

五、服务承诺

为了更好的服务用户，公司建立了完善的售后服务体系。我们拥有专业的售后服务团队，本着“客户至上，服务为本”的原则，始终坚持以全面服务客户为导向，为用户提供优质高效的售后服务，充分保证了我公司的售后服务及时性和周到性。

1、质保期：8 年，质保期内如出现产品质量或安装质量问题，我方免费维修更换。我公司在质量保证期内，配合新乡市体育局，每年两次巡回检查。

2、我公司提供售后服务机构情况，包括地址、技术人员及联系方式，售后技术人员力量、设备实力等。

3、质保期内为招标人提供以下技术支持和服务：

（1）若中标，我公司提供用户培训、产品维护维修服务。我公司提供 24 小时的技术支持服务，24 小时免费服务热线 400-047-0006，在**接用户报修电话 4 小时内到达现场，12 小时解决问题，12 小时内未排除故障**，则提供备用货物。

（2）我公司定期对所供设备运行情况进行检测，消除故障隐患，以保证设备的正常运行。

（3）在质量保证期内，凡因正常使用出现的质量问题，我公司提供免费维修或更换。在维修时，我公司支付设备或组件的包装和运费。并从修复或更换后重新计算质保期。

（4）技术支持

保修期内的服务为我公司现场免费服务。

保修期内，我公司积极提供技术支持及技术指导。

保修期内，我公司每年 2 次向用户提供现场巡检并提供设备运行评估报告，提出相应的维护建议。

我方承诺和厂家在质量保证期内为采购人提供以下技术支持服务：

1) 质量保证期内服务要求

（1）电话服务咨询

我方和厂家承诺为用户提供技术援助电话，解答用户在使用中遇到的问题，及时为用户提出解决问题的建议。

(2) 现场服务响应

用户遇到使用及技术问题，电话咨询不能解决的，我方承诺在 12 小时内采取相应措施，提供上门服务，确保产品正常工作；无法在 12 小时内解决的，提供备用产品，使用户能够正常使用。

4、质保期外出现质量问题，只收取维修材料工本费用。

质保期外服务要求

(1) 质量保证期过后，我方和厂家同样提供免费电话咨询服务，并承诺提供产品上门维护服务。

(2) 质量保证期过后，采购人需要继续由我方和厂家提供售后服务的，我方和厂家承诺以优惠价格提供售后服务。

(3) 维修配件

我方和厂家售后服务中，使用的维修零配件为原厂配件，未经用户同意不使用非原厂配件。

5、售后服务标准

为保证服务质量，我们将严格按照《服务程序》、《设备维修服务标准》、《语言行为规范》开展服务工作。

(1) 服务周到、文明礼貌，主动清扫工作场所设备卫生。

(2) 认真回答顾客的技术咨询，留下服务电话，征询顾客意见。

(3) 言行文明，意见分歧时与客户友好协商解决。

(4) 不向顾客提出任何不合理的要求。

(5) 认真完成维修服务内容，并讲明事故原因，积极主动讲解产品使用和管理方法。

(6) 服务结束后，主动为顾客进行细致检测，并以面对面形式向顾客反映检测情况。

6、售后服务承诺：

6.1 售后维保承诺：

对采购人在使用设备过程中产生的问题，我公司提供电话咨询服务。

免费服务热线：400-047-0006

服务内容包括：在日常维护过程中的操作性问题；设备运行的提示性问题；设备的功能及配置、设备结构问题等。

我公司指定专业技术人员作为电话咨询服务员, 建立由维护工程师组成的电话支持小组，响应采购人的服务请求，协助与指导采购人解决问题。

河南省项目经理：李荣升:15733771001

我公司向采购人提供电话咨询服务号码和传真号码。

电话咨询服务号码：0317-6612333（总部）王金环 传真号码：0317-6612255

我公司提供 24h*7 天*365 天全年电话咨询服务。

现场支持服务

我公司组织的技术专家小组，提供电话咨询服务 24h*7 天*365 天全年服务，

如果不能通过电话支持服务和远程支持服务解决设备发生的技术故障，且经双方商议确认需要进行现场支持的情况下，我公司将派技术工程师 24 小时内赴现场排除故障。

硬件维修服务；

我公司提供电话咨询服务 24h*7 天*365 天全年硬件维修服务。

我公司上门进行故障设备或零部件维修, 对于无法现场修复的设备或零部件由我公司自己解决外送维修和修复后返回给用户的运输问题, 质保期内不向用户收取费用。

对于存在质量问题或者短少的产品，我公司在接到采购人的通知 1 个日历日内负责修复，调换、重新制作或补齐。

在项目竣工验收后的质量保证期内，我公司对因产品质量或系统缺陷而产生的故障负责（负责解决并承担全部费用）。质保期满后如出现此类问题亦全权负责。

若我公司未按约定提供质保服务，采购人可拒绝我单位的政府采购项目。且采购人有权委托第三方进行维修，所产生的费用由我公司承担。

6.2 售后维修服务承诺

当设备发生故障时,如应对处理不及时,不合理,将会对设备整体造成重大影响,为此就公司产品发生故障时对产品维修维护做如下承诺:

1、建立完善的安全维护管理制度,维保人员按工作流程进行设备维保。

维护人员上岗前必须经过严格的培训才能上岗。要选择一些素质较高,责任心强的人员来维保设备;

2、建立完善的设备档案。

随时可以查阅一些重要的数据资料,以避免检修中的失误,并能提高检修工作效率。

3、建立设备安全评价体系。对设备的安全性作出科学的评价。

建立设备安全风险评估体系,通过设备安全评估,使管理和维保人员对设备的风险源有一个充分的认识。

4、建立完善的设备检查流程,安全可靠地完成设备的日周月年检工作以及平时的维保工作。

在日常进行设备维保时,要全面检查,该更换的部件就要更换,不给设备留下任何故障隐患。

5、建立应急救援预案。

应预先分析故障发生有可能造成的最危险的状态,进而制定最佳的整改方案。

6、建立设备故障案例档案库。

可以提高设备管理人员的管理水平;可提高维修人员的素质,提高排除故障的效率;可作为维保人员培训课程,提高维护人员的维修水平;可有效的提前重点检查和关注,消除故障隐患,保障使用者生命安全;可为管理层科学决策提供真实有效的数据。

7、优化人员换岗制度,避免精神上的疲惫和厌烦。

科学的换岗时间安排,能使操作人员工作的失误机率大大降低。

8、组织安全教育培训和事故案例分析讨论会,增加危机意识,使工作流程化。

把事故责任利害分析透彻,把安检流程形成机械性记忆。

9、配件故障解决

配件组织如故障需更换配件，无库存时，及时联系设备生产商或相关的配件供应商以及有同样设备的同行厂家，以最快的速度解决配件问题。

10、技术支持

技术支持如故障处理需外界帮助时，可利用网络远程控制，或电话咨询的方式请相关技术服务人员协助处理，必要时请厂家技术服务人员到厂解决处理。

全国免费 7X24 小时服务电话：400-047-0006

11、故障检查

体育器材检查钢索有无断丝。器材各部件螺丝有无松动，各部件有无摇晃或不稳情形，如有发现，立即锁紧，如无法解决，可通知生产厂家进行处理。

器材使用过程中，注意聆听有无不正常声响，如有发现，立即停止使用，以免使损害程度扩大，并通知生产厂家进行检查处理。

①、定期检查体育健身器材的各个部位。

体育器材连接会有螺钉，使用一段时间后可能会出现松动现象，因此作为住宅物业人员要定期检查体育器材部位，以免造成安全隐患。一旦发生破损或螺钉松动，就必须及时进行处理。如果不能自行处理，有必要联系相关单位或制造商进行维修。

②、定期对体育器材进行清洁和消毒。

体育器材属于公共设施，很多人触摸它，所以定期清洁是非常必要的。清洁时请使用软布和适量的清洁剂，必要时加入一些消毒剂，以便有效消毒和清洁这些体育器材。

③、给体育器材组件加油。

户外体育器材一般放在户外，风和阳光很容易生锈，这是需要加油，以保持其润滑，从而有效地延长其使用寿命。

④、超过安全寿命的体育器材应报废更新。

达到使用寿命的体育器材不仅不能很好地完成健身工作，还可能成为威胁居民生命安全的“定时炸弹”。因此，有必要及时报废体育器材，更换新的体育器材，以实现人民的真正利益。

12、设备发生故障时

①、先停用故障设备，启动备用设备，防止故障设备的故障扩大及防止影响服务区域。

②、自动化的设备失灵后，即安排人员进行手动操作确保服务区域正常，与此同时再积极组织抢修。

③、降低设备的负荷，减少服务范围，尽力保证不再造成更大的损坏。

13、故障处理

①、设备需要维修，使用部门如实填报报修单，部门负责人签字后通知我方。

②、急需维修时，使用部门也可直接电话联系我方。

③、保修期内，由于器材出现故障或损坏，我方在接到报修信息后 4 小时内达到现场解决问题。

④、修复后使用部门应在报修单上签字认可。

⑤、无法修复时，维修人员应将无法修复的原因写在报修单上，签字并送我方技术部门。

⑥、技术负责人根据情况，属零配件问题的，可按程序填报申报表；属技术原因无法修复的，我方派技术人员到使用地点维修。

⑦、关于维修时现场维修应注意的礼仪，按《维修服务规范》执行。

我公司若中标，保证按投标文件中所承诺执行，否则视为虚假应标并取消中标资格。

投标人：河北宏康体育器材有限公司(电子签章)

法定代表人：李荣海(电子签章)

日期：2026 年 3 月 24 日

