

四、服务承诺

我方保证按以下承诺内容认真履行合同，如有违反，我方愿意接受相应处罚或承担相应违约责任：

序号	售后服务条款	具体承诺内容	补充说明
1	接用户报修后响应时间（本项目要求 <u>2</u> 小时到现场），解决质量问题承诺时间（到现场 <u>4</u> 小时内）。	我公司承诺：在接到报修通知后，我们保证2小时内抵达现场，并且在抵达现场的4小时内解决所报告的质量问题。	/
2	提供服务机构名称、详细地址、联系人及联系电话。	服务机构名称：西奈克消防车辆制造有限公司 详细地址：南阳市高新区纬十路与经十路交叉口西北角1号楼 联系人：聂光毅 联系电话：13523778285	/
3	服务方式：提供每周____天、每天____小时服务	我公司承诺：提供每周7天，每天24小时售后服务	/
4	是否提供定期检测、故障排查服务。	我公司承诺：为所投车辆提供定期检测和故障排查服务，确保车辆始终处于最佳运行状态，包括但不限于以下服务内容：1、每半年对车辆进行一次全面检测。检测内容包括但不限于硬件状态、软件运行情况、系统性能等。提供详细的检测报告，包括设备状态、潜在问题及建议措施。2、故障排查服务：一旦发现车辆出现故障，我们将立即响应并派遣专业技术人员进行现场排查，快速定位故障原因，并提供相应的解决方案。如需更换配件或进行维修，我们将优先处理并尽量缩短停机时间。3、技术支持：提供7*24小时在线技术支持，解答客户	/

		的疑问和问题。定期对操作人员进行培训，提高设备使用效率和故障预防能力	
5	质保期以后的维修、维护（升级）内容及服务方式、范围和收费等情况。	<p>1、质保期内非甲方的人为原因而出现货物质量及安装问题，由我公司负责包修、包换或包退，并承担因此而产生的一切费用。我公司在收到甲方通知后派员在 2 小时内到现场维修。质保期后，由我公司提供2年的免费保修服务，保修费用计入合同总价，只收取材料费。2、保修期内，我公司负责货物运行的稳定性。我公司负责对提供的全部货物进行维修和维护，不再向甲方收取费用，但甲方人为原因造成的故障除外。因货物发生质量问题需要成批召回维修的，我公司将会及时通知甲方并积极协助办理有关手续，一切费用由我公司承担。保修期内，所有货物保修服务方式均为我公司上门保修，即由我公司派员到甲方货物使用现场维修，由此产生的一切费用均由我公司承担。</p>	/
6	可向用户提供的优惠条件程度	<p>1、提供免费的首次保养服务（含材料、人工、差旅等）。2、增加2次免费维保服务；对所售车辆提供终身维护服务。对正常服役期内的车辆终身维护，持续提供维修、零配件供应、技术支持等服务，提供终身维护期内的周转备品保障服务，只收取材料成本费；3、所有产品保修期内，因产品本身质量问题我公司将实行三包服务；超过保修期的，若因</p>	/

		人为原因造成设备破损的我公司将根据所用设备及发生的人力物力收取相关费用。质保期外：我公司可永久提供技术指导，只收材料成本费用，不收其它费用。4、针对本项目我公司除按合同规定的时间、地点、数量、质量和价格提供相关的产品和服务外，若遇业主临时急需，我公司仍将按以下承诺提供相关产品和服务：（1）长期提供相关产品的配件及附件。（2）保证按用户所要求的数量及时供应。（3）确保产品的质量满足或优于相关国家标准的要求。（4）保证始终以最优惠的价格供应，确保优质优价。5、质保期过后，所有维修费用以市场价的90%（九折）优惠。	
7	1、投标人必须承诺保证提供的软件产品为正版软件，并可提供有关软件版本的证明材料（包括设备中自带的软件产品）。 2、投标人必须承诺保证提供的软件产品都具有在中国境内的合法使用权。	我公司郑重承诺： 1、保证提供的软件产品为正版软件，并提供有关软件版本的证明材料（包括设备中自带的软件产品）。 2、保证提供的软件产品都具有在中国境内的合法使用权。	/

以上内容必须如实、详细填写，如表格不足可自行添加。

投标人名称（企业电子签章）：西奈克消防车辆制造有限公司

法定代表人或授权委托人（个人电子签章）：杨宗伟

日 期：2024 年12月03日