



四、服务承诺

1、服务承诺函

致：新乡市卫滨区城市管理局、柏诚工程管理有限公司

我公司参与贵方组织的新乡市卫滨区城市管理局新乡市卫滨区排水防涝能力提升工程（设备采购）项目、（项目名称）卫滨招标采购-2026-2（项目编号）的投标活动。现郑重承诺如下：

（1）售后服务响应时间：提供 7×24小时，365天全天候响应。

（2）解决问题时间：收到用户单位售后请求后，我公司将在 1 小时内响应并安排技术人员远程指导排除故障；故障未能远程指导排除的，我公司将在 12 小时内安排售后人员携带维修工具和零配件到达现场，6 小时内解决一般故障；对需到本地特约服务站维修或临时采购国产特殊配件的，在 24 小时内解决故障；对需返厂维修或需临时采购原厂配件的，在 3 天内解决故障。

（3）质保期 3 年，在质保期内，如有质量问题或技术缺陷造成设备故障或损坏，我公司在 12 小时内无法修复或需要返厂进行维修的，我公司予以整体更换相应设备，以保证采购人最终用户单位工作正常开展；在采购人最终用户单位使用的前三个月，同一设备出现第二次质量问题，我公司予以整体更换该设备。

（4）我公司按采购人要求提供安装前技术指导和系统调试时的现场指导，按采购人要求进行调试和验收。按要求为每个下属基层单位培训 2 名操作管理及维护人员，达到熟练掌握产品性能，能及时排除一般故障的程度，并提供其他一切所必须的技术支持。

（5）产品交付使用后，我公司根据采购人要求深入产品使用单位开展巡检服务。

（6）售后服务机构名称及地址：

售后总部：湖南华汛售后服务总部、长沙县榔梨街道星湖路 2 号。新乡授权服务站：新乡市红旗区永占维修服务部、新乡市红旗区科隆大道 202 号。联系方式：客户服务经理吴献 电话：15388089032；

特此承诺。

投标人名称：湖南华汛应急装备有限公司（电子签章）

法定代表人：陈晓清（电子签章）

日期：2026 年 5 月 29 日