

四、服务承诺

致：新乡学院附属中学（采购人名称）

我方承诺：

质量：符合国家、行业及地区等现行验收合格标准并满足采购人要求求。

质保期：1年。

1、服务能力

1、技术服务人员必须树立用户满意是检验服务工作标准的理念，要竭尽全力为用户服务，绝不允许顶撞用户和与用户发生口角。

2、在服务中积极、热情、耐心的解答用户提出的各种问题，传授维修保养常识，用户问题无法解答时，应耐心解释，并及时报告售后服务总部协助解决。

3、服务人员应举止文明，礼貌待人，主动服务，和用户建立良好的关系。

4、接到服务信息，应在 2 小时内答复，需要现场服务的，在客户规定的时间内到达现场，切实实现对客户的承诺。

5、绝不允许服务人员向用户索要财物或变相提出无理要求。

6、服务人员对产品发生的故障要判断准确，及时修复，不允许同一问题重复修理的情况。

7、服务人员完成工作任务后，要认真仔细填写售后服务报告单，必须让用户填写售后服务满意度调查表。

8、对于外调产品或配件的质量问题，原则上由售后服务总部协调采购部由外购厂家解决。

9、重大质量问题反馈公司有关部门予以解决。

10、建立售后服务来电、来函的登记，做好售后服务派遣记录以及费用等各项报表。

一、从优化施方案上保证

1、分段进行平行施工。

2、科学管理，优化施工组织，抓住关键工序。

3、必要时可昼夜轮装，实行轮班制。

二、从组织机构、资源配置上保证

调遣精兵强将，强化项目管理。在接到中标通知书后，各级人员准时到位、

按时进场，及时安装调试，确保按时完工。项目经理部按项目管理的各项要求开展工作，强化项目管理，强化施工全过程的监督、检查、指导。

三、从施工计划上保证

1、统筹规划，确保施工计划的严肃性。在安排施工计划时留有余地，关键工序在保证均衡生产的前提下，不安排过紧，有后期调整余地。抓紧大好施工季节，计划紧凑安排，对控制工期的项目，从人力、财力、物力各方面优先保证需要，各种配套计划一定落实，做好灵活安排。

2、狠抓重点工程进度，确保提前竣工。从施工准备开始，制定详细的施工计划，每天有人专人检查计划落实情况，发现问题及时修正调整计划。

四、从工序安排上保证

做好每个工序的准备工作，使各个工序衔接合理、紧凑，每一个工序为下一个工序创造条件。

五、从安全生产上保证

根据本工程的特点，制定专门安全技术措施，并组织专门安全小组负责上学的安全检查。严格执行“三级安全生产的交底”制度。

六、从后勤供应上保证

加强车辆的养护、维修，搞好职工食堂，防病治病原菌，保障职工身体健康，保证正常出勤率，保障正常运转。

七、从工作制度上保证

1、坚持领导干部跟班作业制度。发现问题及时处理，协调各工序间，保质、保量完成任务。

2、健全奖罚制度，开展施工竞赛，比质量、比安全、比工效、比进度、比文明施工、对保质保量安全完全成周、月计划的施工队，给予表扬和奖励，反之则给予批评、处罚，以提高施工人员的积极性。

3、抓住时机，开展以比质量、比安全、比工期、比效益的劳动竞赛，掀起质量、进度高潮。

八、从外部环境上保证

创造宽松的外部环境。争取得到各方面的全面支持和有力配合，为生产创造一个良好的外部环境。

10、备品备件

我公司协同厂家在新乡拥有维修中心设有常用备件库，备有充足的常用备件和备机；备件库定期进行库存核查和零备件补充，保障了用户设备出现故障时在最短时间内能给予修复。

1、我公司秉承预防为先的应急预案方针，在采购运输合同规定产品的过程中，也同时采购运输并准备对应的重要配件得安全库存。一旦供货的产品发生故障，马上新乡市内配送配件，节省了售后服务响应时间。

2、在售后人员的安排上，由总经理统一调配，售后服务部门服从管理，一旦供货产品发生故障，将采用就地就近协调相关售后人员，赶赴服务现场，节省了售后服务的响应时间。

3、为保证采购人的利益，我公司为本次项目制定详细的补换货措施。

退换货标准及处理：

（1）采购人在货物验收时发现产品不良，如产品破损、到货产品与采购要求不一致。我方与采购人确定后，无条件进行换货处理，并与采购人沟通，在12小时内提供合格产品，并承担所有费用。

（2）采购人发现供货数量与采购数量不一致。我方与采购人确定后，在采购人规定的时间内补齐相应数量的合格产品，我方承担所有费用。

（3）采购人通过检测发现质量不合格。我方与采购人确定后，无条件进行退货处理，并与采购人沟通，在采购人规定的时间内提供合格产品，并承担所有费用。

投标人名称：河南至博教育设备有限公司（电子签章）

法定代表人：孙维强（电子签章）

日期：2026年1月27日