

4.5 服务承诺

(投标人根据招标文件要求自行编制)

公司本着优质、高效、发展的精神，以优质的产品、贴心的服务为理念，并以“最优惠的价格、最周到的服务、最可靠的产品质量、最优秀的工程质量的原则，公开、负责的向您郑重承诺如下：

1. 本项目保修期响应招标文件要求，保修期内免费维修，人为因素或不可抗拒的自然现象所引起的故障或破坏除外。

2. 优质、快捷的技术服务为更好地保证设备的正常运行，及时解答用户提出的疑问，帮助用户解决问题，公司维护中心和各地维护网点负责各地的开通、维护和技术咨询等服务。维护中心由专职工程师负责随时为客户提供免费提供技术支持服务。保证在接到用户故障电话后2小时内作出响应，2个工作日内赶赴现场解决问题。

3. 免费为用户调试、开通

工程师负责现场设备的安装、调试、开通、检测。设备在调试成功后，供方应书面给用户提供测试结果，在征得用户同意后供方技术人员方可撤离现场。

4. 在正常使用中出现性能故障时，本公司免费保修服务。除此以外国家适用法律法规另有明确规定的，本公司将遵照相关法律法规执行。

5. 定期巡检

我公司将巡检制度为常规维护工作之一，即公司组织每半年对运行的设备巡检一次。公司巡检工程技术人员为主，有设计人员参与。并听取用户维护人员反映的问题及建议，不断完善产品的软硬件功能和质量。

6. 在保修期内，以下情况将实行有偿维修服务，只收取配件费用：

- (1) 由于人为或不可抗拒的自然现象而发生的损坏；
- (2) 由于操作不当而造成的故障或损坏；
- (3) 由于对产品的改造、分解、组装而发生的故障或损坏；

7. 产品质量承诺

(1) 产品的制造和检测均有质量记录和检测资料。

(2) 对产品性能的检测，我们诚请用户亲临对产品进行全过程全性能检查，待产品被确认合格后再使用。

(3) 在施工与使用过程中，出现碰伤、划伤、割伤或细微裂纹的现象，我公司有专业的技术人员进行复原修复，以保证产品的整体外观质量。

(4) 按甲方要求我方将按工期要求及时将产品运到施工现场，绝不耽误工期。

(5) 我公司保证在规定的期限内完工，达到合格工程要求。

(6) 工程完工后我方积极配合甲方检查验收。

8. 产品价格承诺

(1) 为了保证产品高可靠性和先进性，系统的选材均选用国内或国际优质名牌产品。

(2) 在同等竞争条件下，我公司真诚以最优惠的价格提供给贵方。

9. 终身维护，保证用户利益

我公司承诺将投入本公司最优秀的施工安装队伍，以达到最优秀的工程。公司的设备自开通验收合格之日起，正常条件下(不含天灾及人为造成的损坏)保修期外，本公司提供终身有偿服务。

10. 建立用户档案，完善产品质量

公司维护中心除开展用户技术咨询服务外，还负责受理和收集用户投诉咨询信息，保证用户提出的问题和要求能得到及时处理，并对处理情况进行跟踪和验证。同时建立用户档案记录产品使用情况，为今后产品的质量改进提供依据。我们将不断努力，精益求精，为顾客提供最满意的产品和服务。

11. 公司备品备件库，可提供用户 15 年的使用，以最优惠价提供备件。

12. 要求及建议

作为我公司的用户，我们感谢您对我公司的信赖，您对我公司的产品有任何建议和要求应及时告知我们，同时应按公司各类产品的使用说明书和维护手册进行定期维护，设备出现故障应及时通知我公司各要点的维护人员，做到及时发现及时处理，并做好设备运行站日常记录，我们相信通过双方的沟通和配合，一定会维护好设备。

供应商名称（并加盖公章）：中泰建设集团有限公司

日期：2021年10月20日

