## 2.4 服务承诺

**致：鄢陵县城市管理局（招标人）**

针对 鄢陵县城区公厕建设项目----装配式移动公厕采购及安装项目 ，我公司就售后服务内容作出下列承诺：

针对本项目，我公司所提供的产品均为最新的、未使用过的和用一流工艺生产的具有质量合格证明的产品，并完全符合本项目规定的质量、规格和性能要求。 同时我公司注册和办公地址均在鄢陵，在地理优势的基础上，我们针对本项目成立项目小组，在人员配备和技术力量、设备上充分保障项目实施及售后服务的相应速度和服务质量。

**一、优惠承诺**

（1）在竞争性谈判文件要求外**额外提供1年常规耗材及维护服务。**为保证本项目设备的正常运行，我公司在鄢陵县北关大街（公司注册地仓库）备有充足的耗材，**我公司免费提供质保期外1年常规耗材及设备清洗检修等服务**。

（2）在竞争性谈判文件要求外**额外延长1年保修期，提供2年免费保修服务。**

（3）在竞争性谈判文件要求外**额外配备常用维修工具等。**（包括工具箱、万用表、远程数据查询系统等）、通讯调试工具（包括各种硬件接口线、改线工具、接口调试软件及常用零部件等）。

（4）在竞争性谈判文件要求外额外**免费提供操作及维护技术培训服务。**

免费培训分为以下三部分组成：

* 设备构造及设备操作等基础知识培训；
* 现场安装与操作培训（现场培训）；
* 定期技术指导培训；

为保证每次培训的顺利进行，培训活动开展前后我们均会做以下准备工作：

1）培训教材的编制、审核：我公司将为接受培训的人员提供与所供设备一致的最新版本培训教材。采用标准符号及词汇，并保证每个学员一套。根据用户接收培训的人员情况，我公司将对培训教材进行适当调整；

2）在用户对培训内容和计划进行审查、确认后，培训教师做好培训前的备课工作；

3）在培训工作开始前，做好培训地点、培训设备、教学器具和后勤的准备工作。

**二、项目实施方案的人员组织、工期安排、项目实施保障可靠性**

详见谈判响应文件“第二章（2.5.1） 项目施工方案”。

**三、质保期内、外服务承诺**

1. 在竞争性谈判文件要求外提供**质保期内外备件按采购原价供给。**我公司将对脱保后的设备备品备件提供采购原价供给的优惠，并提供免费上门更换服务。承诺长年为客户提供充分的备品备件，主要备件供应时间不超过24小时。
2. 在竞争性谈判文件要求外提供**质保期内外的免费故障维修响应服务。**一旦设备发生故障，我方在接到故障发生的通知后，接到用户来电、传真，**2小时响应**；日间**4小时内到达现场**，**夜间6小时内到达现场，并在到达现场后1小时内解决问题**，我方若12小时内不能排除故障的，在24小时内免费更换故障的部件或设备使其正常运行。
3. 在竞争性谈判文件要求外我方提供对智能化产品的软件、电子化产品**免费升级服务**。升级服务包括主要故障排除、维护、故障修复、补丁、模块增加和主要版本升级等技术支持。
4. 保修期结束后我方可与贵方签署技术服务协议，**提供设备的终身售后技术支持**。

**四、其他承诺**

在免费保修期内，同一质量问题连续两次维修仍无法正常使用，投标人必须予以更换同品牌、同型号的全新产品，超过保修期发生故障，用户可自由选择维修单位，如委托给投标人，投标人不得借故推诿，并且维修费不能超过市场平均价格。

特此承诺。

投标人（盖章）：河南海森环保科技有限公司

法定代表人或授权委托人（签字）：

2019年3 月 19日