### 售后服务承诺书

|  |
| --- |
| 售后服务承诺： |
| |  |  |  | | --- | --- | --- | | 1 | 免费保修期（即质保期） | **验收合格之日起两年** | | 2 | 故障响应时间（包括到达现场的时间），解决质量问题承诺时间 | 提供全天（24小时）维修服务，车辆发生故障或技术问题，售后服务维修人员将**立即响应，**在10分钟之内提供合理解决方案；需要现场服务时，**服务人员自接到报修电话后1小时内到达现场，**一般故障12小时内排除，重大故障24小时内排除。 | | 3 | 质保期内的售后服务内容 | 在质保期内，如产品（含零配件）出现非人为因素的质量问题，我公司将安排专门的技术服务人员为采购方提供维修服务，如出现零配件问题或是产品本身的质量问题损坏需要维修，我公司将免费进行维修及更换零配件。**免费保修期内，同一质量问题连续两次维修仍无法正常使用，我公司将予以更换同品牌、同型号的全新产品**。 | | 4 | 质保期满后的售后服务内容 | 在质保期外，如产品（含零配件）出现非人为因素的质量问题，我公司将安排专门的技术服务人员为采购方提供维修服务，**如出现零配件问题或是产品本身的质量问题损坏需要维修，我公司将免费进行维修及更换零配件，并提供主要零配件成本价的优惠价。**  **超过质保期发生故障，用户可自由选择维修单位，如委托给我公司，我公司绝不借故推诿，且维修费用不超过市场平均价格。**  对于备品备件及易损件的损坏，如需更换我单位将按照成本价收取费用，如需现场服务我公司将承担技术服务人员的食宿及交通费用。 | | 5 | 备品备件及零配件的供应 | **我公司将终身供应本项目所需的备品备件及零配件。质保期内，免费上门，免费更换。质保期满后，免费上门更换，仅收取材料成本费，免收人工费**。 | | 6 | 售后服务机构名称、地址、联系人及联系电话 | 1）河南天河消防车辆装备有限公司，郑州经济开发区联东U谷国际企业港第二期西区，张勇19937155119  2）山东省天河消防车辆装备有限公司服务队，临沂市工业大道57号，周金洪/0539—8333329  3）许昌金汇汽车销售有限公司，许昌市学苑南路梨园转盘北50米，李涛17706359738/0374-5188977 | | 7 | 售后服务时间 | 提供每周 7 天、每天 24 小时服务。 | | 8 | 详细的免费培训计划：时间与地点、培训人数、内容、次数 | 时间与地点：交车后一周内，用户指定地点；  培训人数、内容、次数：用户车辆管理人员、消防指挥员、驾驶员、战斗员，消防车产品设计方案结构、性能、使用保养知识系统培训，提供有关产品的设计方案、技术资料和说明书等，次数按照用户要求，做到‘三懂四知道’。 | | 9 | 是否提供定期检测、故障排查服务 | 提供定期、不定期到基层部队技术服务，技术升级和技术指导。提供对设备和系统的调测、软件升级、故障处理、维修、更换和定期（**质保期内一年四次，质保期满后一年两次**）的现场巡检。 | | 10 | 已交付产品的技术服务 | 对已交付的产品，在产品验收合格并投入使用后15日内，由我公司售后服务中心技术工程师专门打电话询问产品使用情况，3个月内派维修工程师上门走访。所派人员的住宿、吃饭、交通等一切费用均由我公司承担。 | | 11 | 质保期以后的维修、维护内容及服务方式、范围和收费等情况。 | 终身免费提供对设备和系统的调测、软件升级服务；  终身免费为客户提供人员培训和技术服务；  终身供应客户所需的备品备件和易损件，只收取成本价，免收人工费。 | | 12 | 可向用户提供的优惠条件程度（备品、备件、专用工具等供应） | 质保期满后，车辆出现的质量问题，我公司按成本价向用户方提供用于维修、保养用途的主要零配件，免收人工费。 | | 13 | 其他服务承诺、  优惠条款 | a、上装部分：提供终身24小时全天候免费上门服务，质保期外主要零配件按成本价收取，免收工时费。  b、根据用户要求，随时（终身）免费进行车辆的使用和保养培训。  c、我公司定期对车辆进行巡检（保证每年不低于两次上门服务），或根据用户要求进行巡检。  d、除人为因素和不可抗力外，质保期内免费提供服务（包括易损件及配件）  e、按用户要求进行器材的装夹，免费提供相应的装夹模块。 | |