

八、售后服务承诺

我们遵循的质量方针是：质量我保证，用户您放心，以优质服务，赢得用户信任，为此，我们向您郑重承诺：

一、质量保证

1、我公司所提供的产品皆为符合国家标准及采购要求的合格设备，并通过相关认证和测试。

2、我公司保证所提供的产品是全新的、未使用过的，并完全符合标书上的质量、规格和性能的要求。且产品的所有零部件均是产品出厂时的原始配置，产品质量符合国家质量标准、中国有关部门手续完备、且有生产厂家质量证明书（或合格证明）的产品。保证其在正常使用条件下，在其使用寿命期内应具有符合规定的性能。在产品质量保证期内，我公司对由于设计、工艺材料的缺陷而产生的产品故障负责无条件退换或保修。如存在潜在的缺陷或使用了不符合要求的材料，采购人可向我公司提出补救措施或索赔要求。

3、我公司所提供的产品规格外观及技术指标完全符合采购人的招标书上的要求，如有在外观参数上的变动，否则擅自更改产品外观和参数所造成的损失由我公司承担，并对因此发生的产品交货期延期而造成采购人损失进行赔偿。

4、我公司确保采购人在使用我公司所提供的产品时，免受第三方提出的对专利权或其他有关知识产权的侵权指控及停止使用受指控产品的损害。

5、我公司提供的产品如发生产品质量问题，采购人可拒绝接受，并可取消供货合同，同时要求合理赔偿。

二、针对本项目的售后服务承诺

1、售后服务承诺内容

- (1)、我公司承诺，质保期自验收合格之日起为1年。
- (2)、质保期内，对所损坏部件（人为损坏除外）的维修、更换和服务免费。
- (3)、提供免费上门服务。
- (4)、产品在质量保证期内、零部件如果在材质、制造或装配上出现缺陷或其他内在的问题，经鉴定非人为破坏的我方保证无偿修复、清理、更换新品。
- (5)、在质量保证期内安装的任何零配件，保证是其原设备厂家生产的或是经其认可的。
- (6)、质保期内所派技术人员上门服务的食宿交通等一切费用均自行承担。
- (7)、所有服务须填写服务登记卡，由用户签字盖章后在一个月内交销售部内勤管理人员备案。
- (8)、公司具有完善的质量保障体系和完整的现场服务措施，常年设7天×24小时服务专线和长期的免费技术支持。在接到客户维修通知后，立刻响应（包括电话响应），公司将在1小时内响应，2小时内到达现场，3小时内解决问题。进行免费维修、免费更换零部件，故障完全排除，恢复正常工作。
- (9)当出现紧急情况时，公司有各种情况专门的应急处理方案，保证客户能及时解决问题，不耽误客户的工作。应急处理方案如下：我方收到贵方通知后在公司将立即派人在2小时内抵达现场，3小时内解决问题。如果若发生重大事故或紧急情况，不论周末和节假日，公司有专门技术人员值班，可随时派技术人员立刻赶赴现场，所有产品在质保期内除人为因素损坏外，全部免费维修或更换。
- (10)、质保期之后维修不收人工费，更换配件时配件只收成本费，不收取人工费。我方将建立客户档案，注重用户对产品质量的信息反馈，长期跟踪服务，定期巡回走访客户，及时发现和解决问题。

三、售后服务机构

温县北冷乡北冷村美丽乡村建设试点项目（十四标段）

我公司位于焦作市，公司的售后服务部负责本公司所售产品的售后维修服务。


售后服务机构：河南宇众环保科技有限公司售后服务部

售后服务负责人：杨桂芹

地址：焦作市中站区焦克路与中南路交叉口南 500 米路西

24 小时售后服务电话：0391-3275490 13203968898

投标单位（盖章）：河南宇众环保科技有限公司

被授权代表（签字）：  杨桂芹

日期： 2018 年 9 月 6 日