

五、服务承诺

致：（采购人） 封丘县水利局

我方保证按以下承诺内容认真履行，如未履行，我方愿意承担违约责任：

优质服务

一、质量承诺

1、原材料与生产标准

100%选用优质原材料，严格符合国家标准（如国标、部标）或客户指定技术协议。

采用先进生产工艺和设备，确保产品电气性能、机械性能（如抗拉强度、耐磨损）达标，高压、大电流场景下性能稳定。提供可追溯的生产记录和检验报告，部分企业支持客户亲临工厂参与性能检测。

2、质量保障措施

通过 ISO9001 等质量管理体系认证，部分企业承诺“包退包换”或举报重奖机制。出厂前全检，包括绝缘电阻、耐压强度等关键指标。

二、服务流程承诺

1、售前服务

专业咨询：免费提供电缆选型、敷设培训及技术答疑，部分企业派工程师上门协助设计。

透明沟通：开放工厂考察，提供产品样本及价格信息，协助客户制定采购方案。

2、售中服务

交期保障：常备库存产品可当天发货，定制产品 24 小时内排产（如卡尔德线缆）

合同履行：严格按技术要求生产，确保准时交付。

3、售后服务

快速响应：设立专属服务热线，处理客户投诉或技术问题。

长期支持：提供安装指导、使用维护培训，部分企业承诺终身质量跟踪。

三、差异化服务亮点

灵活供应：支持小批量采购（如一米起订），降低客户库存压力。

定制开发：根据特殊需求（如耐高温、防腐蚀）设计非标电缆。

环保节能：部分企业主打节能导线产品，符合绿色采购趋势。

四、供应商选择建议

资质核查：优先选择具备国家电网入围资格或行业认证（如“全国质量诚信企业”）的供应商。

实地考察：评估工厂规模、生产设备及质量控制流程。

快速反应

一、快速响应机制

1. 即时沟通与需求确认

- 设立专属服务团队或热线，接到需求后 1 小时内响应，提供技术咨询、选型支持（如电压等级、敷设环境分析等）。
- 通过即时沟通系统（如在线平台、电话、邮件）缩短反馈时间，部分企业支持远程视频指导或现场勘查。

2. 灵活定制与方案设计

- 针对特殊需求（如浮力线缆、耐高温电缆），指派专案工程师团队 24 小时内完成方案设计，提供定制化图纸及材料选型建议。

二、高效交付保障

1. 交期承诺

- 常备库存产品当天发货，定制产品严格按合同约定排产，确保准时交付；若遇延迟，需提前通知并支付违约金。
- 采用先进先出库存管理原则，避免材料积压导致质量下降。

2. 生产与监造跟踪

- 生产过程中开放进度查询，部分企业支持客户参与关键节点（如原材料检验、耐压测试）的现场监造。

三、售后服务快速处理

1. 故障响应时效

- 承诺 1 小时内响应故障申报，市内 2 小时、省外 12 小时内技术人员到达现场，携带备件及工具快速处理。
- 提供终身技术咨询，保修期内免费维修或更换问题产品。

2. 持续改进与反馈

- 建立售后服务台账，定期回访客户并优化服务流程，如乾诚电缆的“标准化+人性化”服务体系。

及时服务

一、售前快速响应承诺

1. 即时咨询与技术支持

接到客户需求后 1 小时内响应，提供产品选型、技术参数解答及敷设方案设计支持。部分企业提供 24 小时在线客服或工程师一对一服务，支持远程视频指导或现场勘查。

2、透明化信息提供

合同签订前，免费提供产品价格、技术标准及生产进度预测，确保信息准确且无变动。

二、售中高效交付承诺

1、准时交货保障

严格按合同约定时间交付，常备库存产品可当天发货；定制产品开启“绿色通道”优先排产。若遇延迟，需提前通知并支付违约金，部分企业承诺延迟赔偿条款。

2、生产进度透明化

定期向客户报送生产进度（如每日/每周更新），支持客户驻厂监造。

三、售后及时服务承诺

1、快速故障处理

设立 7×24 小时服务热线，接到问题后 10 分钟内响应，24 小时内技术人员到达现场。提供终身技术咨询，保修期内免费更换问题产品。

2、紧急需求优先处理

针对选型错误或临时增补需求，优先安排生产与调货。

四、差异化服务亮点

定制化支持：我公司提供“从设计到施工”的系统化解决方案，项目进度实时可控。举报奖励机制：我公司承诺若产品未达国标可举报，查实后重奖并包退换。

五、供应商选择建议

优先选择具备 ISO9001 认证及国家电网入围资质的企业。合同需明确响应时间、违约金比例及售后团队配置。

全流程服务支持

1、售前-售中-售后闭环

售前：免费提供敷设培训、技术指导及定制化设计（如耐高温、阻燃电缆方案）。

售中：实时同步生产进度，支持物流跟踪与到货联合验收。

售后：终身技术咨询，保修期内免费更换问题产品，部分企业提供安装调试支持。

2、增值服务

特殊包装（防潮木盘、铁木盘）及运输保险，保障超长/超重电缆安全送达。项目现场支持工程师驻点，解决敷设、接线等技术难题。

投标人：河南新延实业有限公司（电子签章）

法定代表人：（电子签章）

日期：2025 年 11 月 13 日