

## 4.5 服务承诺

致：长葛市农业农村社会事务中心

如有幸中标，我公司承诺将在项目所在地设定项目部，项目完成后，项目部转即为本项目的售后服务机构。

1. 工期服务承诺：我公司将在合同签订后 15 日历天内完成全部工作。

2. 服务质量承诺：

严格按照国家相关标准和行业规范提供服务，确保服务质量达到或超过客户预期。对于维修服务，保证修复后的设备或系统在正常使用条件下，3 个月内不出现同类故障；对于调试服务，保证一次验收合格率达到 98% 以上。

3. 服务时效承诺：

设立 24 小时客户服务热线，确保客户在任何时间都能及时联系到服务人员。对于紧急故障报修，服务人员需在接到报修后 4 小时内到达现场（市区），8 小时内到达郊区或偏远地区；对于非紧急服务需求，在 3 个工作日内安排服务人员上门。

4. 服务责任承诺：

明确服务人员的责任和义务，对因服务人员操作不当、技术失误等原因造成的客户损失，由我方承担相应的赔偿责任。同时，建立服务质量追溯机制，对服务过程中的问题进行责任倒查，确保服务责任落实到人。

5. 免费维保期

承诺提供项目通过验收之日起 1 个月的免费维保服务。

6. 售后服务方式承诺

我公司技术力量雄厚，技术人员具有丰富的土地调查及确权登记工作经验，为客户提供快速优质服务。服务方式包括远程服务和现场服务。售后服务小组接到值班工程师的服务单后，对客户提出的问题进行分析，找出问题原因，确定解决方案。若可远程解决，可利用现代信息技术直接与客户工作人员进行联系解决；若须现场服务，售后服务小组将派专业工程师根据用户需要采取一切积极手段和必要的措施为用户提供赶赴现场解决问题。

7. 售后服务承诺

我公司承诺：

（1）我公司对生产的产品质量终身负责，并进行终身服务；

(2) 保证与业主加强沟通、联系，及时汇报工作。积极主动，保证随叫随到，响应时间控制在 30 分钟内；

(3) 定期回访，回访采用现场查询回访形式，回访时，专职技术人员应全面了解工程质量情况，明确回访内容，并虚心听取顾客提出的质量意见，适当时察看工程质量和产品使用情况，并将上述内容填写《工程回访记录卡》。若回访时发现产品出现质量问题，将按产品保修程序执行。

(4) 配备足够的技术人员及仪器设备，确保后续服务的有效实施；

(5) 如业主认为有必要，我公司可与业主协商确定具体时间和地点后，指派技术人员对业主招聘的现场监督员和电脑操作员进行相关知识的系统培训。

(6) 在各级检查汇报及业主组织的项目评奖时，如业主认为有必要，我公司将指派相关技术人员参加，并编制汇报材料和报奖材料供业主汇报或报奖。

(7) 一般问题现场或当天解决、较大问题 3 天内解决、重大问题一周内解决。

供应商名称：河南辰工信息科技有限公司

日期：2026 年 2 月 9 日

