

五、服务承诺

致：（采购人）封丘县水利局

我方保证按以下承诺内容认真履行，如未履行，我方愿意承担违约责任：

优质服务、快速反应、及时服务

如我社有幸中标，本着就地服务的原则，将专门设立项目部方便工作的开展和实施。

严格执行“五心”标准

诚心——诚心诚意

贴心——站在对方角度考虑问题，以心换心

细心——细致周到，不漏掉一个问题，不放过一个细节。

耐心——始终保持服务耐心，最苛刻的客户是我们最好的教练

舒心——客户放心，更开心，这就是我们的工作

客户 1%的不满意等于 100%的不满意，在整个服务链上我们确保服务的精致性，不漏掉一个问题，不放过一个细节。

（1）质保期内及质保期外承诺

1、质量保证期。设备保修期为 1 年(从设备终验合格之日计算)。若因供方原因造成停机, 保修期顺延。

2、技术服务、培训方式:

我公司向买方提供中文操作系统手册、使用、维修光盘、三级维修手册（包括详细的维修技术材料）。

我公司向买方提供设备的运行、安装、使用环境要求及参数。

我公司将在货物到达买方仓库后 3 日内(如果客户需要,我们会在更短的时间内安排)派出 1 名高级维修工程师和 1 名研发工程师协助买方技术人员开箱清点货物、进行质量验收。我公司提供验收标准、验收手册和验收所需仪器, 对设备进行安装、调试, 我公司提供仪器符合验收标准规定的精度要求, 买方有权对上述仪器进行精度校核。

我公司会有 1 名高级维修工程师进行为期一周的专业机器操作培训, 免费培训技术操作人员 2 名。指导用户相关操作人员能够熟练掌握该设备的操作和进行

常规的维护工作。在设备使用的前 3 个月, 我们有常驻的工程师负责对购买方的设备进行维护和适应性测试, 保证随叫随到。此后, 我公司会有专业工程师 1 个月一次对使用客户进行回访, 另外每个季度会派工程师到用户处免费进行设备的检修和维护保养, 对设备各部件的性能进行检测和诊断, 及时更新和更换。保证客户使用设备的正常使用。

3、售后服务内容、措施及承诺:

1) 保证设备正常运转率大于 95% 工作日, 在合同签订质保期内, 我公司为买方免费提供维修、更换零配件服务, 质保期以后, 卖方仅收取买方零配件成本费用, 并可长期以优惠的价格提供设备使用所需要的耗材, 另外提供终身维修和保养等相关服务。卖方承诺在买方使用设备出现故障报修通知后立刻做出响应, 接用户报修电话 2 小时内到达现场。卖方售后人员到达现场后 24 小时内将机器修复投入使用, 如超过 24 小时不能解决的故障, 提供相同档次代用设备, 直至故障排除, 并按该用户的每日平均工作量对用户进行赔偿。

2) 我公司会有专业工程师 1 个月一次对使用客户进行回访, 另外每个季度会派工程师到用户处免费进行设备的检修和维护保养, 对设备各部件的性能进行检测和诊断, 及时更新和更换, 保证客户使用设备的正常使用。

我公司可以协作制订供应室的管理制度, 并提供设备相关系统的升级服务, 提供最新的产品相关信息。

由于我公司总部在北京。有专门的零部件仓库, 库存及配套设施齐全, 能够保证零部件的及时供应, 确保在用户使用的设备出现故障时, 能够及时快速的处理, 解除用户的后顾之忧。

4、售后工程人员支持

为保证买方设备的响应时间及维修时间, 我公司通过售后服务人员的安排进行保障。

(2) 用户培训计划

作为售后服务不可或缺的一部分, 我们一直致力于为用户提供及时、有效的培训服务。我们一直认为, 维护人员的能力和水平是保持设备正常运转和良好的企业效益的必要保障, 我们希望通过培训这一售后服务环节为用户提供更多的支持和帮助。

为了实现知识转移，使得最终用户能独立承担问题诊断、系统维护等工作。此次项目技术培训包括以下几个部分：

针对故障培训

在后续维护过程中，针对每周发生的故障进行回馈，统一由项目经理进行整理总结，统一交付给用户处，根据每月在针对工作内容和故障几率进行总结，通过饼状图或是柱状图的方式表示出来，根据故障情况进行分类，考虑是每月/季进行总结性培训，针对故障率发生的频率提出解决方案，给用户提供故障类培训。

针对需求培训

在维护过程中发现用户是否存在漏洞和瑕疵，如果存在那我们将提供产品和设备的培训，在最大的限度上为用户提供多种产品的解决方案，需求培训是实时的培训模式。根据我们项目经验为用户提供产品和设备的培训，在最大的限度上满足用户的需求。

针对理念培训

在公司作为各个国际品牌产品代理的过程中，我们跟厂家时常进行理念上的沟通，我们可以将适用和超前的理念和用户进行沟通，将国际先进理念和用户分享，让用户在第一时间掌握现在世界的先进理念和技术，达到一个共赢的效果。例如：现在“云计算”、“互联网数据中心”、“数据”等先进理念。

针对管理进行研讨保证措施

首先确立技术培训的主要目的：能短的时间内、投入较少的精力、以较高的效率，保证受训学员熟悉项目娜爱的系统维放尔个子系统的安装方法、结构、原理、操作方法、维护方法、使用注意事项、简些故障的方法以及寻求技术支持的方法：保证受训学员了解项目所涉及的各安子寿的调达交海以及系统发展的方向；

(3) 巡检服务

(一) 巡查内容

1. 日常巡查

- (1) 对设备的运行情况进行巡查，发现问题及时处理。
- (2) 检查设备的润滑、冷却、通风等工作情况。
- (3) 检查设备的电气连接、运行状态等情况。
- (4) 检查设备的安全保护装置和运行指示灯的正常工作情况。

2. 定期巡查

- (1)对设备进行定期检修，包括清洁、润滑、更换易损件等工作。
- (2)定期对设备进行各种检测，确保设备的安全运行。
- (3)对设备周围的环境进行清理，保障设备正常运行和操作人员的安全。

(二) 巡查程序

1. 制定巡查计划

(1)根据设备的运行情况和设备特点，制定巡查计划，确保巡查工作的全面性和及时性。

(2)根据设备的维护周期和特点，制定定期巡查计划. 定期对设备进行维护和检测。

2. 巡查分工

(1)对设备实行定期巡查和日常巡查相结合的方式，明确巡查人员的责任和分工。

(2)设立巡查组，对巡查人员进行培训和考核，确保巡查工作的有效开展。

3. 巡查记录

(1)对每一次巡查的情况进行详细记录，包括巡查时间、巡查内容、发现的问题、处理情况等。

(2)对定期巡查的情况进行记录，包括维护情况、更换零部件情况等。

(4) 制定产品保养方案

水泵电机是现代工业和城市供水的主要动力设备之一，它们在使用过程中需要进行定期保养和维护，以保证设备的正常运行和延长使用寿命。

一、执行标准

1. 保养和维护周期：按照单元水泵电机每季度进行一次维保，全年累计 4 次维保，每次维保时间不得少于 2 天。

2. 保养和维护标准：维保工作应符合国家、行业和制造厂商的相关规定和标准。

3. 保养和维护内容：按照设备的使用和维护情况，维修内容包括电机和泵体清洗、电气设备检查、润滑和轴承检查、密封件和轴封密封性检查、管道和阀门检查等。

4. 配件更换：根据设备的年限和使用情况，对磨损严重的零部件进行更换，包括轴承、密封件、轴封、电气元件等。

5. 保养和维护记录：维护人员要详细填写维护记录，包括维护日期、维护内容、维护方法、更换配件等信息，保存至少一年以上。

二、实施步骤

1. 准备工作：检查设备的运行情况和数据记录，确定维保周期和维保内容，准备所需工具、配件和材料。

2. 停机维护：按照计划停机，排除电源和电路隐患，进行电机和泵体清洗和润滑，拆卸和更换轴承、密封件和轴封，检查电气元件和接线。

3. 管道和阀门检查：检查水泵进出水口、管道和阀门的密封性、泄漏、腐蚀和磨损情况，需要更换的及时更换，并对管道进行冲洗和清理。

4. 保养和维护记录：维护人员在维护过程中要详细记录各项数据，如泵的出水流量、压力、电流、电压等，保存维护记录，以备以后参考。

5. 检验调试：维保工作完成后，进行设备的检验和调试，查看设备的运行状态和表现，确保设备安全可靠。

水泵电机的维保不仅能够延长其使用寿命，减少维修和更换成本，更能提高设备的性能和效率，减少对环境的污染。

(5) 质量问题处理方案

1、对质量不合格品的评审处置要求：

1) 轻微不合格品可由工程项目施工员组织相关人员（技术员，质量员，操作班组长，组员代表等）进行处置；

2) 对发生的一般不合格品，由工程技术负责人组织相关人员，对不合格品进行评审，并制定终止和终止措施应报我公司质量处批准后实施；

3) 当工程发生严重不合格时，项目经理应及时报告，由集团公司质量处负责人组织评审，制定处置方案，经总工程师批准后实施，项目经理，技术负责人员等相关人员应积极配合，并认真实施；

4) 对工程不合格品的处置，应严格执行；

维修：对于一些小问题，可以通过维修来解决，例如更换部件、修复等；

更换：对于一些无法维修的问题，需要更换整个设备或某个部件；

更换：如果设备存在严重质量问题，可以更换设备。

需要注意的是，在处理过程中，需要保留相关的记录。这些记录可以在以后的过程中起到重要的作用。

2、纠正和预防措施：

1) 工程项目部应执行纠正措施控制程序，对不合格品的产生及时组织分析原因，必要时制定纠正措施，以防止不合格品的再次发生；

2) 项目应根据项目设计要求，设备特点，设备质量通病情况，制定相应的预防措施。

(6) 服务团队

一) 人员及物资设备准备

1、人员队伍

本工程的队伍将安排陆续进场，进场后由项目经理部统一安排，进行施工任务交底和安全文明施工教育，使各队伍尽快投入施工。严格按照现场工程师审核认可的施工进度表进行各工种人员的搭配，做到既能保证施工进度、质量，又不浪费人力资源。

2、施工机械准备

本工程中所需投入的工程物资和施工设备，应根据工作需要按计划陆续进场。拟投入本标段的主要施工设备部分。

施工机械选用：充足、精良的施工机具、设备及周围材料对单位工作能优质、如期交付使用，将起到积极的作用，为满足施工需要，所需大、中型机械设备均由合作社统一调度配备，满足工程施工需要。根据施工计划和工程实际进度，提前落实好所需的机械设备，并在机械设备进场前后做好维修、保养和校验工作。

3、质检仪器准备

为确保工程质量，准备好必要的试验器具，并派有专人保管，以对施工全过程进行质量控制。

拟配备本标段的试验和检测仪器设备部分。

二) 施工技术准备

1. 技术准备

开工前组织施工管理人员(包括班组长)熟悉施工图纸、施工规范,特殊规程,现场环境,做好技术交底和质量,安全交底,指定专人做好土壤、建材检测、复试工作,由专人做好各工种的原始施工记录和隐蔽工程验收记录,留好书面数据、符合最佳标准。

2. 会审

组织有关施工技术人员详细阅读施工图,充分了解设计意图,核对图纸节点和尺寸,然后由项目部组织会审,分析汇总施工图中的技术难点,确保施工操作时精雕细刻。

3. 交底

在充分了解设计意图的基础上,按建设单位组织设计单位向施工单位进行施工图交底的要求,项目部认真研究深入细化施工图或有关图纸,与建设方和设计单位达成一致意见,集中技术力量进行图纸施工翻样,设立各技术工种岗位责任制。

(7) 故障响应时间

接用户报修电话 2 小时内到达现场,24 小时内解决问题。

(8) 解决问题时间

接用户报修电话 2 小时内到达现场,24 小时内解决问题。“高效快速、机动灵活,诚实守信,卓越服务”是我社对客户恪守的承诺和经营宗旨,针对项目产品供应计划,我社成立了“产品供应工作实施领导小组”,由某某任组长,售后部经理任售后监督调查责任人,设有配送责任人,全面协调各项工作的开展和问题处理,真正做到无论有任何问题 8 小时内处理完毕的原则,结合本单位日常配送流程,制定具体配送实施方案。

(9) 保障措施

1. 运输车辆配置

1)为保证货物运输的安全性,货车均由我社人员协同运输。以稳定运输为前提,安全抵达采购方指定地点。

2)我社有物流运输车辆至少配备两辆,驾驶员 2 名,一辆为主运输,一辆为备用运输,以防主车因其他地区送货而耽搁采购方的紧急使用。

3)为保障运输过程的各种意外,车辆均购买保险。

4) 驾驶员均经过安全培训，严格演练，培养优秀的司机驾驶员，对运输的安全有制定安全手册供驾驶员进行学习。

5) 驾驶员均对车辆有多年的驾驶经验，对车辆情况有熟练的操作，上车前均对车辆进行详细的检查，轮胎、外观、燃油等方面。

6) 为合理安排送货，减轻甲方负担，我社在抵达采购方指定地点后，及时通知采购方，在采购方的陪同下，指派搬运人员协同对货物摆放，配备手推车等工具减轻搬运人员负担。搬货人员均有各方面保险。若需叉车等大型搬运工具，搬运费均由我社全部承担。搬运地点：采购方指定点。

7) 搬运时以工作效率为优先，保障搬运时尽可能细心，不破坏环境地点，不给采购方添加麻烦为前提。

2. 数量保证措施

为确保所供数量无误，我方专门设置数量清点小组，由项目经理任小组组长，小组下设清点员、统计员、复核员，清点过程涉及装车、卸车等全过程，并严格做好数量登记台账，并由清点员、统计员、复核员、项目经理逐一进行签字确认，坚持“能多不少”的原则保证数量。

投标人：（电子签章） 河南邦泉水泵有限公司

法定代表人：（电子签章）

日期： 2024 年 12 月 24 日