

4.5 服务承诺

（一）服务期内、外的服务承诺

1、如果发现由于我公司运维造成的设备任何缺陷或损坏，或不符合技术规范的要求，或由于我公司工程技术人员在运行和验收试验过程中错误指导而导致设备损坏，我公司将在第一时间修复或更换损坏的设备或部件。

2、我公司将提供7*24小时电话技术支持服务（电话：0374-8099636）。

3、终验后的技术支持服务：终验后的技术支持服务包括以下2类。

故障排除服务：在所述的合同内服务时间范围内，我公司为本工程提供及时的7天x24小时故障排除服务。服务方式要求如下：保证在客户向我公司指出系统故障之后2小时之内做出响应，即在确认设备故障之后提出解决办法，并保证在做出响应之后8小时之内尽全力解决故障。

解决故障的方式包括：电话指导；有经验的技术人员尽全力赶赴现场，进行故障诊断，尽快排除故障；用备件替换出现故障的设备或设备模块；对故障设备或模块进行保修；

尽全力赶赴现场是指：在接到故障报告后立即准备应急预案和工具、备件；同时选择最便捷的交通方式，准备动身；利用专用车辆赶赴现场。

定期检查服务：每天进行2次定期系统状况巡检。我公司应为本工程安排专业的、富有经验的工程师，在所有定期检查服务期间工程师不能更换，工程师通过网管及其它技术手段全面地检查设备情况，检查后需对设备运行状况作出评估，提出修正、改进、完善的意见和具体方案，并提交书面报告。

4、服务期外备件按采购原价供给。我公司将对设备备品备件提供采购原价供给的优惠，并提供免费上门更换服务。承诺长年为客户提供充分的备品备件，主要备件供应时间不超过24小时。

5、服务期后的故障及时响应服务。一旦设备发生故障，我方在接到故障发生的通知后，接到用户来电、传真，2小时响应；日间4小时内到达现场，夜间12小时内到达现场，并在到达现场后1小时内解决问题，我方若12小时内不能排除故障的，在24小时内免费更换故障的部件或设备使其正常运行。

6、终身免费的领域技术支持。我公司承诺针对本项目，将终身免费提供技术支持，并为该项目业主提供多样化监控方案服务及技术支持。

（二）售后服务承诺

1、质量保证

我公司以专业的品质和先进的技术，专注于为客户提供全套监控解决方案。公司从原料入厂到产品出厂到后续服务；

(1) 服务热线：设立专人服务热线，7*24小时解答客户所关心的问题包括方案设计、产品提供、安装调试及维护等各个方面，提供专业技术支持。

(2) 现场服务：为用户提供从产品的安装到维修全面的系统支持，现场进行问题解决，确保系统正常运转。

(3) 系统培训：为客户进行系统的知识培训，包括国家相关政策、规范，系统原理，常见故障解决，日常维护等。

(4) 工程服务人员：接受过专业培训，拥有上岗证书，确保工程安装及后续服务质量。

2、服务质量保证措施

1、实行项目经理责任制，各级管理人员都具有相应的职责，以责、权、利三者相结合的原则，实施中实行动态管理，具体措施如下：

(1) 在公司的直接领导下、监督下，由技术负责人制定各分部分项质量管理卡，整理技术资料，及时解决事实过程中的质量问题。

(2) 由项目经理指挥，认真贯彻及时解决，并负责组织分项质量的验评工作，负责其它各级检查的辅助协调工作。

(3) 严格认真地对工程质量按安装规范进行自检，不合格及时返工，直至合格。

(4) 不按操作规程和技术要求施工的，坚决返工，不得遗留。

2、设备使用材料、零配件的质量技术保证措施

材料、零配件是设备的重要组成部分，材料的好坏是设备、工程质量的重中之重，材料不符合要求，会直接影响设备、工程质量，对此，本公司制定了一系列措施加以控制，对所有材料做到百分之百检验，不合格品严禁入库。

(1) 对用于设备、工程使用的主要材料，必须具备正式的出厂合格证和材

质检验单，合格方能使用，否则无条件拒绝。

(2) 所有设备均具有厂家出厂合格证，权威部门的检验合格证。

(3) 凡质量存在问题的杜绝使用。

(4) 仔细核对使用材料的品种、型号、检验其性能，准确无误后方能使用。

我公司为本项目设立售后服务机构及维修人员专线：

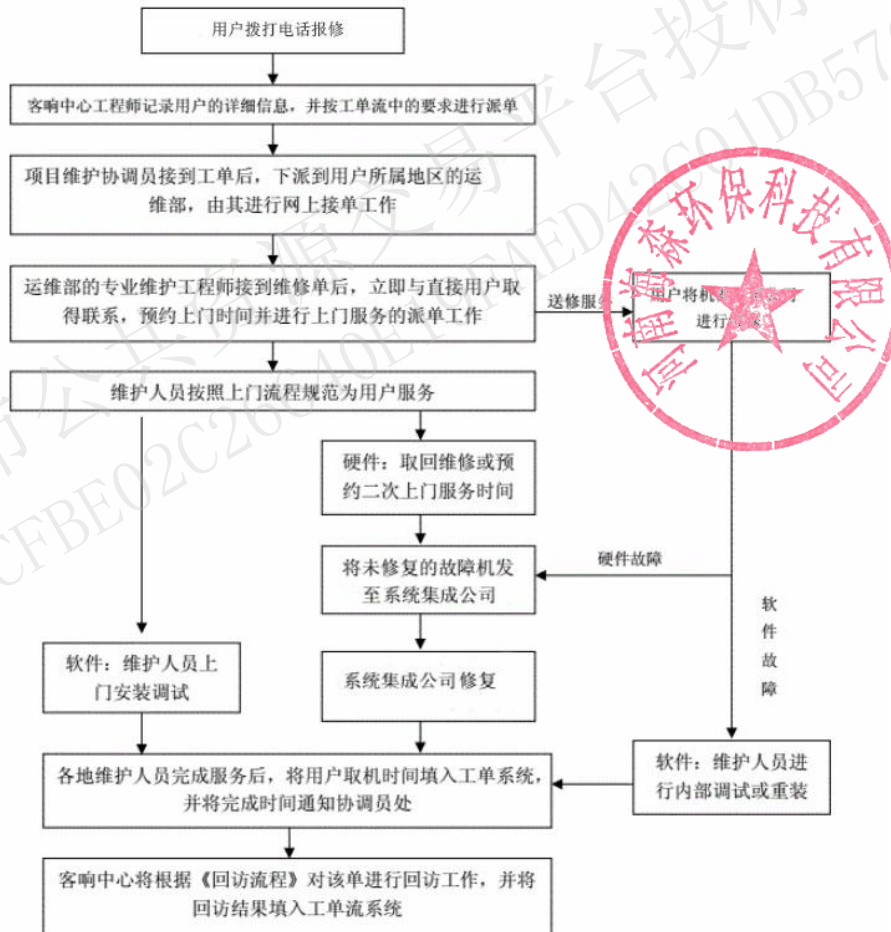
维修单位名称：河南海森环保科技有限公司

维修服务地址：鄢陵县安陵镇北街环保局楼下

维修服务电话：0374-8099636

3、售后服务安全可靠

维护服务工作流程图



(三) 响应时间、到达现场时间、解决问题时间

1、服务方式

送修服务:客户将故障机器送至最近的服务机构并由专业的维修工程师现场检测维修。

在线技术支持:我公司设立有全天在线的专用微信群,可通过即时问答解决客户的问题。

加急服务:紧急突发事件的服务需求,任何时间、任何地点我公司均会响应并在两小时内到达。

培训服务:根据客户的需求由专业的讲师上门为客户培训。

定制服务:根据客户的要求为客户量身制作服务方式和服务内容。

2、响应时间、到达现场时间、解决问题时间

(1) 我公司实行7×24小时全线服务。

(2) 当接到客户的报修电话时,客响中心会详细记录您的信息,并在30分钟内再次与客户取得电话联系,确定工程师到达客户现场的时间,市区一小时内到达,四小时内解决问题,

(3) 上门服务工程师如果遇到特殊情况当场不能解决,我们的服务工程师会和客户协商,得到客户的同意后将机器带回委托服务机构维修,维修好后无偿将机器送回。

(4) 为保证客户的数据安全,请客户及时对您认为重要的数据自行备份。我公司不负责提供免费数据备份及恢复服务,也不承担相应的法律责任。

(5) 当客户的设备出现硬件故障,且设备部件超出保修期或自身原因无法保修时,客户需要自行购买维修所需备件,我公司工程师只向客户做相应建议,但不得向客户直接销售备件。

特此承诺。

投标人: 河南海森环保科技有限公司 (公章)

日期: 2021年10月11日