

## 附件 7:

### 服务承诺

#### （一）承诺

- 1、设备自验收合格之日起，原厂质保期 $\geq 1$ 年，空调不少于6年。
- 2、经销商（生产厂家）提供仪器报修电话服务；在接到正式通知后2小时内响应，24小时内到达现场进行检修，解决问题时间不超过48小时。若不能在上述承诺的时间内解决问题，则在3个工作日内提供与原问题机器同品牌规格型号的全新仪器备机服务，直到原设备修复，期间产生的所有费用均有经销商或者生产厂家承担。原设备修复后的质保期限相应延长至新的保修期截止日，全新备机在使用期间的质保及售后均按上述承诺执行。
- 3、公司技术人员对所售仪器免费定期巡防，免费进行系统的维护、保养及升级服务，使仪器使用率达到最大化，每年内不少于2次上门保养服务。
- 4、保证保修期内开机率不低于95%。
- 5、经销商（生产厂家）负责对我单位使用科室及维修人员关于机器常见故障及解决方案进行培训，培训必须达到我方熟练掌握机器操作流程，能解决常见故障。
- 6、列出本次投标项目的配置清单。
- 7、列出投标设备运行所需耗材及易损件价格。
- 8、列出投标设备原产地。
- 9、产品为一年内生产的产品（以交货期时间为准）。
- 10、交货期20日（日历日）。

#### （二）保修期内的服务承诺

##### 1、回访与保修

（1）项目交付验收后，我公司将启动“回访与保修程序”，定期进行回访并做好记录，及时了解交付后的使用情况和质量情况，掌握第一手材料，以便在以后的工作中加以改进，一旦出现质量问题，我公司将24小时内到位进行修理、维护直至工程合格，为业主提供满意的后期服务。

（2）“回访与保修小组”由公司相关人员构成，由公司直接领导，负责在缺陷责任期内提供满意的后期服务。

（3）合同规定缺陷责任期结束,并且维护任务完成时,公司负责与业主签订移交手续,保证向业主交出优质的产品。

## 2、用户服务的组织机构和管理体系

### （1）用户服务的组织机构

公司将委派优秀的管理人员组成管理班子,按照项目管理手册和程序文件的要求进行项目管理。严格按照公司的质量保证体系来运作,以全面质量管理为中心环节,出色地完成施工阶段的服务目标。交付后,由公司直接负责保修期内,售后服务的组织工作和保修结束后为业主提供维修保养计划。

### （2）用户服务管理体系

#### ①前期策划服务

工程开工前期,我公司可协助业主进行工程前有关组织工作的具体运作,帮助业主协调周边环境等工作。

#### ②过程精品服务

要考虑用户的需求和利益,尽可能满足用户潜在的要求,以“精品工程”回报业主。同时,我公司可利用技术优势,为工程提供细部结点的深化设计和提出合理化的建议供设计单位参考。

### （3）服务管理的内容

①根据用户的要求完善我们的交付方案,和设备物资选型等工作。

②对用户提出的问题及时办理。

③对用户和管理过程中提出的意见,项目经理及时分析、汇总。作为质量改进和改善管理工作的依据。

④公司于人员、材料、机械等均达到最佳工作状态。使各工序之间形成良好的衔接。

### （4）定期服务

①在保修期内对用户进行回访,了解用户对使用功能不完善方面的意见和处理急需解决的质量问题。

②保修期内每月至少一次电话回访,每月至少一次到现场调查。

③保修期结束前一个月进行交接回访,了解用户对建筑产品的全面评价及后期出现的质量问题,并及时改正,以便互相交流意见。

### （5）后期延伸服务

保修期过后，根据业主要求，我公司可为业主提供其他特殊服务。比如：局部免费维修。

### 3、维修保护内容

（1）交付时，首先成立由项目经理为组长，技术干部及有关人员组成的工程回访与保修小组，负责缺陷责任期内的维护工作。

（2）缺陷责任期内，回访与保修小组要定期对所建工程进行全面、仔细的组织检查，遇地震、暴风等不可抗拒的自然灾害后要及时组织检查，分析原因，及时向业主上报缺陷数量、缺陷范围、缺陷责任及原因，并立即组织维修。

（3）缺陷责任期限内工程的维护，要在不影响正常使用的前提下进行，必要时采取可行的防护措施，确实需要中断交通时，必须在业主同意后方可进行。

### （三）工程保修期外的服务承诺

#### 1、质量保证

我公司将会对招标人提供一个完整的、得以验证的项目管理质量控制方法和相关的管理培训。并且，保证技术人员具备工程质量跟踪的专业技术，具备质量管理的专业方法和经验。

#### 2、保质期外的服务

除此之外，在售后服务方面，我们考虑到项目的服务要求，保证快速响应、高效排障，并提供多种方式以及多层次的售后服务和技术支持：

定期用户联络：安排指定工程服务人员并与各供应商协调，定期和用户保持联络，并长期协助用户和供应商保持技术联系、售后服务联系。定期向用户了解工程项目的状态并及时关心用户对质量的进一步需求。长期协助用户的管理人员对整个工程的管理。

#### 3、保修期外保证及时维修质量缺陷

①质量保证期自验收合格之日起，质保期完全按招标文件的要求确定。在这段时间，我公司将负责对项目中出现的质量问题进行处理，负责免费维修与维护服务。

②项目验收后，每年为用户提供不少于 3 次的定期巡检或现场维护的服务；

③服务热线：我公司保证全年 24 小时的服务，及时响应用户的售后服务。

务需要、及各种技术咨询。

④质量保证和维护服务：对负责提供的各工程材料承诺按招标文件的要求确定质量保证期，在保修期内，全免费保修服务，在保修期满后，我公司将以优惠的价格续签相关养护服务协议。

谈判供应商名称(企业电子签章)：河南俊玖建筑工程有限公司

法定代表人或授权委托人（个人电子签章）：

日 期：2025 年 10 月 31 日

与原件一致