

## 6. 服务承诺

本公司就此次招标项目所涉及的全部技术服务与售后支持事宜，在此庄重并正式地作出书面承诺：我们将以最严谨的态度，全面响应并严格恪守招标文件中列明的每一条款及具体实施细则。

针对质量保证期，我方承诺，将严格按照招标文件之规定，自合同项下所有设备通过采购方正式组织的验收程序，并书面确认为合格之日起，为采购方提供为期整整一年的免费质量保证服务。在此期间，所有因设备本身质量或设计、制造原因引发的故障，均在免费服务范围之内。

关于服务响应时效，我们郑重保证：在淄博高新技术产业开发区行政管辖区域内，自接到采购方正式服务请求通知之时起，我方保证在 2 小时之内派遣具备资质的专业技术人员出发并抵达采购方指定的设备现场。对于常见的一般性设备故障或技术问题，我们确保在技术人员到场后的 4 个小时之内完成诊断与修复工作，使设备恢复正常运行状态。倘若遇到复杂的重大故障，我方承诺调动一切资源，在 24 小时之内提供解决方案并予以实质性解决。若因我方原因未能遵守上述修复时限，我方将无条件、免费地向采购方提供与故障设备型号、规格、性能完全一致的备用设备，以供采购方临时使用，全力保障其业务流程的连续性与稳定性不受任何中断影响。

我们构建并提供了每周 7 天、每天 24 小时全天候不间断运行的技术支持与售后服务体系，真正做到全年无休。即便是在夜间非工作时间，以及国家法定的节假日期间，我们的服务热线电话、在线支持平台以及紧急响应机制均保持畅通与高效运转，确保能够及时接听、响应并处理采购方提出的各类技术咨询、报修请求及其他服务需求。