

### **(3) 产品售后服务承诺**

为进一步加强道路交通安全设施工程维护及维修工作，确保设施完好，从而有效地保障道路安全畅通和预防交通事故的发生，按照“及时发现、快速报告、妥善处置”的基本原则，落实三项措施进一步做好道路交通安全设施工程维护及维修工作。

#### **一、维修维护方式**

1、我单位对本项目质保期承诺：对所提供的交通标志、信号灯、波形梁护栏产品实行至少五年质保，热熔标线及示警桩等产品实行两年质保。在保修期内发现的由于产品本身的原因造成故障或损坏的，我单位将提供免费修复服务；如无法修复的，将进行免费更换。

2、为了提高我单位的维护工作效率，特制定了交通安全设施工程“设施备品备件和易损件”清单，如果我单位能在此项目上中标，我单位将在当地租赁仓库，存放清单上的所有产品。在道路交通设施维修维护工作中遇到设备损坏需要更换，能够节省时间，及时恢复交通设施正常使用，保证路面畅通，无安全隐患。

#### **二、上门服务响应时间**

我公司配备一支专业的维修维护队伍，24小时轮流值班，并配备专业救援设备、通讯联络工具、高空作业车、标线施工设备、发电机、照明灯等。日间巡护组分东西两个组进行日常不间断的常态化的巡视，第三组在公司待命，如遇突发事件，立即出发，尽快解决问题，恢复道路交通设施正常应用。工作时间为：白天 8:30 至 20:30；晚上 20:30 至次日 8:30。

### **三、反应速度及故障排除时限**

承诺提供 4 小时服务响应,接到故障通知后在 1 小时内到达现场,一般缺陷在 1 小时内修复完成,比较大的缺陷在 12 小时内修复完毕,如遇特殊情况无法修复时,及时采取措施,进行更换。

### **四、硬件维修承诺**

承诺对所有硬件设备终身维护,售后服务期过后只收零配件成本费用。只要产品在运行,我们将继续维护工作。

### **五、免费质保服务期限及免费维护保养周期**

承诺所投产品质量免费保修和上门服务年限均为三年以上。在质量保证期内,出现质量问题时,包换、包退零部件并承担调换的全部费用;对产品免费提供咨询、维修服务。

### **六、售后服务范围**

质保期内每半个月对路面交通设施进行全面巡查检修一次。并作记录及反馈意见,及时入档,做永久性存查资料。期满后如需我方服务通知即到。

### **七、质保期外优惠服务**

售后服务期过后只收零配件成本费用。只要产品在运行,我们将继续维护工作。

### **八、其他**

为了对业主及使用者负责,在紧抓工程质量及成品保护的同时,我司将采取以下工程产品保修措施:

- (1) 建立工程回访制度,对工程的质量及使用情况作主动性的

跟踪、调查，及时反馈信息。

(2) 设立投诉电话接受使用顾客(单位)对有关工程质量的投诉。

(3) 对工程质量的投诉进行验证，并及时向投诉顾客(单位)作出回复。

(4) 与业主、质量监督单位、监理单位、设计单位保持紧密联系，虚心接受上级单位的监督、检查、指导。

(5) 对发现的质量问题，要及时作出原因分析，制定科学、合理的维修方案，并将有关情况及时向业主汇报。

(6) 对于出现的工程质量缺陷要及时投入足够的人力、物力及机械进行维修，并在资金上给予优先支持。

(7) 工程维修的过程中，尽量减少对工程其余使用部位的干扰，将对顾客(使用单位)的影响减少到最低限度。

(8) 工程维修的每一道工序，均按工程的验收制度进行检验，确保维修工程的施工质量。

(9) 在接到业主电话后 1 小时内到达现场进行维修施工，并承担相关费用。