

四、服务承诺

原阳县农业农村局：

如我公司顺利中标，我公司提供最新的合格的产品，并提供以下服务：

一、售后服务保证内容

（一）质保期限内售后服务保证

我公司对本项目中所供设备提供1年期限的质保服务。质保期限内按招标文件要求及国家相关行业标准规定执行“三包”服务。

在质量保证期内，对任何因生产工艺、材料和设备质量或其它任何原因而造成的设备或部件的损坏，导致不能正常使用时，由我公司提供无偿的更换同品牌、同型号设备或生产，以保证用户能正常使用。在质量保证期内，我公司负责对所供设备设施的免费保修、维护，且保证售后服务及时、高效。

在质量保证期内，如因设备问题造成短期停用时，则质保期相应顺延，如停用时间累计超过3日则质保期按正常使用之日起重新计算。

（二）质保期限外售后服务保证

质量保证期结束后我公司仍然会为贵方提供优质、完善的服务，在接到贵方通知后及时响应，并派专业技术人员及时到达现场提供保修、维护及其他服务，服务费仅收取零部件费用成本价格和少量的人工费。

二、备品备件供应情况

我公司承诺向贵单位长期优惠提供所供设备设施的备品、备件、专用零配件、专用工具的供应，在保证库存有大量易损件的前提下，我公司承诺提供专业、快速的保修服务。我公司承诺质量保证期外的终身优惠服务，质量保证期满后所供应的备品、备件、专用零配件、

专用工具等，以成本价供应给贵方。

三、故障响应时间

在质量保证期内，所供设备若发生故障，我公司在接到贵方的服务通知后，1小时内做出响应，4小时内到达现场，到位后48小时内检修处理完毕。若在2日内设备问题不能排除的，我公司无条件予以退换。同时我公司将带有不低于招标文件技术要求的备用产品给贵方免费使用，以保证贵方能正常使用。

四、售后服务人员情况

我公司成立地点位于邯郸市鸡泽县，售后服务部共配备售后服务人员13名，由我公司2名高级售后工程师担任主管。

五、培训计划

（一）培训原则

根据本项目技术要求特点及实施概况，我公司特对贵方制定出一套完全符合要求并科学合理的培训方案。

（二）培训目标

经过培训，使相关实施人员熟悉所供设备设施的使用方法、维护方法、管理技巧、相关操作等。

（三）培训对象

根据贵方要求，对相关实施人员进行培训。

（四）培训计划

根据本项目的技术要求特点及实施概况，培训分为集中培训和现场培训。集中培训时间1天，现场培训由我方售后技术工程师到各实施地点进行，培训时间总共不少于2天。

1、集中培训：结合贵方的要求及建议，组织相关实施人员到统一地点进行培训，我公司将为贵方提供集中产品培训。

2、现场培训：我公司派遣有丰富经验的技术工程师负责设备安装、

调试的同时，对相关实施人员进行现场“一对一”培训。

（五）培训任务

培训的内容包括：设备设施的使用方法、维护方法、管理技巧、相关操作等。

（六）培训教材

培训教材是根据本项目的要求内容由我方编写的潜水泵功能介绍、实践操作、设备日常维护等内容，培训教材以中文格式编写，且所编写的教材是最新的、与所供设备技术要求一致的版本。我公司保证所有参训人员每人一套教材。

（七）培训课程时间安排

培训课程时间以贵方要求为准，我公司将提前对贵方通知并充分与贵方沟通集中培训及现场培训的时间安排。

六、售后服务技术支持

（一）电话热线支持

在所有设备安装调试使用后，进入维护期，在使用过程中发现影响设备使用的各种问题，可以直接拨打公司售后服务电话13730035696。

我公司坚持每周7天、每天24小时专人值守售后服务电话，全年无休，积极响应及排除贵方在使用过程中所出现的问题，全天候服务贵方并及时提供技术和备品备件供应支持。

我公司对贵方坚持定期回访，提供24小时专业咨询，售后服务人员24小时全天待机，主要服务内容有：业务咨询、常见问题咨询等。对于产品的技术性问题，保证在1小时内回复贵方。

（二）现场技术支持

对于通过电话支持不能解决的故障问题，我公司将迅速提供现场支持服务，安排经验丰富的技术支持工程师赴现场分析故障原因，制

定故障解决方案，并最终排除故障。

我公司服务人员进行现场支持服务前将做好以下准备：了解用户设备使用情况及以往所发生的问题及处理方法；准备专业的技术服务工具、技术服务资料、必要的备品备件。

如果确定设备损坏，我公司免费提供备品备件更换。

八、日常维护

（一）日常维护及保养措施

日常维护及保养措施的主要内容包

——设备部件检查

——使用情况

——易损产品备件供应

（二）巡检服务

我公司为所供设备设施进行定期的现场检查，及时发现设备使用中出现的隐患，通过专业调整等手段，减少设备发生故障的概率，保证设备稳定、高效运行。

质保期内，我公司每年至少提供两次设备现场巡检服务，对贵方设备进行全面监视和检查，检查的内容包设备设施的使用情况、易损件的情况及设备使用环境的检查等。

（三）定期生产及检查

售后维护工程师定期对设备进行例行检查，包括对设备部件检查维护、易损件的检查等，并提交服务报告，必要时提供技术专家支持。

（四）应急措施及处理

应急措施设计的目的在于确保设备发生故障或面对意外灾难时，相关服务能在最短的时间内得以恢复，以使设备正常地继续运行。

我公司针对这类紧急异常情况，在设备调试、交接时，将提供相关设备文档、操作/维护手册、设备清单等，并帮助贵方建立管理和维



护文档，以便在发生紧急故障时能及时提供准确的信息，迅速找到问题并排除故障，将损失降低到最小限度。

投标人： 河北省宇润泵业有限公司 （电子签章）

法定代表人： 李进 （电子签章）

日 期： 2026年1月22 日

