

#### 4.5.3 针对本项目的售后服务承诺

我方保证按以下承诺内容认真履行合同，如有违反，我方愿意接受相应违约责任：

序号	售后服务条款	具体承诺内容
1	具体的违约责任	<p><b>*逾期交付的：</b> 如我方逾期履行合同，自逾期之日起，向采购方每日偿付合同总价款万分之五的违约金。到期未能按时完工或供货的，造成采购方无法支付货款，由此造成的经济损失，由我方自行承担。由于到期未能完工造成的一切不良影响和法律责任，均由我方承担。</p> <p><b>*交付车辆不符合约定的：</b> 如我方交付的车辆配置、质量、手续（如合格证、发票）与合同不符，采购方有权要求我方更换、修复或退货。</p> <p><b>*售后服务未到位的：</b> 如未能进行售后服务或相关人员培训工作的，视为我方违约，向采购方支付合同总金额5%的违约金。</p> <p><b>*车辆无法办理手续的：</b> 因我方原因导致车辆无法上牌（如排放不达标、缺少正常手续等），采购方有权退车并要求赔偿损失。</p> <p><b>*不可抗力：</b> 因自然灾害、政策调整等不可抗力导致违约，双方可协商延期或解除合同，无需承担违约责任。</p>
2	质保期内、外服务	<p>我公司按照国家三包法明确免费保修期为三年或6万公里，在承诺响应时间内（提供7天×24小时在线服务，在接到甲方通知后，承诺在30分钟内响应，2小时内提供现场维修保障服务，24小时处理解决，严重问题48小时处理解决。）提供维修保障服务。在</p>

	<p>免费质保期内，我公司为采购人提供免费保修和免费检测。我公司同时终身提供 7×24 小时电话热线咨询服务。在车辆免费运行维护周期内，我公司负责提供包括车辆的全部技术支持（技术支持包括：电话技术服务、现场技术服务、定期巡查服务、技术升级服务等）。</p> <p>质保期内：</p> <p>我公司对所提供的车辆的应急抢修，<u>提供 7 天×24 小时在线服务，在接到甲方通知后，承诺在 30 分钟内响应，2 小时内提供现场维修保障服务，严重问题 4 小时处理解决。</u></p> <p>我公司在确认车辆交付使用时，我方将向本项目提交验收申请，如果验收不合格，我公司将在2日内给予解决；</p> <p>我公司负责向本项目免费提供所投车辆的相关技术资料，并免费提供相应的技术支持；</p> <p>我方承诺在保证期内，如需要技术咨询或所购车辆出现问题时，通过电话与我公司联系，我方将在第一时间内给予响应；</p> <p>现场服务响应时间：<u>承诺在30分钟内响应，2小时内提供现场维修保障服务，24小时处理解决，严重问题4小时处理解决。</u></p> <p>质保期外：</p> <p>我们始终如一的对客户送出微笑服务的态度；基于 ISO9001 质量控制体系的技术服务标准，形成标准化的作业流程，标准化的追溯制度，标准化的文档与服务用语。</p> <p>质保期外，我公司承诺出现故障后自接到通知起响应时间不变。</p>
--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



		<p>提供电话支持服务,我公司终身对本项目的技术请求给予支持,并派项目工程师为客户做技术指导;</p> <p><u>我方承诺在保证期外,质保期满后,仍要求提供维修服务,维修响应时间不变;维修及更换配件仅收取成本费。</u></p> <p>保修期外,如果未购买我公司相关服务,而在所使用投标车辆出较大问题,我公司将接到通知后,我们将做到及时响应,提供有效的措施解决故障,同时将存在故障的车辆返回生产厂商进行快速维修。如车辆需要更换部件,我们将继续为用户提供维修服务,更换的部件酌情收取成本费,并在我们能力允许的范围内进行适当的优惠;</p>
3	服务响应时间	<p>我公司对所提供的系统设备的应急抢修, <u>提供 7 天×24 小时在线服务,在接到甲方通知后,承诺在 30 分钟内响应, 2 小时内提供现场维修保障服务, 24 小时处理解决, 严重问题 4 小时处理解决。</u></p>

