

售后服务承诺

为响应本次光伏项目采购需求，切实保障采购人合法权益，依据招标要求及相关商务条款，河南荣庆建筑工程有限公司（以下简称“我公司”）就本项目售后服务做出如下郑重承诺，全面履行应尽责任与义务，接受采购方及相关方的监督：

一、高效响应与现场服务承诺

1. 报修响应机制：接用户报修后，我公司将在2小时内完成响应，第一时间与用户对接明确故障情况。针对现场服务时效，市区及周边区域确保4小时内到达现场，偏远区域6小时内抵达，严格满足项目“小时到现场”的核心要求。

2. 问题解决时限：到达现场后，对于一般性质量问题，8小时内完成修复；复杂故障将在24小时内出具详细解决方案并明确修复时限；重大故障48小时内完成修复（特殊备件短缺情况除外，我公司将提前与用户充分沟通，并提供临时供电保障等替代措施，最大程度降低用户损失）。

二、固定服务机构与全天候保障

1. 专属服务机构信息：我公司为本项目指定的服务机构为河南荣庆建筑工程有限公司，详细地址位于河南省安阳市林州市桂林镇政府西楼407室，专属联系人刘桂婷，联系电话13803809655。

2. 24小时应急通道：开通7×24小时应急服务热线0373-4426662，确保节假日、凌晨等特殊时段故障报修畅通无阻，实现服务响应“无死角”。

三、服务模式与值守保障

我公司提供每周7天、每天24小时不间断服务。其中工作日（周一至周五）安排专属工程师驻场值守，实时处理日常维护及突发问题；周末及法定节假日安排资深工程师应急待命，接到报修指令后立即启动响应流程，确保故障处置的及时性。

四、定期检测与系统优化服务

1. 质保期内保障：每季度开展1次全面现场检测及故障排查，核心内容包括光伏组件功率衰减检测、逆变器运行参数校验、并网箱保护功能测试、线缆连接紧固性检查等，每次检测后3个工作日内出具详细检测报告，明确设备状态及改进建议。每年进行1次系统性能优化调整，确保系统运行效率维持在最佳水平。

2. 主动预警机制：通过定期检测数据建立设备运行档案，对潜在故障风险提前预判，主动与用户沟通并实施预防性维护，减少突发故障发生率。

五、质保期及后续服务保障

1. 核心设备质保：光伏逆变器提供不少于7年的免费质保期（须加盖设备制造厂商公章，确保承诺效力），质保期内涵盖设备本身质量问题的免费维修、零部件更换及技术支持。

2. 质保期后服务：

维修服务：覆盖光伏组件、逆变器、并网箱及配套设备的故障维修，按“零部件成本+人工服务费”收取费用，零部件价格公开透明并提前公示；

维护服务：延续定期检测服务，新增设备清洁、散热系统维护等内容，推出年度维护套餐（含4次全面检测），费用为800元/年；

升级服务：结合电网政策及技术发展，提供系统通讯模块升级、控制软件优化等服务，具体费用根据升级内容协商确定。

3. 专属优惠条件：质保期结束后，用户一次性签订3年及以上维护套餐可享8折优惠；维修中常用零部件（线缆、螺栓等）免费提供；每年开展2次光伏电站运维技术培训（含理论及实操）；优先为用户推送并应用公司新运维技术及节能方案。

六、软件与设备合法性保障

1. 软件正版承诺：我公司保证为本项目提供的所有软件产品（含设备自带软件）均为正版，可随时提供软件版本证明材料供采购方核查。

2. 合法使用保障：所有软件产品均具备在中国境内的合法使用权，质保期内免费提供软件升级服务，确保软件功能与电网最新要求同步适配。

七、商务协作与现场责任承诺

1. 安装调试责任：负责本项目全部内容的安装、调试工作，确保系统达到招标文件规定的功能及技术指标，完整提供设备制造厂商承诺的全部售后服务条款，不得擅自缩小服务范围。安装调试人员名单及项目团队信息将在设备到货后立即提交采购方，并全程驻守现场开展工作。

2. 现场管理规范：严格遵守采购单位安装现场的各项规章制度，在设备安装完工并通过验收前，对已安装设备、安装工具等采取覆盖、包装等保护措施，避免设备受损；安装过程中如对邻近设备、管线造成损坏，由我公司承担全部修复费用及相关损失。

3. 物资保管责任：产品未经验收前，由我公司负责保管至项目交货结束，其间发生的设备损坏、遗失由我公司承担全额赔偿责任。

4. 现场环境保障：调试及保修过程中，及时清理施工垃圾，将包装物及废弃物堆放至采购方指定地点，保持现场环境整洁。

5. 协作配合义务：主动与采购方沟通协作，服从采购方统一协调，在设备供货、技术支持、运行维护各环节积极配合，确保项目顺利推进。

八、其他承诺

本承诺内容均经我公司审慎确认，自愿接受采购方及相关监管部门的监督。如违反上述任何一项承诺，采购方有权依据合同约定追究我公司违约责任，我公司承担由此产生的一切损失。

谈判供应商：河南荣庆建筑工程有限公司（电子签章）

法定代表人：（电子签章）

日 期：2025年11月28日