

## 七、服务承诺

(格式自拟)

致：(采购人) 新乡职业技术学院

我公司郑重承诺：

### 一、本项目适用现行有效的国家规范、规程和标准

我公司承诺本项目适用中华人民共和国现行有效的国家规范、规程和标准。合同中约定的任何一方应予遵照执行的规范、规程和标准都指他们各自的最新版本。如果在构成本工程规范和技术说明的任何内容与任何现行国家规范、规程和标准包括他们适用的修改之间出现相互矛盾之处或不一致的指示，我公司保证按照其中要求最严格的标准执行。

### 二、所供货物符合质量要求

我公司承诺所供货物必须符合有关国家强制性规定、国家（行业）标准或相关法律法规要求，同时符合采购文件规定的质量要求。

我方在交付货物时应向需方提供必要货物的使用说明、合格证书及其它相关资料。合格证上需有检验员、生产批号，物品编号、执行产品标准号等信息；开关插座、灯具等电子产品的合格证内还须有产品的检验日期、出厂日期、检验员签名或盖章，信息不全的视为未提供合格证，需方不予接收，按不能交货对待。

提供全新未拆封产品（包括零部件、附件、备品备件），如确需拆封的，应在供货前征得采购人同意，否则视为不能交货。我公司保证全部按照合同规定的时间和方式向需方提供货物和资料，并负责可能的弥补缺陷。

### 三、供货承诺

我公司承诺合同签订10日历天内按需方要求在需方指定的地点完成本项目的交付、安装、调试（或施工），使合同货物尽快投入使用。货物运送的费用由我方负责。

### 四、质保期内、外售后服务承诺

对质量负责期限：需方对货物规格、型号、质量有异议的应在收到货物后15日内以书面形式向我方提出，需安装调试成套设备的提出异议的期限为180日。

质保期内：实行保修并承担由于产品质量问题给采购人造成的一切损失。

货物在质保期内发生严重质量问题，如货物存在重大瑕疵、连续发生同种故障（非人为故障）3次，或设备

重点部件（非人为损坏）在质保期内发生3次损坏故障等情况，视为重大质量问题，承诺做退货处理，为采购人免费更换新产品。

质保期外终身优惠服务方案：终身保修。质保期后，保证按成本价格提供货物的备品、备件和易损件。

售后服务内容：所有设备及配件

上门服务响应时间：我公司为当地企业，承诺将在2小时内委派最专业的技术人员上门维修

设备维修维护方式：均为上门保修，即由我公司拟派专业技术人员到采购人设备使用现场维修。

排除故障时限：一般问题2小时内解决，如需更换材料2日内解决。

每半年对以上货物回访检查一次，及时发现问题，及时整改。对于出现的质量问题，及时维修、更换，费用自付。给采购人造成不良影响和间接损失的，承担赔偿责任。

#### 五、承担违约责任的承诺：

如我方交付的货物品种、型号、规格、质量不符合国家规定标准及合同要求的，或者不能交付货物或完成系统安装、调试的，我方向需方支付合同金额总值 5% 的违约金，需方有权解除合同，并要求赔偿损失。我方如逾期完成的，每逾期一日供方向需方支付合同金额的 0.05% 违约金。

因货物质量问题发生争议，需方有权径行委托相关质检机构予以鉴定，如我方原因导致的质量问题，所产生的鉴定费用由我方承担。

我方保障需方在使用该项目或其任何一部分时不受到第三方关于侵犯专利权、商标权或工业设计权的指控。如果任何第三方提出侵权指控，我方与第三方交涉并承担可能发生的一切费用。如需方因此而遭致损失的，我方赔偿该损失。



#### 六、服务细则承诺

- 1、问题咨询服务：主要处理产品缺陷、产品操作问题、系统问题、产品功能答疑
- 2、客户回访：公司采用电话和现场走访形式，了解客户对产品问题或某一次服务结果的满意程度，这项工作日常性质的。目的是由及时地、有针对性的找出工作中存在的问题，以便更好的为客户服务。
- 3、客户满意度调查：不定期的采用信函、现场走访、网上调查、电话等形式，了解客户对产品和服务的综合满意程度以利于改进产品与服务。
- 4、客户培训：为客户提供的培训提供两种方式：客户来公司和培训工程师到客户处。培训内容包括设备操作、

高级应用、系统管理、管理理论、数据库等各方面的培训。

#### 5、服务承诺

服务宗旨：与客户真诚合作，做客户最可靠的朋友，您100%的满意是我们的追求；服务态度：及时、专业、真诚；

服务质量方针：客户的满意度是检验我们工作的唯一标准。客户满意度调查是为了确保我公司服务的服务质量，完成整个服务过程的闭环控制，以及实现客户与我公司之间良好沟通，不断改进产品和服务质量，实现全面的客户满意对每个热线支持、现场服务、主动服务及其他服务进行回访调查。

服务监督：完善的服务监督机制，对每一次服务进行跟踪与回访，设立服务投诉专线及时受理客户投诉，并协调给予客户补偿。

特此承诺！

供应商：新乡市牧野区辉鸿建材商贸中心 (电子签章)

法定代表人 \_\_\_\_\_ (电子签章)

日期：2026年05月03日

