### 4.3 服务承诺

**一、验收标准**

由采购人成立验收小组,按照采购合同的约定对成交人履约情况进行验收。验收时,按照采购合同的约定对每一项技术、服务、安全标准的履约情况进行确认。验收结束后，出具验收书,列明各项标准的验收情况及项目总体评价,由验收双方共同签署。

1、按照采购标的相关国家标准规范验收。

2、按照谈判文件要求、投标文件响应和承诺验收。

**二、保修期内及保修期外的服务承诺**

1、服务承诺

(1)按国家相关标准执行；

(2)服务期限以签订合同为准；

(3)2小时电话响应，4小时到达现场，8小时解决问题；

(4)负责免费安装调试，交钥匙工程；

(5)本项目所有产品设备全部符合国家质量检测标准和本招标文件规定标准的全新正品现货，供货时提供随货物《产品合格证》；

（6）建立用户档案，实行电脑管理，根据用户的使用期限，通过电话、信函、上门等形式，了解用户对产品的质量、性能、售后服务等方面的意见，并给予及时反馈；

（7）服务人员必须全心全意为用户服务，维护企业利益，树立企业形象，做到用户服务率100%，满意率95%以上。

2、保修期内服务

免费定期系统检查。

保修期内将免费提供维护、保养、设备和器件如因产品质量或自然损坏时，将免费更换、补充。如由于人为损坏或蓄意破坏，仅按投标时报价收取更换之设备、器件费用。

3、保修期后的技术服务

我公司设有售后服务部，备有足够的备品备件，可提供终身技术服务。我公司专业技术人员配备齐全，技术水平较高，具备专业证书，且有长期从事消防工程的安装、调试、维保方面的实践经验，能够满足各方面的维修保养。我公司愿意提供定期检测、维护、保养、补充服务，并希望与贵方订立终身服务协议，以最优惠条件确保实施。

保证期及终身服务期内，如遇紧急情况或严重故障，我方2小时电话响应，4小时到达现场，8小时解决问题。