

售后服务承诺函

我公司郑重承诺，就长葛市第二高级中学寝室、教室空调设备采购项目完整投标。如果我公司经评审后被确定为成交供应商，我公司对于成交货物，除完全响应招标文件规定的所有要求外，还将按照以下条款提供优质和完善的售后服务：

1. 拟提供售后服务的项目：真诚到永远，实现“用户百分百满意”是我公司始终如一的服务宗旨。我公司严格遵守此项服务宗旨，全心全意做好所投产品的售后服务工作。

海尔空调售后服务年限：海尔空调整机免费保修6年，压缩机及关键零部件包修6年；免费质保期内，若空调出现故障，我公司在接到采购人维修要求电话后，0.5小时内派技术人员到现场维修，维修过程中所需材料我公司在接到通知后会迅速及时提供，最长不超过6小时一定送达采购人。6小时内解决故障，若短期无法修复的，提供相应备用设备并负责安装调试。

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，我公司予以更换同品牌、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，如委托给我公司，我公司不会借故推诿，并且维修费不超过市场平均价格。

在质保期内产品发生质量问题时及时免费为使用方更换，保证产品正常使用。保修期结束后，仍负责提供维修服务，只收取成本费。解决问题时间不超过12小时。海尔空调全国联保，享受三包服务。

机器保修期结束后，我公司承诺整机包修期外产品寿命期内只收取成本费，免收维修工时费；仍确保您所使用的设备能够正常运行。

(1) 我公司提供的产品是符合国家质量检测标准和本项目招标文件规定标准的全新原装正品现货，供货时提供随货物《产品合格证》、设备使用说明书和维修指导说明书等货物随机资料，在工程安装调试完毕一并交付采购人。

(2) 投标人保证用户在使用该货物或其任何一部分时不受第三方提出侵犯其专利权、商标权和工业设计权等的起诉。

(3) 交货期：合同签订后30日历天内完成供货安装。

(4) 服务地点：长葛市。

(5) 资金支付：①支付方式：银行转账。②支付时间及条件：经验收合格后支付合同金额的 90%，验收合格满一年无质量问题支付合同金额的 10%。

(6) 本项目的投标报价为总报价，包括设备、材料购置、验收、税金、施工、售后服务等所产生的一切费用。

(7) 安装、调试过程中我公司将派专业售后人员进行现场安装；机器开机调试前，我公司专业技术人员将对电气部分及机械部分的全面检查测试，确保安全开机。

(8) 验收标准：①验收方式：由采购人成立验收小组。我公司承诺完成的项目达到的质量标准符合国家质量检测标准。

②验收标准：验收时按照采购合同、招标文件要求、投标文件响应和承诺等对每一项技术、服务、安全标准的履约情况进行验收。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。

2. 质保期内、外服务承诺

我公司承诺所供海尔空调整机保修 6 年、终身维护，并提供终身免费的技术服务和技术咨询。所供设备为符合国家质量检测标准的全新正品现货。免费保修期内，我公司承诺每年二次免费上门维护保养，确保产品正常运转。

免费保修期内保证备件充足，出现故障电话不能解决的，维修人员赶赴现场解决，免费保修期外对设备终身维护和免费技术支持，根据用户需要长期供应配件。在质保期内免费上门对损坏的部件或设备进行安装、更换、调试，包括配件费，材料费，人工费等。

质保期内，我公司在接到采购人维修要求电话后，0.5 小时内派技术人员到现场维修。

3. 售后服务地址及人员

维修点名称：河南卓扬工程设备销售有限公司

维修点地址：河南省许昌市市辖区魏文路与莲城大道交叉口东北角莲城大厦 7 层 702 号

维修点负责人：田彦平

联系方式：0374-3172188

维修单位联系人：石艳阳

联系方式：13619885821

海尔空调 7*24 小时全国服务热线号码：400-699-9999

本维修单位是海尔在河南直属星级售后服务单位，具备空调等家用电器维修售后的专业技术，经培训并颁发证书，可同时处理维修500台以下的维修能力。我公司空调售后人员具有制冷与空调设备安装修理作业证书，并且维修保养持证上岗确保售后效率和质量。后附售后服务人员作业证书。

4. 售后服务响应及到达现场的时间：提供 24 小时本地服务，7*24 小时服务电话：0374-3172188。设备出现故障或质量服务要求，保证在接到贵单位的故障通知后，0.5 小时内派技术人员到现场维修，维修过程中所需材料我公司在接到通知后会迅速及时提供。我公司提供不间断服务，直至排除故障。

超过保修期发生故障，用户可自由选择维修单位，如委托给我公司，我公司不会借故推诿，仍负责提供维修服务，只能收取成本费用。

5. 质量保证：我公司保证所供货物是原生产制造厂商制造的、经过合法销售渠道取得的，并完全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。交付货物时，提供设备使用说明书和维修指导说明书。

6. 技术培训：若我公司中标，免费培训操作及维修人员，免费负责设备的安装及调试。后附技术培训方案。

供应商名称（公章）：河南卓扬工程设备销售有限公司

日期：2020年10月27日