

四、服务承诺（格式自拟）

（一）售后服务内容；

1、售后服务承诺书

我方郑重承诺：以用户为中心、快速响应、专业高效为服务宗旨，建立全生命周期售后服务体系，确保 5 栋鸡舍自动化养殖设备长期稳定运行，保障养殖生产连续性和经济效益。

售后服务承诺书

致卫辉市安都乡人民政府：

我们新乡市卓一智能机械有限公司是按中华人民共和国法律成立的一家公司，主要营业地址设在河南省新乡市卫辉市唐庄镇纬二路。相关承诺如下：

1) 关于卫辉市安都乡人民政府 2026 年卫辉市安都乡年出栏 240 万羽育雏建设项目要求采购的由我方制造或代理的货物的有关事宜，我方具有约束力。

2) 作为原厂商，我方保证为本项目的组织实施、售后服务提供纯正的、专业化的技术支持。

3) 我方承诺：产品质量保证期从产品验收合格之日起计算（备用件不在质保范围内）。质保期内，维修、保养、配件供应（消耗品除外）免费。质保期外，对设备终身维修，只收取人工和零部件成本费。施工期内如有设备故障，我方在接到甲方通知后 1 小时内派人至采购人现场维修。在服务期间，不将服务转包、分包给他人经营或进行管理，若发生此类行为，采购人有权单方面解除合同且由此造成的经济损失由我公司负责。同时，若违规操作出现事故，与采购人无关。同时货物维修两次仍不能达到约定的质量标准，采购人有权退货并追究我方的违约责任。

4) 我方保证：此次向贵方提供的产品既非试验产品也非积压产品，而是于年

达产的成熟产品；在可以预见的 150 天内，我方没有对该型号产品进行升级、停产、淘汰计划。

5) 我方负责设备的安全施工管理，并指派专人负责与采购人联系售后事宜。

6) 我方同意按照贵方要求提供与投标有关的一切数据或资料。

7) 我公司售后全年实施 7×24×365 故障响应，我方人员在接到信息后，1 小时内响应并赶到现场，如有特殊情况（路程较远、疫情等），服务人员最迟在 4 小时内到达现场，并备齐相关的备件、工具、记录表等并于 12 个小时内解决问题。公司保证提供 24 小时不间断售后技术服务支持，并不收取法定工作日和工作时间以外的附加费用。

8) 我方售后服务联系方式：

售后座机电话：4113609

投诉电话：冯经理 15137378006

售后专员：吴俊利：17656257848

(1) 质保期内服务内容

1.1 电话技术咨询服务

- 服务时间：7×24 小时全天候专线服务

- 服务方式：4113609 热线专线、微信技术支持群、远程视频指导

- 服务范围：覆盖 5 栋鸡舍全部设备系统（自动化育雏笼具系统、塞盘料线系统、清粪粪带系统、饮水系统、湿帘通风系统、升温设备、除尘除臭管路系统、供水设备）

- 服务内容：操作人员日常使用指导、参数设置咨询、故障初步排查、维护保养建议

- 响应时效：电话接通后 5 分钟内响应，一般问题 30 分钟内给出解决方案

1.2 现场故障维修服务

- 服务承诺：配件更换、人工工时、往返交通运输全部免费，不收取采购人任何费用

- 故障响应分级：

- 一级故障：设备停机、影响养殖生产 → 15 分钟内响应，1 小时内到场
- 二级故障：部分功能异常、可临时替代 → 30 分钟内响应，2 小时内到场
- 三级故障：非关键部件、不影响生产 → 1 小时内响应，4 小时内到场

- 维修流程：故障报修 → 远程诊断 → 派工调度 → 现场维修 → 质量验收 → 客户确认 → 服务归档



- 维修质量保障：维修后设备性能稳定，符合原设计要求；同一故障 30 天内免费返修（非人为损坏）；维修完成后提供《维修报告》

1.3 设备巡检保养服务

- 季度巡检：每季度 1 次（全年 4 次），常规检查、紧固、润滑、功能测试

- 年度深度保养：每年 1 次，整机深度保养、系统校准、性能优化
- 巡检检查清单：笼具系统、塞盘料线系统、清粪粪带系统、饮水系统、湿帘通风系统、超低温空气能升温机组、超滤水处理及二次变频供水设备、除尘除臭管路系统
1.4 软硬件升级服务
- 升级通知机制：质保期内，若设备原厂发布软硬件升级版本，第一时间书面告知采购人
- 升级服务内容：软件升级、硬件升级、远程升级、现场升级全部免费
- 升级实施流程：升级前评估 → 升级方案制定 → 升级实施 → 升级后验证 → 升级报告
1.5 缺漏件无偿补齐
- 补齐范围：招标文件要求、保障设备正常运行必不可少的备件、专用工具，无论清单是否列明，全部免费配齐
- 补齐流程：发现缺漏 → 确认清单 → 内部调货 → 到货验收 → 服务确认

缺漏件无偿补齐

补齐流程



- 响应时效：常规配件 24 小时内发货，特殊配件 3 个工作日内提供解决方案

1.5 备用设备保障

- 备用设备配置：关键设备配置 10%备用量，易损件配置 20%备用量
- 备用设备启用条件：设备故障现场无法短时间修复（超 4 小时）、故障影响养殖生产连续性、经采购人确认需要启用备用设备
- 备用设备保障承诺：备用产品/备用总成 24 小时内送达现场，保障鸡舍养殖生产不中断

(2) 质保期满后服务内容

2.1 终身技术支持

- 服务时间：7×24 小时电话咨询
- 服务方式：电话支持、远程故障诊断指导、视频技术支持
- 服务费用：免费
- 服务承诺：终身提供技术咨询，不收取任何基础服务费用

2.2 优先上门维修服务

- 服务承诺：接到报修后按约定时间派遣工程师到场，配件仅收取出厂物料成本价，上门人工、差旅执行优惠协议价
- 收费标准：配件费用（出厂物料成本价）、人工费用（优惠协议价，低于市场均价 20%）、差旅费用（实报实销）、紧急响应费（非工作时间上门加收 30% 可选）
- 服务响应时效：紧急故障 30 分钟内响应/8 小时内到场，一般故障 2 小时内响应/4 小时内到场，计划保养提前 3 天预约

2.3 备件供应保障

- 备件储备承诺：关键易损件长期储备、核心部件储备、专用工具储备
- 备件供应保障：项目关键备用件 10 年持续供货保障，备件库存动态管理，建立备件供应预警机制
- 备件供应时效：常用备用件 24 小时内发货，一般配件 3 个工作日内发货，特殊定制件 7 个工作日内发货

(3) 售后服务管理体系

3.1 服务组织架构

售后服务总监 → 区域服务经理（5 个区域） → 技术工程师团队（10 人） → 客服专员（2 人）

3.2 服务人员配置

- 售后服务总监：1 人，10 年以上行业经验，高级技术职称
- 区域服务经理：5 人，5 年以上现场服务经验
- 技术工程师：10 人，3 年以上设备维修经验，持证上岗

- 客服专员：2 人，2 年以上客户服务经验

3.3 服务质量保障

- 服务监督机制：每次服务后客户满意度调查、服务工单 100%回访、季度服务质量分析报告

- 持续改进机制：每月服务案例分析会、每季度服务流程优化、每年服务标准升级

(4) 服务承诺总结

- 电话技术支持：质保期内 7×24 小时免费，质保期满后 7×24 小时免费

- 现场维修服务：质保期内免费（含配件、人工、差旅），质保期满后配件成本价+优惠人工费

- 巡检保养服务：质保期内每季度 1 次+年度深度保养，质保期满后按约定服务合同执行

- 软硬件升级：质保期内免费，质保期满后按升级内容协商

- 缺漏件补齐：质保期内免费，质保期满后按配件成本价

- 备用设备保障：质保期内提供备用设备，质保期满后按约定提供

- 备件供应保障：质保期内 10 年免费供应，质保期满后 10 年持续供应

- 服务响应时效：质保期内 1 小时内响应/1 小时到场，质保期满后 2 小时响应/4 小时到场

供应商：新乡市卓一智能机械有限公司（电子签章）

法定代表人：_____（电子签章）

日期：2026 年 9 月 29 日



（二）售后响应时间

1、售后响应时间承诺

内容	招标文件基础要求	本项目承诺（高于招标要求）
响应时间	2 小时内响应	1 小时内响应
问题解决时间	12 小时内解决	12 小时内解决
现场到达时间	未明确	1 小时内到达项目现场
备用设备兜底	未明确	48 小时内备用设备送达

2、响应接报流程

(1) 报修渠道			
报修渠道	服务时间	响应要求	联系方式
专属售后电话	7×24 小时	电话铃响 3 声内接听	4113609
微信技术支持群	7×24 小时	消息 5 分钟内首次响应	项目微信群
远程视频指导	7×24 小时	视频请求 1 分钟内接入	腾讯会议/钉钉
现场紧急联系人	工作日 8:00-20:00	电话 10 分钟内响应	区域服务经理
(2) 响应接报标准流程			
第 1 步：故障报修接收（5 分钟）			
- 采购人通过电话/微信/现场方式报修 - 客服专员完整记录报修信息 - 生成唯一工单编号（格式：AS-YYYYMMDD-XXX）			
第 2 步：专属售后人员响应（≤2 小时）			
1 小时内完成首次响应 - 完成故障登记建档 - 同步开展远程线上排查			

初步判断故障等级		
第 3 步：故障信息记录（响应同时完成）		
故障所属栋号		
设备类型		
故障现象详细描述		
报修人及联系方式		
报修时间		
紧急程度评估（一级/二级/三级）		
第 4 步：远程诊断与初步处理（12 小时）		
远程视频指导排查		
参数调整/软件重启等简单故障现场解决		
判断是否需要现场工程师到场		
如可远程解决，形成远程服务记录		
(3) 故障登记信息模板		
登记项目	填写要求	示例
报修时间	精确到分钟	2026-08-31 14:30
栋号信息	明确具体栋号	鸡舍 A 栋 01 号
设备类型	按系统分类	塞盘料线系统
故障现象	详细描述故障表现	料线电机不启动，无异常声音
报修人	姓名及联系方式	张经理 138****1234
紧急程度	一级/二级/三级	一级（影响生产）
远程处理情况	已尝试的远程措施	已尝试重启控制器，无效
工单编号	系统自动生成	AS-20260831-001

3、到场时效承诺

(1) 到场时效标准			
故障等级	定义	到场时效	适用场景
一级故障	设备停机、直接影响养殖生产	4 小时内到场	料线/清粪/升温系统故障
二级故障	部分功能异常、可临时替代	8 小时内到场	单条料线/单区通风故障
三级故障	非关键部件、不影响生产	24 小时内到场	辅助系统/非关键部件
(2) 区域常驻技术人员配置			
配置要素	具体标准		
常驻人员	2 名专职技术工程师（轮班值守）		
服务半径	以项目现场为中心，50 公里范围内		
待命状态	7×24 小时待命，手机 24 小时开机		
车辆配置	专用售后服务车辆 1 辆，随时待命		
工具备件	常备常用工具及易损件，满足 80%现场维修需求		
通讯设备	配备对讲机、GPS 定位设备，确保实时联络		
(3) 不可抗力应对机制			
情形	应对措施	报备要求	
极端天气	启动备用方案，协调最近区域技术人员	2 小时内书面报备	
交通管制	提前规划替代路线，协调当地协助	1 小时内书面报备	

突发公共事件	启动应急预案，优先保障关键设备	即时书面报备
其他不可抗力	第一时间与采购人协商解决方案	2 小时内书面报备

关于 [不可抗力类型] 影响售后响应的紧急报备

致：[采购人名称]

事由：因 [具体原因****] 导致无法按承诺时间到达现场

影响范围：[受影响设备/栋号****]

预计延迟时间：[具体时间****]

替代方案：[备用方案说明*****]

联系人：[姓名/电话****]

公司：新乡市卓一智能机械有限公司

日期：****年**月**日

