

六、服务承诺

格式自拟

为创造名牌，提高企业知名度，我们始终坚持以客户为中心，以设备稳定运行为目标，提供及时、高效、专业的售后服务。我们的目标是确保您的生产线高效运行，减少停机时间，降低运营成本，提升生产效率，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、产品质量承诺

严格生产把控：产品的制造全过程严格遵循国家标准和企业内部质量控制体系，每道工序均有详细质量记录，涵盖原材料检验、零部件加工、组装调试等环节，确保产品生产的可追溯性。

全方位检测验证：对产品性能进行多维度检测，包括功能性测试、稳定性测试、安全性测试等。诚邀用户亲临生产现场，对产品进行全过程、全性能检查，待产品各项指标均达到或超过合同约定标准，且经用户确认合格后，再进行装箱发货。

质量责任追溯：建立完善的产品质量追溯系统，若产品出现质量问题，可快速定位到生产环节、责任人员及相关原材料批次，以便高效解决问题。

二、售后服务承诺

我们组建了一支由经验丰富的工程师和技术人员组成的售后服务团队。售后服务团队由经验丰富、技术精湛的专业工程师组成，所有人员均通过严格的技能培训与考核，持有相关职业资格证书，具备丰富的设备安装、调试、维护和故障排除经验。熟悉各类设备的结构原理与维修技术，能够快速准确地诊断和解决设备故障。

我们提供 24 小时远程技术支持服务。您可以通过客服热线或在线客服随时联系我们的技术人员，获取技术支持。技术人员将通过电话、视频会议或远程

桌面工具，帮助您解决设备运行中遇到的问题。

如果远程支持无法解决问题，我们将派遣技术人员到现场进行技术支持。技术人员将在接到通知后的 48 小时内到达现场（具体时间根据距离和交通情况而定）。现场技术支持包括故障诊断、维修、调试和优化等服务，确保设备尽快恢复运行。

王新同
设立 24 小时客服热线，随时接听您的咨询和报修电话。客服人员将及时记录您的问题，并协调技术人员为您提供解决方案。

我们配备了专业的备品备件管理人员，负责备品备件的采购、存储和供应，建立了完善的备品备件库，储备了大量常用零部件，确保您在设备维护时能够及时获取所需的备品备件。备品备件的种类包括易损件、关键零部件、电气元件、机械部件等，覆盖设备的各个部分。备品备件供应可以通过客服热线或在线平台下单购买备品备件。我们将在收到订单后的 13 个工作日内发货。对于紧急订单，我们将优先处理，并通过快递或物流确保备品备件尽快送达。维修过程中，使用的所有备件均为原厂正品，确保与设备的兼容性和可靠性。建立备件储备库，常规备件储备充足，可实现快速更换；特殊备件与厂家建立紧急供应通道，缩短备件供应周期，确保您在设备维护时能够及时获取所需的零部件。

三、保修期内服务承诺

免费维修更换：在保修期内，因产品质量问题导致的设备故障，供方免费提供维修服务，并免费更换损坏的零部件，不收取任何人工费用、备件费用及其他相关费用。

定期维护保养：根据设备使用情况，定期安排专业人员对设备进行免费维护保养，包括清洁、润滑、调试、性能检测等工作，及时发现并排除潜在故障隐患，延长设备使用寿命。

技术培训支持：为用户操作人员提供免费的技术培训，培训内容包括设备操作方法、日常维护要点、常见故障处理等，确保操作人员能够正确使用和维护设备。培训方式可采用现场培训、线上培训等多种形式，满足用户不同需求。

四、保修期外服务承诺

终身维修服务：设备过保修期后，供方继续为用户提供终身维修服务，确保设备在整个生命周期内都能得到专业的技术支持。

合理收费标准：维修服务仅收取成本费用，包括备件费用、人工费用及必要的差旅费。备件费用按照厂家统一标准执行，人工费用与差旅费严格按照公司规定的收费标准核算，维修前向用户提供详细的费用清单，经用户确认后再进行维修。

优先服务保障：对于保修期外的设备维修需求，供方同样遵循 24 小时内到达现场的承诺，优先安排维修人员，优先调配备件资源，最大限度减少设备停机时间对用户生产造成的影响。

五、其他承诺

定期回访：我们将定期对您进行电话或现场回访，了解设备运行情况和您的使用体验。每月一次电话回访，每季度一次现场回访。

回访内容包括设备运行状态、维护保养情况、客户满意度等，我们将根据回访结果及时调整服务策略，确保设备运行良好。

定期维护：我们建议您按照设备维护手册的要求，定期对设备进行维护保养。我们将为您提供详细的维护计划和操作指导。

定期维护服务包括设备清洁、润滑、检查关键部件、校准设备参数等，确保设备处于最佳运行状态。

我们可以为您提供定期维护服务套餐，由我们的专业技术人员定期上门进行维护保养，确保设备的稳定运行。

服务质量监督：建立完善的售后服务质量监督机制，定期对售后服务工作进行回访，收集用户意见与建议，不断改进服务质量。如用户对售后服务不满意，可随时向公司投诉，我们将在 24 小时内给予答复，并在 3 个工作日内提出解决方案。

技术升级支持：随着技术的不断发展，供方将及时向用户提供设备技术升

级信息，并根据用户需求，提供设备技术升级服务，帮助用户提升设备性能与生产效率。

我们将严格履行以上承诺，以实际行动践行“用户至上”的服务理念，我们深知，优质的售后服务是客户选择我们的重要原因之一。我们承诺将始终如一地为您提供高效、优质的服务，确保您的设备稳定运行，助力您的企业发展！

王新同

供应单位名称：河南裕达机械设备有限公司 (电子签章)
法定代表人：王新同 (电子签章)
2025 年 5 月 29 日

