

售后服务承诺书

布莱围世拖链系统（上海）有限公司（或Brevetti Drag Chain Systems (Shanghai)Co., Ltd，以下简称“Brevetti上海”）成立于2013年，作为意大利Brevetti Stendalto集团在中国境内唯一的全资子公司，致力于为中国客户提供更多本地化的技术解决方案和售后服务支持。 Brevetti上海秉持“共情、专业、诚信、高效”的服务理念，对本公司经营范围内的尼龙拖链系统和钢制拖链系统（包含拖链本体、拖链配件、电缆或气管等介质）的供货及售后服务做出以下说明及承诺：

1. 质量体系与质量标准

1.1 Brevetti Stendalto S.p.A已通过了ISO9001质量体系认证，确保其设计、生产、组装、销售和服务过程均具备标准化作业流程和可控的质量。

1.2 Brevetti的钢拖链系统和尼龙拖链系统在其原料端、制造端均确保符合欧盟ROHS 2000/53/EC, 2002/95/EC, 2003/11/EC, 2011/65/EU 和 (EU)2015/863 号指令，并符合欧盟 REACH Regulation No. 1907/2006 号指令。

2. 售前管理

Brevetti将确保严格按照标书及技术澄清的最终要求提供报价、产品技术规格书及报价图等。我司指定的销售人员将作为统一客户接口负责合同全过程技术沟通、商务沟通及售后服务沟通。指定的销售人员如需变更，我司将在收到客户询价后的48小时内向客户作书面说明。

3. 质量保证

3.1 Brevetti的标准质量保证期为安装验收后12个月或最长发货后18个月，以先到为准。项目有特殊要求的经双方协商可在合同中作出约定。

3.2 在质量保证期内，除客户使用不当、产品的正常磨损及不可抗力因素之外造成的外观损坏、功能缺失等质量缺陷，Brevetti承诺将对客户免费提供包括现场勘察、产品维修和零部件更换在内的质量赔偿措施。

3.3 如在质量保修期外发生产品质量缺陷，Brevetti将按相关规定对所提供的现场服务和零部件更换向客户收费。无论产品或服务是否超出质保期，Brevetti将遵照本承诺书中的服务响应时间积极跟进和对接客户需求。

4. 使用寿命

Brevetti的尼龙拖链系统和钢制拖链系统，在正确使用条件及按要求维护保养及更换易损易耗零部件的前提下，其使用寿命将达到15年以上。

5. 技术资料管理

Brevetti将为客户提供包含图纸、技术规格书、说明文档、产品样册、安装及维护指导书等在内的技术资料，并将对所有技术资料进行保密管理及变更管理。

6. 备品备件管理

- 1) Brevetti的本地库存及备品备件管理将确保项目供货产品的推荐备件的可替换性及本地的可得性。
- 2) 在质保期内如出现非客户原因导致的产品质量问题，Brevetti将无偿安排备品备件的加急运输调货处理（如国际空运、国际快递、专车等），在非质保期内Brevetti将积极与客户协商以最低的成本采取加急运输调货措施。

7. 售后服务人员保证

7.1 Brevetti上海所有销售的产品，其技术支持及现场售后服务均由本公司的售后团队执行。

Brevetti上海目前在中国的售后服务网点位于上海市松江区九新公路568号3幢1号厂房，即为公司地址。

该售后服务网点实际使用面积约1500平方米，集售后服务接待、维修、售后服务备品备件库存功能于一体。Brevetti的售后团队人员均经过本公司的售后服务培训，并在培训或考核通过后获得上岗和派遣资格。

7.2 Brevetti上海对跨国订单将通过以下几种途径确保客户获得妥善的技术支持和现场服务：

- 1) 由上海分公司从中国向海外派遣售后服务工程师
- 2) 在项目最终使用地委托组织当地售后团队进行现场服务并在商务合同中做出相关说明

8. 售后服务的响应时间

8.1 正常工作日期间，在收到售后服务要求的24小时内由售后服务人员与客户进行技术沟通，明确售后要求后将在接下来的72小时内到达现场。

8.2 在国家重大活动和法定节假日期间，Brevetti将与客户提前一周确定和协商在此期间可能的服务需求，并对服务人员和服务时间提前作出安排。

9. 售后服务

9.1 售后服务的内容包括但不限于：调试、检验、维保、技术支持和客户培训等。

9.2 Brevetti的售后工程师将对每一次现场服务提供现场服务报告，并由客户当场进行满意度评价及签署认可。报告中将体现服务时间、服务地点、服务人员、产品序列号、订单号等基本信息，并列明服务的详细内容及待跟踪事项作为后续双方沟通和提供进一步服务的依据。

9.3 在产品安装运行后的一年内，Brevetti将对客户作不少于一次的电话回访和客户满意度调查问卷，如有需要，Brevetti将为用户提供免费的现场勘察和技术支持。

10. 质保期外的收费标准

Brevetti在质保期外的收费标准将分为：1) 现场服务收费标准 和 2) 零部件或材料更换，具体可参照现行的“Brevetti（上海）售后服务收费标准”或咨询相关销售人员。

11. 废弃商品回收

Brevetti向客户所提供的商品中包含尼龙拖链系统和钢拖链系统。Brevetti对已出售的商品暂无商品回收计划，但Brevetti建议客户积极识别商品使用过程中产生的废弃材料、零配件、塑料、污染物等可能涉及安全和环保的物品，并根据国家相关法律规定，采取适当的处置措施。Brevetti提供识别建议如下供客户参考：

11.1 尼龙拖链

Brevetti的尼龙拖链材质为尼龙66，其材质的化学有毒性符合ROHS指令和REACH的相关规定。所以，当Brevetti尼龙拖链达到其最大使用寿命时，客户可选择与其它塑料垃圾一起作回收处理，但不应自行焚烧或任其自然降解以免对环境和环保造成影响。

11.2 钢制拖链

Brevetti钢制拖链材质通常为镀锌钢及不锈钢。客户可按国家对钢制品的有关规定进行回收。

11.3 电缆, 光缆等介质

中国国家标准GB51371-2019《废弃电线电缆光缆处理工程设计标准》自2019年10月1日起实施。客户可参照以上规范对电缆和光缆进行回收和处理，但不应自行焚烧或任其自然降解以免对环境和环保造成影响。

12. 售后服务的投诉建议

投诉建议可通过向Brevetti上海分公司邮箱info@bshanghai.com.cn发送邮件，或拨打总机021-50778163，或与项目销售人员直接取得联系。