

六、供应商针对本项目的服务保障（包括服务承诺、服务响应时间、备品备件的供应、故障排除时限、优惠条件及后续服务保障等）；

### 一、售后服务承诺及服务响应时间

#### 1、售后服务承诺

为了满足设计、施工及运营的要求，本售后服务是山东恒生环境工程设计院有限公司对客户的郑重承诺，是公司形象的重要组成部分，同等产品看质量，同等质量看价格，同等价格看服务。为规范公司的服务体系，特作如下承诺：

一、公司所提供的设备自验收合格之日起质保2年（含设备维保，每年不少于四次的设备维护），终生维修。保修期内，因产品质量原因，免费维修或更换；保修期外，合理收取零配件材料费。

二、服务人员对待用户态度和蔼，提供优质服务。运营期间配备专业技术人员现场服务，保证值班人员24小时在岗，并制定日常管理制度、值班人员职责、操作规程等工作制度，填写运行记录，留存运行记录并整理档案。同时编制、提交中水站日常维修、维护规范手册及有关记录本备查。保证出水水质合格，每月水质检测结果必须达到合同要求。运营期结束后整理运营期间档案，准时移交、培训等，以客户满意为最终目标。

三、接到客户电话后1小时内做出明确答复；需要现场维修的，1小时内派专业人员到现场维修；24小时随时售后服务，并将事故原因及维修结果以书面形式及时反馈公司售后总服务部。

四、建立客户档案，所有工程的设备享有终生服务待遇。

五、按照客户回访计划，建立质量信息反馈渠道。售后服务人员根据客户档案，每年以“客户意见调查表”的形式，了解客户对工程的服务和满意程度，并将调查表及时反馈到公司售后服务部。

六、客户可随时到我公司进行考察，由我公司负责。

七、真诚欢迎客户对本公司售后服务人员进行监督，我们要求公司员工具有良好的职业道德，秉公办事，不弄虚作假，如有违反，按照相关制度对当事人进行严肃处理。

八、售后服务部人员定期对服务做出总结，以不断完善服务体系，提高服务质量，一份交公司人力资源部，一份交部门经理。

九、真诚欢迎客户对公司提出各种宝贵意见，本公司将及时做出明确答复。

## 2、服务响应时间承诺书

致：淄博市畜牧渔业服务中心

针对本次贵方组织的淄博市畜禽养殖环保项目（项目名称）（项目编号：SDGP370300000202202000389）公开招标活动，我公司对本次招标中的服务响应时间做出以下承诺：

- 1、交货时间：合同生效之日起 60 个工作日供货并安装完毕。
- 2、质保期：自验收合格之日起 1 年。
- 3、接到客户电话后 1 小时内做出明确答复；需要现场维修的，1 小时内派专业人员到现场维修；确保 24 小时内修复，如不能修复，应在 48 小时内提供备用设备，以保障采购人正常使用至故障设备修复为止。我公司在淄博设有专业售后服务机构，提供每周 7 天、每天 24 小时的现场服务。

承诺单位：山东恒生环境工程设计院有限公司

2022 年 7 月 19 日