文件的内容，如有与采购文件相违背的内容，采购人有权拒绝我公司所投标书。

（七）有能力处理好地方关系的承诺

我公司进场后将积极协调好地方关系，不给采购人增加负担，我公司在此承诺完全有能力处理好地方关系，不与当地农民工发生过激的行为。

(八) 保修服务承诺

我公司对免费服务期过后，我方所提供的设备，出现故障或更换部分配件时，请您致电我公司，我公司为您提供原厂配件服务。

1、质保期满后，我公司人员对设备进行一次性的整体测试及调校。

2、在免费保修期过后，我公司向用户提供同档次的备品备件、专用工具等，这些备品备件可用作紧急的故障更换及设备运作过程中可能发生的故障维护，确保系统的稳定运行，对更换的备件，只收取成本费用。

3、保修期后，如有硬件设备等的故障，用户可直接报于我公司检修，我公司技术人员确定修好后及时返回给用户；如遇到不能修复的情况，可向用户提供同档次配件，只收取成本费。保修期外维护内容：

(1) 验收质保期满后，可上门做检查与故障诊断，并将检查结果记录存档。

(2) 系统维护期外的维护请求，公司将积极响应，决不推委，这样的服务，公司仅收取维护费。

(3) 公司应用户的要求与用户签订维护的承包协议，按协议执行的维护将给以费用上的折扣优惠。

(4) 对于用户的升级与优化的要求时，公司将优先响应，积极为用户提供建议和实施方面的服务。

品质和信誉是公司形象价值的重要部分，我公司坚持以技术和产品为依托、以服务为后盾，在不断为用户提供高品质解决方案的同时，更以完善的全程服务确立了服务的新标准，让用户永无后顾之忧！

谈判供应商名称（电子签章）： 河南喜得再生资源有限公司

法定代表人（电子签章）： _____

日期： 2025 年 11 月 11 日