

七、售后服务承诺及优惠承诺

（一）售后服务承诺

1. 质量质保承诺

我方所供产品严格按照国家及行业标准生产制造，完全满足合同及技术文件要求。产品整体质保期贰年，质保期内，凡属产品本身质量问题，提供免费维修、免费更换零部件服务，不收取工时费、上门服务费；人为损坏、不可抗力因素除外。

2. 故障响应服务

建立7×12小时技术咨询服务通道；接到用户报修信息，2小时内技术对接响应，电话远程指导排查故障；故障无法远程解决，在约定时间内派遣专业技术人员上门处理，尽快恢复设备正常使用。

3. 安装调试与验收

如需上门服务，我方技术人员负责产品安装、调试工作；调试完成后配合甲方完成项目验收，确保设备达到使用标准。

4. 操作培训服务

设备交付验收后，对使用人员提供免费现场技术培训，讲解设备操作流程、日常维护保养、常见故障识别处理，确保使用人员可独立操作使用。

5. 质保期满后服务

质保期结束后，提供终身技术咨询支持。如需更换配件仅收取配件成本费用，上门服务只收取合理差旅成本，不收取高额维修服务费。

6. 技术资料与回访

随产品提供合格证、检测报告、使用说明书等全套完整资料；不定期客户回访，了解设备运行状态，收集使用意见。

7. 保密及投诉处理

对甲方项目资料、使用数据严格保密；客户提出的咨询、投诉问题做到及时跟进、闭环处理。若我方未履行上述服务承诺，愿意承担合同约定

相应责任。

（二） 优惠承诺

为更好服务本项目，我司针对本次项目作出如下优惠：

1. **质保服务升级：**本项目产品在原标准质保基础上，免费延长 12个月质保期。

2. **免费服务：**项目实施期间，免费提供技术答疑、方案优化咨询；免费提供操作培训服务。

3. **配件优惠：**本项目设备在质保期满以后，后续所需原厂零配件给予10%的价格优惠。

4. **优先服务：**本项目客户享有售后服务优先派单权，出现故障优先安排技术人员处理。

5. **后续采购优惠：**甲方后期再次采购我司同类产品，可享受项目专属采购折扣。

6. **增值服务：**免费提供设备年度保养指导建议，提供设备维护手册。

说明：以上优惠为我司针对本项目专属承诺，不与其他优惠叠加。

承诺单位（盖章）：焦作市国资控股教育投资有限公司

2026 年 9 月 15 日

