**售后服务承诺**

致：禹州市教育体育局

我公司对禹州市第四实验学校饮水设备采购项目采购编号：YZCG-T2019173的采购项目做出以下售后服务承诺：

1. 售后服务承诺

我公司在禹州市内设有售后维修服务部，地址：大禹像向南500米路西。对本项目将设置专人负责，实行终身服务制的原则，由我公司售后服务部经理作为负责人。用户可通过售后电话报修或咨询有关技术问题，并得到明确的解决方案。售后服务电话：0374-8336299转售后部。

1. 保修期内承诺
2. 对本项目所采购的产品提供1年质保服务，终身技术支持。
3. 在质保期内凡正常使用出现的故障，我公司免费上门维修并承担维修过程中的费用。
4. 在接到报修通知后，20分钟做出响应，2小时达到用户现场并解决问题。如24小时内不能解决问题，提供备机或应急方案。
5. 免费保修期内因同一质量问题连续两次维修无法使用的我公司为用户更换同品牌、同型号的全新产品。
6. 保修期内，对于定期需要更换的耗材（消耗品）我公司承诺只收取成本费。
7. 用户在正常使用中出现性能故障时，我公司承诺以上保修服务。除此以外，国家适用法律法规另有明确规定的，本公司将遵照相关法律法规执行。
8. 技术指导承诺
9. 制定详细的培训计划，在设备安装现场对用户提供免费详细的技术培训。内容包括：相关设备原理、 使用说明、简单售后注意事项等。保证用户能熟练掌握设备的使用操作。
10. 在后期使用过程中如遇到任何问题均可拨打售后服务电话0374-8336299进行咨询，并得到明确的解答。

4、保修期满后服务承诺

（1）保修期满后，用户可自由选择维修单位。或与我公司签订优质服务协议，负责维修，仅收取服务成本费，不收取其他任何费用。

（2）每季度定期电话回访一次，为系统的正常运行提供强有力的保证。

（3）继续提供耗材更换服务。更换耗材仅收取成本费。

（4）继续提供培训或技术指导服务，对用户日常使用中的疑问做出明确解答。对关键设备提供技术培训，使其达到熟练掌握操作、能够进行简单维护、故障处理。

5、指导培训服务承诺

我公司在整套设备交付用户后，会派专人对用户进行现场指导。指导内容包括但不仅限于设备的工作流程知识、设备的日常使用操作方法、设备日常维护管理、设备技术指标 、设备核心参数、设备的基本故障排除以及设备出现问题后的应急处理办法等内容的培训。使用户在日常使用中能够熟练掌握操作方法。

6、保修期后的服务收费标准

保修期过后，如果更换的配件或设备在本次投标范围内我们按照不高于本次招标价收费，如果更换的配件或设备不在本次招标的范围内我们按照当时的市场公开报价打8折收费，收取基本的人工成本费，协议用户安照协议执行。

售后服务内容

货物安装前准备服务、货物安装期服务、货物维护期服务；

招标货物供应、验收、送货到场;

负责招标货物的现场安装调试;

故障的现场诊断与联系原生产商;

无归属故障、非设备本身故障的排除;

设备运行情况的报告,故障情况的报告;

技术热线,技术咨询。

投标人：禹州市恒通水暖工程有限公司