



售后服务承诺书

致：海南省机关事务中心市委市政府的各位领导

根据贵、我双方拟签订的《产品买卖合同》（以下总称为“合同”）以及有关的约定，对于向贵方提供的主机产品，我司同意按照合同的有关约定，向贵司提供相应的售后服务和技术支持。有关售后服务和技术支持的具体约定如下：

一、技术指导

产品运输至贵司和最终用户指定的现场后，根据贵司和最终用户的要求，我司可以派专业的维修技术人员到最终用户现场进行产品的安装指导。

二、安装验收

在最终用户水、电、气、冷却塔以及空调系统等外部条件均已具备条件并由贵司或最终用户在《产品调试前准备工作调查表》签字确认后，我司同意对主机产品（不含末端产品）提供一次现场开机调试，调试完成后，提供《调试合格证》交付贵司或最终用户使用。

所有产品应在合同签订后60日历天内完成货物的供货、安装及相关服务并通过验收。安装调试结束后，贵方应当按照政府采购合同规定的技术、服务、安全标准组织对合同履行情况进行验收，并出具验收书。验收书应当包括每一项技术、服务、安全标准的履约情况；

验收由双方共同参与下完成，按国家有关规定、规范进行；

三、人员培训

维修人员在最终用户现场开机调试时，在现场向最终用户指派的操作人员进行开机和基本维护知识培训。

四、维护保养

产品在正常使用中，还需要最终用户的精心养护，只有这样才能最大限度地延长产品使用寿命和有效地降低运行成本。

我司可根据不同类型产品并结合最终用户的个性化的需要而制定具体的维护保养方案，具体事项由双方另行协商确定。

一般而言，在对空调系统进行彻底检查后，技术人员会结合产品实际运行状况给最终用户提供一个合理的保养工序方案，通过开机前预检查、开机前产品保养、空调季节定期对产品进行检查，随时掌握产品的运行状况和故障情况，得以在产品可能出现问题前及时地进行维修，



在产品出厂前,我们将对产品进行详细的技术检测,并提供详细的技术报告供最终用户参考。这有利于降低产品的故障率,节省用户费用,降低维修成本,延长产品的使用寿命,是对贵司购买我司产品最有效的保障。

五、产品维修

如果产品出现故障,我可以提供检查并修复已损坏的产品的服务,包括一般的产品维修和紧急抢修等事宜。

六、备件供应

我司备件总库长年存储各系列产品的各种备品备件,并且在各地的维修中心都设有应急库存。长年储备常用的零部件。我将以优惠的价格为贵司和最终用户提供维修零配件,努力满足贵司和最终用户的维修要求,及时对贵司和最终用户提供优质的零配件。

七、系统升级

通过对产品进行技术改造和系统升级,有利于更好地发挥产品性能,提高运营效率,也能进一步降低运行成本。

八、零配件更换

对于质量保证期限已经届满的产品,我方可向贵司和最终用户提供旧机改造一条龙服务,包括现场勘察、旧机使用状况评估、机房系统设计、制定施工方案、产品运输和安装、水系统的更换到产品维护保养等全面的系统解决方案。

九、质量保证

1. 我司只是依约向贵司销售产品,不负责系统方案的设计和安装。如因系统设计方案不合理或安装不当所产生的质量问题或产品故障,均与我司无关,我司对此无须承担任何的责任。我司向贵司提供质量保证的前提是:不仅产品是我司直接向贵司销售的,且产品的调试也是我司或其指定的第三人完成的。如贵司委托我司或我司指定的第三人以外的其他单位或个人对产品进行调试的,自贵司委托该单位或个人调试之日起,我司不再对所销售的产品承担质量保证责任。我司按照本合同的有关约定和我司发出的产品说明和服务承诺,向贵司提供相应的质量保证和售后服务。产品的质量保证期:项目竣工验收合格之日起24个月。质保期间由于设备本身质量问题出现故障,我可免费提供更换、维修故障设备。

2. 在产品质量保证期内,由于产品质量原因导致的故障且属于质量保证范围内的,贵司应及时通知我司,我司将在接到通知并确认后派人对产品进行修理或对有质量问题的零部件进行更换。在约定的范围和条件内,不另行收取服务费和零配件更换费。

3. 我司质量保证范围限于我司向贵司直接销售的产品,我司所承担的产品质量责任以贵司



根据合同的有关约定及时足额地支付了全部或部分的价格为前提,要求提供质量保证服务的单位或个人,应当向我司出示完整正确的质量保证文件并交由我司服务人员确认,作为质量保证服务的依据。如我司质量保证文件记录的型号、编号与维修产品不一致的,则不属于我司质量保证范围。

4. 因下列任何一种情形引起的损坏,不属于产品质量保证范围,我司和制造商均无须承担质量保证责任: 1) 不可抗力和非产品质量问题导致的损坏或事故; 2) 贵司或第三人在搬运、运输、进场、就位、安装、存储过程中不当操作、不当使用、不当移动、不当安装、误用、滥用,或不按我司产品出厂随机说明文件适当操作和维护产品,或贵司以及任何第三人在未事先征得我司书面同意的情况下擅自对产品进行维修、改造、更换,或未经我司或我司认可的人员对产品进行调试、维修或保养,或在维修时使用不当或不合格的替代材料或由非我司认可的其他单位或个人对机组的原设计进行更改或改造的,或使用非我司提供的零配件或由非我司人员或非我司认可的人员进行保养及维修而造成任何损坏; 3) 产品在超出正常运转条件以外或不适当的物理或操作环境下运行,包括冷却水水质 pH 值范围【在 pH(25℃)的情况下: 冷却水系统: 循环水: 6.5-8.2, 补给水: 6.0-8.0, 直流水: 6.8-8.0; 冷水系统: (循环水≤20℃): 6.8-8.0】、金属离子含量、运行环境温度、湿度、运行电压等不符合我司产品说明约定,或在酸性、腐蚀性之空气环境或过分潮湿的环境下储存和使用,或者外界条件不符合约定,包括供电超出规范、水系统堵塞、空调系统负荷不匹配、高空跌落、冰冻等,或者化学品或风雨之侵蚀造成产品损害等,我司对产品因腐蚀性或侵蚀性液体或气体所造成的损害不负任何责任,且产品内的任何部分因无法抗拒的物理或化学反应造成产品的损坏均不视为瑕疵; 4) 皮带和我司产品出厂随机说明文件认定为易损件的零部件的更换不属于质量保证的范围; 5) 其他不符合我司产品出厂随机说明文件或我司质量保证承诺所约定的情形而引起的损坏或我司产品出厂随机说明文件或我司制定的质量保证政策确定的其他除外情形等。

5. 我司和制造商对所销售的产品,按照我国法律规定、本合同约定和我司所发出的质量保证文件的承诺承担保证责任,我司除此之外不对产品作任何其他的明示或暗示的保证,我司对其在产品销售、安装指导、调试、维修或更换零部件时所引起的任何人员伤亡和财产损失依照我国法律的有关法规和合同的有关约定承担相应的责任。因贵司或第三人转售、安装、不按操作规程和相关要求使用、保养或维修以及其他违反法律规定和合同约定等原因所造成的贵司或任何第三人的人员伤亡和财产损失,我司不负任何责任。如因此导致第三人索赔或提起诉讼的,应由贵司自行承担费用并派人应诉和处理,我司对此不承担任何责任。

6. 贵司在此确认,产品在安装、运输、运行、维护、保养中所必须的要求和条件,如,特殊包装、产品正常运行必须的例行保养、冷却水水质、运行环境温度、湿度、运行电压等,我司已履行了充分地告知义务,贵司充分理解并同意如上述原因导致的任何产品故障和损失,我司均不承担任何责任。

7. 在质量保证期内,如果因我司产品质量问题我司修理或更换了零部件,则该修理或更换



售后服务承诺书

8. 零部件在约定的质量保证期的剩余期限内继续享有质量保证服务。因其他原因导致的故障，应由贵司另行支付费用。在双方就有关事项达成一致后，我司将派人提供维修和更换零部件服务。

9. 如果贵司将产品转售或转让给第三人，我司在产品原约定的质量保证期的剩余期限内根据质量保证方面的约定和承诺提供质量保证服务。我司提供的质量保证期不因产品的转售或转让而予以延长。如果贵司向第三人出售、出让、转售或以任何方式转让我司产品的，贵司向第三人提供的质量保证应受上述质量保证的约束，且我司仅在上述质量保证期内承担保证责任。任何延长质量保证期的约定非经我司事先书面同意，对我司都不具有约束力。贵司有义务告知第三人有关产品质量保证期和服务范围和条件的约定以及其他相关的质量保证政策。如贵司擅自向第三人承诺超出本合同约定的质量保证并因此导致我司遭受损失或派人处理的，贵司应当全额赔偿我司的损失，包括我司为处理此事而支出的诉讼费、仲裁费、律师费等一切相关费用。

10. 在质量保证期内，产品正常运行所需的日常维护和保养，不属于质量保证的范围。这种维护和保养，须贵司另行付费。具体事项由双方另行书面约定。不属于质量保证的范围。在产品质保期内或质保期届满后，如贵、我双方签订维护保养合同的，我司将依约提供日常维护和保养服务。为了使产品能够更好地发挥功能，在整个使用期限内，贵司应按产品说明和相关文件的要求，正确操作和使用产品。



开利空调销售服务（上海）有限公司（盖章）

二〇一四年二月十日

