## 售后服务承诺

致：禹州市政府采购中心

1、我方保证所提供的货物是新品、原装正品，符合国家质量检测标准，具有出厂合格证。消防车辆的底盘不早于2017年10月1日出厂。消防车辆交货时每辆车附有招标文件中要求的车辆购置发票、随车器材清单、合格证、质量保证书和保修保养手册（卡）等资料，还包括合同条款中规定的其他资料（如有）。

2、我方严格遵守《工业产品售后服务》、《产品质量法》、《消费者权益保护法》等现行的中华人民共和国相关的法律、法规和标准，为买方提供“三包”服务，认真履行产品售后服务的责任。质保期从验收合格后开始计算，具体质保期限如下：

**质保期：通过最终验收合格、签署验收合格证书并办理移交手续之日起，整车免费1年质保期，罐体免费10年质保期。**

3、本厂产品，若因设计和制造等原因引起的缺陷和损坏，本厂负责免费维修。保修期自用户在货物质量最终验收单上签字之日起计算，保修费用计入总价。保修期内，所有服务由本厂上门进行，不得收取任何费用。

4、故障响应时间

4.1 我方向买方提供24小时的电话服务，并有专业技术人员提供优质服务。我方24小时电话服务如出现不能正常服务时，买方将其作为不良售后服务对待。

4.2 提供7×24小时的技术咨询服务。对于买方提出的服务申请，**一般故障响应时间为1小时，技术人员4个小时内到达现场进行免费维修服务，一般故障4小时内解决，重大故障24小时内解决。**故障原因24小时内无法排除的，则应提供相应备用设备以保证用户方正常使用。并应对故障进行及时检修，由此产生的一切费用均由中标单位承担，不再向用户收取费用。在采购方最终用户单位使用的头三个月，同一设备出现第二次质量问题，予以整体更换该设备。我厂在多个地区有合作维修服务点，可以及时解决用户使用问题。保修期内，非因操作不当造成要更换的零配件及货物由中标人负责包修、包换。在质保期结束前1个月，中标人须免费对货物进行一次全面的维护与检测。保修期内除易损件外非因操作不当造成的零配件损坏，由中标人包修包换。

4.3 质保期内车辆在使用过程中，因故障修复期限超过7天以上的，中标人应提供相同型号的替代车辆交给用户使用。

4.4 售后服务商应认真、完整、真实的填写保养、保修、维修记录，并经买方签字确认。买方有权查阅保养、保修、维修记录。

4.5 保修免责

由于下列原因导致产品出现故障、工作异常或损坏，我方不承担免费保修义务，但应按产品售后服务响应提供良好的维保服务：

1）买方未经卖方许可擅自拆、改主要部件或不按操作规程导致产品损坏。

2）由于自然灾害或其它不可抗力致使产品损坏。

3）在产品禁止的工作环境下使用而引起产品损坏。

4）由于买方保养不当而造成产品发生故障。

投标人名称及公章：湖北三六一一特种装备有限责任公司

2019年1月11日