

6.2、售后服务承诺书

致：沁阳市体育运动发展中心（采购单位名称）

我司北京奥康达体育产业股份有限公司在此承诺：



1、我公司所售出的产品实行 **8 年的产品三包服务**：即产品在正常使用情况下发生质量问题时，我方应按使用方的要求，负责对产品实行包修、包换、包退。

2. 保修期限：运动器材整体保修期限 8 年，**全部实行“三包”服务**。

3、快速响应：我公司在质保期内提供 7*24 小时响应机制；设备出现故障时，技术人员 1 小时内响应，做到 8 小时内服务到位，组织维修和专业服务队伍到达现场，对产品进行免费保修服务。一般问题 8 小时内解决。若在 8 小时内仍未能有效解决，我公司免费提供同档的设施给予用户临时使用。

3、配件供应：建立充足的配件库存，确保各种配件能够及时供应，以满足维修和更换的需求。即使在质保期后，也将长期提供优质的配件供应服务，并给予合理的价格优惠。

4、技术指导培训培训

我公司提供完整的器材安装视频文件并与每套器材同时下发到各个地点，充分保证了用户使用中发现的问题能够及时解决。

我公司拥有完善的技术指导方案，器材的基本原理、产品功能、性能、使用安全常识、健身常识、常见故障排除、维护保养技术、包括及处理和解决方法、保险政策等，并对用户和维护人员进行培训和技术指导。

5、定期回访：

1) 将安装好的客户售后服务卡进行登记汇总；

2) 按周、一个月、三个月、半年和一年及时进行回访；

3) 电话访问要热情、真切，如果客户有相关产品问题，要及时回答并予以解决。

4) 回访结束后，要认真作好记录，对需要进一步做的工作，按客户投诉处理流程进行。

5) 对所有回访资料要输入电脑保存，便于查找。每月将回访中得到的信息归类总结，使长处继续发扬光大，不足之处加以弥补，使我们的产品质量和服务质量不断提高

6、巡检服务

质保期内，我公司按采购人要求随时提供现场服务，同时必须提供定期上门巡检服务，每半年对所有供货进行巡检，并向采购人出具巡检记录。为了保证器材的美观及正常使用，每年四月份对器材进行全面检查并对器材表面的破损进行修补。

我公司的服务理念：信心承诺，满意为止。感谢您选择“奥康达”；选择我们就等于选择了满意。

我公司的服务目标：服务质量赢得用户满意。

我公司形成了完善、良好、专业化的客户服务体系。从售前现场勘察，场地设计，配套方案的选购、到器材安装，一切均以客户的需求为主。同时，公司提出“维护为主，维修为辅”的口号，先于客户所需，定期电话跟踪，定期巡查现场，保障器材的良好使用，受到市场上消费者的好评，被中国保护消费者基金会评为：“质量可信单位”。

特此承诺。

法定代表人（签字）： 魏永光

投标人名称（公章）： 北京奥康达体育产业股份有限公司

日期： 2025 年 3 月 4 日

