

五、服务承诺

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：

（格式自拟）

致（采购人、采购代理机构）：辉县市公安局、新乡市久胜工程管理服务服务有限公司

货物的售后服务计划

我公司设有专门的技术支持部和工程服务部，专人负责供货及后期维修服务。此外，相关公司的巡检人员也有能力和义务为用户提供必要的技术支持。

保修

本项目自验收合格后按照国家标准保修。保修期后可选择购买保修保险延长保修。在保修期内，我公司将提供各项技术服务。其它额外的服务要求将由我公司安排。

1、服务范围

在整个保修期内我公司将接受用户的电话咨询、传真和 E-mail 书面技术咨询，我公司的工程师会及时处理用户的问题。全力协助用户解决各项及其他设备的配合问题，在保修期内，公司按照最快，最方便的原则，调动设备服务小组资源，尽快解决问题。

2、备品支持

对于一些常规备件，我公司备有备品库，以最短的时间为用户提供备品支持，对于高端产品则采用替换备件方式联合厂商予以支持。

3、技术支持工作方式

（1）热线电话支持



我公司技术支持小组在接到用户的技术支持请求或故障报告后，将会在第一时间以电话方式同用户取得联系，了解客户问题的详细情况，对于无法立即解决的技术问题会及时记录在案，并将告诉客户预计的答复日期和时间。

（2） E-mail 回复

技术服务小组还可以用 E-mail 的方式回复用户的问题，如果您有任何产品的技术问题，您都可以发 E-mail 给我们，我们的工程师会及时给您答复。您也可以提出其它相关问题，我们将会尽力为您解决。

（3）现场响应

对于经支持小组工程师了解判断，需工程师现场解决的问题我公司将安排支持小组的工程师赶到现场，并承诺尽最大的能力解决客户的问题。对现场不能修好的设备部件，将视情况决定更换或带回我公司修理。同时我们提供随传随到的紧急维修服务，工程师按照正常工作时间及非正常工作时间分别于 8 小时之内赶到现场进行抢修工作。

（4）备件更换

对于已购买保修服务的用户，将保证有充足的备件供应。对在使用中发生的硬件故障，技术服务小组将及时派遣工程师前往更换。

对于不属于保修范围内的维修，技术服务小组将根据备件提供情况，决定是否可以在客户付费后进行维修、更换。

（5）用户系统性能优化

技术支持工程师将根据客户需求，可对重要故障处理给出现场技术支持服务总结报告，以利于客户分析系统运行状态，总结问题产生的原因及预防方法。根据工程师现场支持中发现的问题，做出技术分析总结报告。

（6）客户问题管理

客户将所遇到的问题报告给技术支持小组，所有电话、电子邮件、传真都将



记录、备案并跟随问题的全过程。公司将对每个用户问题报告都会有明确的解决方案答复，明确解决问题的时间、方式和周期。

(7) 客户培训、技术支持

凡我公司客户，免费提供专人培训，首先给用户提供一个良好的售前服务。项目结束后，我公司会提供详细的与项目有关的客户培训工作，使客户掌握使用产品和进行简单维护的知识和经验，具备正确使用、维护产品的能力。在日常的工作中客户可随时与我方沟通要求我方提供客户培训服务。在产品的使用中，我公司会提供全方位的技术支持工作，客户不能解决或不清楚的地方可随时向我方工作人员联系，获得帮助。

供应商名称：新乡市广途汽车贸易有限公司 (电子签章)

法定代表人：  (电子签章)

日期：2025 年 11 月 25 日

