

#### 四、服务承诺

格式自拟

##### (1) 不拖欠工人工资的承诺

**我公司承诺：在供货期间不拖欠农民工工资的承诺。**

(1)、若出现拖欠工程款导致建筑企业无法按时足额支付农民工工资时，可由建设行政主管部门从工资保证金中先行划支。

(2)、实行农民工实名制管理，按月将工资直接发放给农民工本人，支付工资不低于当地最低工资标准。严禁发放给“包工头”，严禁以实物、有价证券、“饭菜票”等抵付。

(3)、按规定缴纳工资支付保障金。

(4)、如果发生违反规定拖欠或克扣农民工工资行为，造成农民工上访，本单位愿意接受人力资源社会保障、建设、公安等部门依照有关规定作出的处理和处罚决定。

(5) 我公司承担由于未及时发放或拖欠人员工资而引起的一切相关事宜费用及责任。

(6) 我公司保证与每个参建人员签订用工协议；

(7) 我公司承诺留存足额的农民工工资保证金。保证农民工工资不拖欠，否则，愿意向招标人支付违约金并承担一切后果的承诺。我单位承诺：在以前所承建工程确保了农民工工资的发放，绝没有拖欠或克扣民工工资的行为发生。在本项目供货期间也绝不拖欠农民工工资。

(8) 我单位在工程实施前按照有关规定向业主指定银行专户及时、足额缴纳农民工工资保证金，以解决因任何原因引起的拖欠农民工工资行为。

(9) 为了保证工人工资得到保障，我公司单独开设了农民工调查小组。专门调查解决农民工拖欠、纠纷等现象，一经发现公司将对其严厉处罚，做到

李振海

“工程清工资清”，决不拖欠民工一分钱。

(10) 我公司为民工设立了绿色通道及意见箱，民工有意见或事情可以直接到公司找相关单位，并且为其大力解决难题。

(11) 在市劳动保障行政部门与建设行政主管部门管理下，我公司督促供货单位与民工签订了劳动合同，保证民工及时拿到自己的辛苦钱，也保证了工程建设的顺利进展。

(12) 我公司设立民工工资专用帐户，预存工资款，避免了由于工程中一些复杂问题而造成资金困难，使的工资迟迟发不下去。建立专用帐户正是能保障工程在危急时候能够保证民工工资。

(13) 保证按月发放工资，每月准时发放民工工资。

## **(2) 后续提供技术支持服务**

项目后续配合服务是指在项目完成后，为客户提供一系列的支持和服务。这些服务包括技术支持、维护服务、培训服务等，旨在帮助客户更好地使用项目成果，并保证项目成果的持续有效运行。

### **一、服务内容及目标**

在项目完成后，我们将为客户提供以下服务内容：

1. 技术支持：通过电话、在线咨询等多种方式，为客户解答在项目使用过程中的技术问题。
2. 维护服务：定期对项目进行检查和维护，保证项目的稳定运行，并及时处理项目中出现的故障。
3. 升级和更新服务：对项目进行定期升级和更新，以提升项目的功能和性能。

李振海



4. 用户培训服务：为客户提供项目的使用培训，使客户能够更好地使用项目成果。

5. 指导服务：根据客户的需要，提供项目使用和管理和指导，帮助客户实现项目的最佳效果。

我们的服务目标是：

1. 快速响应：在收到客户的问题或需求后，及时回复并采取行动，确保问题能够得到及时解决。

2. 高效解决：以专业的态度和丰富的经验，帮助客户解决问题，提供优质的服务。

3. 持续改进：不断总结和反思，改进服务方式和流程，提高客户满意度和服务质量。

## 二、服务流程

我们的服务流程包括以下几个步骤：

1. 收集信息：从客户处收集项目使用过程中遇到的问题和需求，了解客户的具体情况。

2. 问题分析：对客户提出的问题进行分析 and 定位，确定解决方案，并向客户反馈。

3. 解决问题：根据问题的性质和紧急程度，采取相应的措施解决问题，确保客户能够顺利使用项目。

4. 反馈结果：向客户反馈问题解决的结果，并对解决过程进行总结和评估。

5. 升级和更新：定期对项目进行升级和更新，提供新功能和改进的体验。

李振海

6. 培训和指导：根据客户的需求，为客户提供相应的培训和指导，帮助客户更好地使用项目成果。

### 三、服务保障机制

为确保服务的质量和效果，我们将建立以下服务保障机制：

1. 服务团队：组建一支专业的服务团队，包括技术支持人员、维护人员、培训讲师等，确保能够满足客户的各种服务需求。

2. 服务响应时限：确保在客户提出问题后，能够在规定的时限内给出解决方案或回复，最大限度地减少客户等待的时间。

3. 服务质量评估：对客户的服务需求和服务满意度进行评估，及时发现并改进存在的问题，提高服务质量。

4. 定期培训：定期对服务团队进行培训和考核，提高技术能力和服务水平，以更好地满足客户的需求。

5. 合同约束：通过与客户签订合同，明确双方的权益和责任，确保服务的持续性和稳定性。

我们的项目后续配合服务方案旨在为客户提供技术支持、维护服务、培训服务等一系列的支持，帮助客户更好地使用和管理项目成果。我们将以快速响应、高效解决和持续改进为目标，建立完善的服务流程和保障机制，并与客户签订合同，确保服务的质量和稳定性。我们期待与客户携手合作，共同推动项目的成功运营。

### （3）质保期期内优惠承诺

1、为保证合同期内货品质量，明确质量责任，保证双方的合法权益，特作如下保证：

李振海



(1)严格按照采购方的交货时间及产品质量要求及时供货，并送达到指定地点，产品到达用户指定地点后，由用户组织对农机设备进行验收。货物运输过程中产生的所有费用均由我方承担。

(2)按照国家标准、行业规程或其他相关标准进行产品验收、按照企业产品说明书进行产品验收。

(3)按合同要求及装箱清单、产品配置清单与产品组件三者一致并且随附产品说明书、产品出厂合格证，使用手册等全套技术资料。

(4)中标后，特成此项目领导工作小组，保证按时、按质、按量完成任务。

(5)若不按时完成任务，愿承担由此给采购方造成的一切损失和费用。

## 2、技术支持

在维护保养期间的技术支持和咨询,通过以下方式实现:

### (1)电话支持服务

设立 7x24 的值班响应电话,公司通过电话技术支持,协助其解决日常运行中的问题。并安排有经验的技术工程师接受报障,招标人通过我方制定的值班响应电话进行报障。

### (2)现场支持服务

我们的工程师通过电话不能解决问题时,我们会迅速派遣工程师携带零部件及工具去现场进行维修工作,直到所有问题解决为止,标准响应时间为路途时间。

对于农机设备产品作业过程中出现的机器故障,安排经验丰富的技师赴现场分析故障原因,制定故障解决方案,并最终排除故障。排除故障后会根据此次故障编写故障分析报告,分析报告主要包含此次故障原因和日后如何避免的方案。

李振海

对于通过电话支持不能解决的农机设备或软件故障，或采购人认为重要的事情，我方会迅速提供无推诿现场技术服务，安排经验丰富的技术支持工程师赴现场分析故障原因，制定故障解决方案，并最终排除故障。排除故障后会根据此次故障编写故障分析报告，分析报告主要包含此次故障原因和日后如何避免的方案。

### (3) 专人技术支持服务

我们将指定工程师专门负责客户的售后工作，这样，客户的售后要求可以得到快速响应，能更快地提出建议并解决问题，可随时响应用户的呼叫。

### (4) 保修登记

系统验收合格后，我们会建立完整的系统农机设备配置及后档案，以助我们能更好更快地集中并解决问题。

## 3、保修期内的回访、保修措施

(1) 为业主提供与本农机设备产品有关的《操作及维修保养手册》，并对业主的农机设备管理人员进行培训交底，并在农机设备交工之后积极配合业主的管理工作，直到业主方的管理工作步入正轨。

(2) 向业主提供《用户保修卡》，使业主对该工作的有关使用情况能予以充分的了解，并予以监督、检查；并提供维修保养记录，并把记录书放置于适当地点，以便业主工作人员随时查阅有关农机设备的维修保养、更换次数、检查及维修日期等记录。

(3) 按月进行定期保养，包括全面检验、加润滑油、试验并保持全部安装农机设备处于一流的运行水平。同时填写维修保养记录，以便业主工作人员随时查阅有关农机设备的维修保养、部件更换次数等记录。

(4) 保修期间，设专职保修人员在现场进行保驾，按需要更换或修复农机设备之部件以维持所安装的工程完好地运行，包括供货材料、所有消耗品如润

李振海



滑剂、清洁材料、过滤器等，同时对事故召请立即做出响应，提供 24 小时随传随到的紧急维修服务，在工作时间及非工作时间收到急事故召唤时，在两小时内做出有效的回应到现场进行抢修。

(5) 用户服务部每季度对工程进行一次回访，同用户进行沟通，了解用户对使用功能不完善方面的意见、建筑安装使用功能和安全方面存在问题和隐患、处理急需解决的质量问题，了解用户对项目的全面评价及后期出现的质量缺陷。

(6) 在保修期最后一个月中，对安装农机设备进行检验和清洁。在检验时无偿地交还在保养期中除磨损及损坏件外之所有更换部件。

(7) 倘若业主在整个项目竣工交付使用之后，因自身业务发展的需要，需对农机设备的某些使用功能进行调整和改造等，我公司仍将积极配合业主，向业主提供有关的合理化建议，做好业主的参谋。1、重量保证：我方保证所提供货物是全新的、未使用过的全新产品，且所有的配件均符合国家质量检测标准。

(8) 在质量保修期内由于承包人工程原因给发包人 or 业主造成的直接和连带损失，由承包人承担赔偿责任和保修责任，所需费用由承包人自行承担或从工程质量保修金中扣除。

(9) 我单位指派专人在现场负责维修工作，承包人应派出足够的维修和管理人员常驻现场负责维修工作，认真履行保修责任，做到服务周到，随叫随到。

(10) 我单位负责保修质量，每次维修完毕，应负责将施工现场清理干净并在完成后取得 业主和发包人的验收签字，所维修项目如再次出现同样缺陷的，仍然由承包人保修。如果验收不合格，视为承包人同意发包人另行委托他人修理。

李振海

本投标人按照国家有关法律法规和“三包”规定，即包退、包修、包换，以及招标文件和合同所附的《服务承诺》，为采购方提供售后服务。

本投标人承诺在质保期内提供及时、快速、优质的售后服务。在质保期内，承诺提供 24 小时技术支持服务，在质保期内，若系统及农机设备发生故障，本投标人在接到电话后立即响应，做到在接到用户报修请求 2 小时内响应，48 小时内到达现场。

本投标人承诺提供远程技术支持：除服务热线支持外，我公司提供远程网络技术支持。远程网络技术支持包括远程答复技术问题、远程桌面排除系统故障、即时通信工具支持等。

本投标人承诺提供现场技术支持：当招标人现场的问题无法通过热线电话和远程技术支持解决时，我公司将委派专业的技术人员上门为用户现场解决问题。现场技术支持主要包括：排除软硬件使用故障、软件 bug 修复、软件的优化升级、提供应用优化建议等工作。

本投标人承诺提供定期回访服务：我公司每三个月定期与用户沟通，了解系统使用及运行状况，确保系统处于最佳运行状态，包含电话回访和上门回访两种。

农机设备正常运行验收后，本投标人负责在项目现场为采购方免费培训，使受训人员达到熟练掌握、灵活应用的程度。

#### **(4) 质保期外优惠承诺**

(1) 公司坚持每年两次的质量回访制度，特别在雨季、冬季，主动对已交付使用的工程进行回访。

(2) 发生紧急抢修事故，本公司接到通知后，立即赶到现场抢修，由于工程质量引起的事故，抢修费用自负。

李振海



(3) 由于本公司原因致使工程在国家规定的合理使用期限内造成人物财产损害的，本公司愿意承担损害赔偿赔偿责任。

(4) 如果我公司中标，我公司将在工程保修合同期满后继续提供维修业务，同时配备相应的保修人员、技术人员，对工程质量维修、维护等问题及时解决处理，保证满足业主的需求。

(5) 合同约定的保修期过后，我公司将按照保修期内的服务标准一如既往的对本工程实行回访维修服务，超出保修期我公司只收取维修成本费。

(6) 定期对竣工工程进行回访，直接听取业主意见，并填写评价意见卡，由业主认可后公司留档保存。保证拟派人员中工程师、负责人及主要技术、管理人员真正到位；

(7) 保证在施工过程中全部人员不再担任其他工地的职务。保证在施工过程中工程师不经招标人同意，不更换项目经理。在施工过程中施工人员常驻工地，并且节假日保证有施工人员在施工现场的。

(8) 定期巡检服务：我公司技术服务中心将按与用户签订的技术服务协议规定，提供定期现场巡防或不定期电话巡防服务，与用户一起共同对工程质量进行性能调优、诊断，日常维护管理方面的交流，为客户进行定期的预防性维护服务。

(9) 对于抢修工程，维修部接到报修通知后 4 小时内组织人员进行维修；对于零修工作，维修部接到报修通知后在 10 个小时内进行维修；对于重大质量问题，维修部接到报修通知后在 5 个工作日内完成维修；对于不能马上解决的质量问题，维修部在与业主方和设计方等相关部门充分协商后，在 3 个工作日内制定出业主满意的维修时间和措施。

李振海



(10) 回访保修部人员均有从事房屋建筑行业多年的经历，技术熟练，可为本工程提供全天候保修服务，节假日不休息。

(11) 保修服务措施及程序：定期(每个月)组织对客户的走访调查，收集顾客质量反馈信息，并及时将顾客投诉意见转到质检和维修部。质检部服务措施：对于巡检时发现的问题要及时处理，同时向项目提供顾客的反馈意见，制定解决方案及维修服务实施计划。维修部服务措施：组织实施回访保修工作，负责回访保修过程中的质量检查和监督工作。相关部门：各部门根据维修实施计划和维修方案，及时提供设计图纸和维修所需材料。

(12) 根据不同的情况，我们都保证提供最快的维修、最好的服务，直到满足客户的要求。每年都会对回访保修人员进行多次的技能培训与素质教育。如公司内部定期组织的技能比赛、观看技术指导光盘、听取专家教授的讲座等不同方式对所有员工进行教育。确保为本项目实施优质一流的保修服务，如在质保期外，如使用场地变化而引起货物的移动，由双方另行协商解决。对用户提出的问题或要求及时做出实质★应，并提供应急策略，快速解决农机设备出现的任何问题，最大限度地保证农机设备的正常使用。由售后服务人员进行定期电话回访，回访情况如实记录备案并及时处理。质保期满后，无论采购人是否另行选择维保供应商，本投标人及时优惠提供所需的备品备件及高效率、高质量的技术支持服务。

### (13) 售后服务总体部署

项目进入服务阶段以后，我方会组建专业的技术服务管理团队，覆盖整个项目的售后服务。依赖完善的管理制度，配备专门的专业技术人员，配备足够的交通工具、通信工具、检测仪器及维修农机设备，做好各类农机设备运行状况的记录工作，保证维修工作快速有效，制定定期检修计划，提高农机设备的

李振海



完好率和降低故障发生率。正常维护合理安排轮值制度，保证维护工作的质量。  
同时结合：

1)借助地域优势、提前进行人力储备。在本项目进入到售后服务阶段后，公司将抽调专业运维团队调往本项目，运维人员熟悉辉县市的交通、环境和气候特点，能够针对性的应对各种突发情况。

2)利用好公司技术团队，为项目提供雄厚的技术支持同样因为驻地原因，项目组在遇到组内技术力量无法解决的问题时，借助公司研发及实施服务团队，及时解决项目组的技术难题。



投标人：新中峰一商贸有限公司（电子签章）

法定代表人：李振海（电子签章）

日期：2025 年 7 月 22 日

李振海