

五、服务承诺书

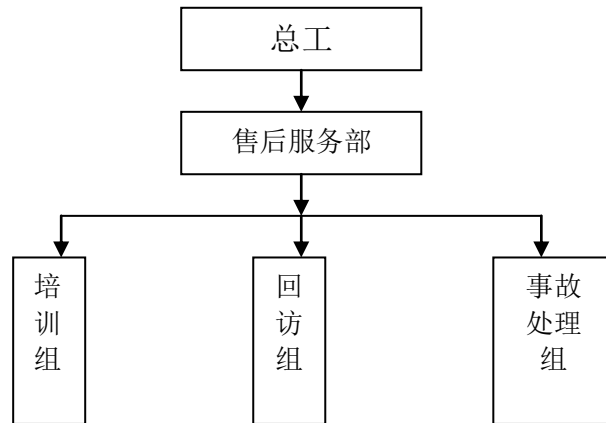
致： 封丘县文化广电和旅游局（采购人）

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：

供应商根据谈判文件要求和自身实际情况做出承诺：

当前消防管理使用仍是各单位的薄弱环节，这就要求施工单位在施工中为用户着想，对用户负责，竣工后搞好售后服务，显得尤其重要，我公司在郑州建立了完善的售后服务质量体系，制定了售后服务制度和计划，设置了售后服务部，使这项工作纳入了日常管理工作。

（一）服务体系如下：



1、售后服务内容

1) 资料提供：为业主提供产品的样本、系统设计说明书、产品安装使用说明书、设备运行、检查、消防管理值班制度等资料

2) 技术指导、人员支持：用户在实际使用中遇到的有关产品问题，我公司将随时给予答复；若业主维修人员在日常维修中，遇到解决不了的问题，我公司提供技术人员及工具支持

3) 技术培训：公司组织本工程2-3名消防值班人员现场讲解、操作培训，使消防值班人员掌握设备工作原理及基本维修、维护工作

4) 了解情况和使用效果：了解工程使用情况，了解所采用的新技术、新材料、新工艺或新设备的使用效果。

5) 听取意见：听取各方面对工程质量和服务的意见，同甲方建立质量信息反馈网络，建立质量信息档案。

6) 提合理化建议：我公司将派出专业技术人员，每月定时进行巡检，并建立巡检记录档案，根据系统运行情况，向建设单位提出保修期后的维护和使用等方面的建议和注意事项。

7) 在交付使用后，业主在今后的日常管理操作过程中，我公司将配合消防主管部门的防火监督检查人员定期对该系统进行整体测试各项功能，发现问题及时解决，使设备始终处于良好运行状态

。

2、售后服务方式

1) 结合每年冬季消防大检查进行**季节性回访**。

2) 平时了解工程使用效果，发现问题及时解决，同时也便于总结经验，获取科学依据，不断改进完善售后服务而进行的**技术性回访**：。

3) 在保修即将届满前进行**保修期满前的回访**。

4) 采取邮件、电话、传真或电子信箱等信息传递方式。

5) 由建设单位组织座谈会或意见听取会

6) 察看消防安装工程使用和运转情况

7) 每星期电话寻访一次、每月上门回访一次

3、免费维修时间：

保修期为2年，终身售后服务。我公司承诺提供二免、二访、全检修服务。

二免：免检修费、免返公司维修费。

二访：每星期电话寻访一次、每月上门回访一次。

全检修：检修全免费检查。

4、解决质量或操作问题的响应时间：

当系统设备出现故障时，我公司技术人员将在接到通知后4个小时之内到达现场。

5、解决问题时间：24小时

6、维修单位名称、地点

河南天泽建筑工程有限公司

地 址：郑州市金水区天明路86号7层710号

电 话：0371-86095119 传 真：0371-86095119

E-mail: 1250441270@qq.com

(二)、维修技术人员素质

1、公司拥有一支工程经验丰富、专业技术过硬、服务意识强，面向全国用户作出快速、便捷反应的的工程技术服务队伍，遇有重大系统故障时，公司直接调拨专业技术人员赶赴现场进行维护修理。

2、每个工程技术人员，具有工程技术方面的专业知识、较强专业技术能力、较高的专业学历、丰富的工程建设实践经验和良好品德。遵守法纪、遵守现场及各项规章制度，有较强的责任感和事业心，按时到位。了解合同设备的设计，熟悉其结构，有相同工程的现场工作经验，能够正确地进行现场指导。身体健康，适应现场工作的条件。每年不定期在厂家集中培训，持证上岗。

3、维修人员职责

1) 在接到您提出服务要求电话或信函后，服务人员4小时内到达现场为你排除问题或解决方案。

2) 服务人员主动出示身份证明和服务 说明。

3) 认真完成服务内容，并讲明故障原因，主动讲解操作和管理使用方法。

- 4) 服务周到、文明礼貌、主动清扫工作场所设备卫生。
- 5) 认真回答您的技术咨询，留下服务电话，征求你的意见。
- 6) 不得向您提出不合理要求。
- 7) 言行文明，意见分歧时协商解决。
- 8) 服务后，主动为您进行系统检测，并以书面形式向您反映情况。
- 9) 随时地解决任何服务需求信息并向公司汇报。

(三)、应急维修时间安排

我公司建立24小时班制度，发现问题及时赶到现场，与业主协商应急维修时间安排，不影响业主正常上班，及时解决问题，保证消防设备正常运行。

(四)在河南当地有备品备件仓库，我公司在郑州公司设有备品备件仓库，常用零配件均有储备，可随时提供常用配件。

(五)、技术培训、服务响应时间承诺

1、人员培训计划

工程竣工后我方免费为甲方培训系统使用、维护及维修人员若干名。保证每个学员都能懂原理，能熟练操作。

(1)、培训前准备：编写培训教材包括操作规程和维修指南以及消防规章制度；人员包括该工程消防值班人员及相关技术人员。

(2)、人员培训计划：

系统培训

A、在工程进入设备安装阶段，带领业主值班技术人员了解设备的安装位置及安装，接线的方法，以便日常维护。

B、在系统调试阶段，培训业主的全体值班人员，让他们全面了解消防系统，熟知各系统的主要功能，相互关系及系统的基本操作方法。

C、工程验收后，结合竣工图纸和竣工数据系统地对所有值班人员和保安人员进行培训，其培训内容为：

- A 报警和灭火的基本原理；
- B 设备的操作使用和维护；
- C 紧急情况的处理程序和扑救措施；
- D 国家有关法律、法规培训。

本期培训由我公司售后服务部的技术人员进行，同时在我公司派往业主的值班人员的言传身教下，争取在验收后的二十个工作日内，使所有值班人员达到消防主管部门对消防运行值班人员的基本要求，且具有独立的值班能力。

综合培训

我公司组织本工程2-3名消防值班人员专门进行综合培训，使消防值班人员掌握设备工作原理及维修、维护工作。

2. 质量保证措施。

产品出厂后，进行100%的质量检验，进入施工现场后，必须施工方、监理单位共同验收，合格后再进行安装。安装过程中，在公司现场技术人员的监督下安排高级工进行设备安装，发现问题及时解决。调试运行中，我公司派经验丰富的技术人员进行调试。

（六）、该项目所提供的其他免费物品或服务

1、免费帮助业主制定消防值班制度和操作规程，制作设备运行巡检各种所需图表。提供清洗服务、优质的终身技术和设备系统升级服务。

2、质保期外终身维修，免费质量技术跟踪和设备升级服务；

3、免费培训业主消防值班人员和相关人员；

4、免费赠送一套备品备件及专用维修工具，以便工程竣工后业主日常维护；

（七）、收费项目的收费标准及主要零配件价格。

1、保修期外，负责维修和保养，更换零配件只按成本价收取零配件费。

2、保修期内，易损件全部免费维修和更换。

3、我公司将向业主按成本价长期提供备品、备件及专用工具。

（八）质保期内、外服务承诺及投标人认为需要说明的其他服务承诺

1、质保期内服务承诺

a质保期内免费维修和保养，免费更换因产品质量引起损坏的零部件。

b实行24小时值班制度，当甲方值班人员发现问题通知我方后，我方人员保证4小时内赶到现场处理问题，在24小时内使系统运行正常，并做好问题处理记录。

c工程竣工后将为业主提供用户服务手册，并创建“施工过程预控，维修期全面保证，长期延伸服务”的服务工作体制，以业主的完全满意为最终服务标准。

d在质保期内，每月定期巡检一次并进行技术指导，查看值班记录，发现隐患及时消除，并建立工程维修服务档案，给业主提供完善、可靠的服务。

e配合甲方维修人员搞好日常维修工作，提供人力、工具、技术帮助。对于非我公司施工的项目出现问题，如需我公司配合，我公司无条件进行配合而且及时、周到。

f免费帮助业主制定消防值班制度和操作规程，制作设备运行巡检各种所需图表。

2质保期外服务承诺

A、质保期满后，与贵单位签订维保协议，负责终身维修。

B、质保期外，继续协助业主进行必要的工程维修，保证及时优质的服务，每1个月进行一次巡检维护。

C、当系统出现问题时，仍保证在4小时赶到现场处理问题。

D、提供清洗服务、优质的终身技术和设备系统升级服务。

E、质保期外，负责维修和保养，更换零配件只按成本价收取零配件费。

F、为本工程建立备件库，保证做到随要随送，不影响维修。

G、为保持本系统的先进性，我公司将向业主提供系统所用设备的更新换代信息。

以上内容必须如实、详细填写，如表格不足可自行添加。

谈判供应商： 河南天泽建筑工程有限公司 (电子签章)

法定代表人： _____ (电子签章)

日期： 2025 年 9 月 16 日