8.4、售后服务（质保期内售后服务）

【质保期限】

（1）我公司本着为用户服务的宗旨，完善产品及技术参数，不以采购文件未列明事项为由，来降低投标产品的质量。我公司所投产品为全新的、未使用过的，是最新或目前的型号，并承诺质保期为自仪器验收合格之日起整机免费质保5年，期间我公司保修除消耗品以外的所有设备等，在质保期内，如果系统发生故障，我公司调查故障原因并修复直至满足最终验收指标和性能的要求，或者更换整个或部分有缺陷的材料，除设备损耗品外其余服务都是免费的，我公司保证在质量保证期内安装的任何零配件，必须是其原设备厂家生产的或是经其认可的。

（2）质保期内，我公司提供免费上门服务，免费上门是指我公司派工作人员到用户指定的产品使用现场，由此产生的一切费用均由我方承担，不可预见的灾难性破坏、损坏或者被盗，不在免费保修范围内；病毒或者由于用户自身原因造成的产品故障，不在免费保修范围内，但可与我公司协商解决。保修期内，若产品或零部件因非人为因素出现故障而造成短期停用时，则保修期相应顺延，若停用时间累计超过三十天则保修期重新计算。

【故障响应时间】

我公司为客户提供7×24h的技术支持服务，我公司具有相关认证证书的高级工程师，质保期内，如果仪器出现故障,自接到用户报修后，工程师1个小时内对用户的服务要求作出响应，维修服务包括电话指导和现场维修；需要现场维修的，将在3小时内到达仪器现场并解决问题，如不能及时解决问题要提供备机服务、直到原设备修复（特殊情况另行商议），期间产生的所有费用（包括工时费、交通费、住宿费、通讯费、运输（邮寄）费等）均有我单位承担。原货物修复后的质保期限相应延长至新的保修期截止日，全新备件在使用期间的质保及售后均按上述承诺执行。

【质量保证措施】

（1）我单位保证本次所投设备是全新未拆封的合格设备（包括零部件、附件、备品备件），是最新的型号，设备的质量标准、规格型号、具体配置、数量等符合招标文件要求，为原厂生产，且达到我方投标文件及澄清文件中明确的技

术标准。我公司保证投标设备用先进的工艺和优质的材料制造而成，并符合规定的质量、规格和性能要求，并严格执行质量管理体系要求生产，设备制造完成后，生产商对设备质量、性能要求按规定进行详细而全面的检查，质量达到要求。我公司保证设备及其组件经过正确安装、正确使用和保养，在其寿命内具有满意的性能，运行良好，对由于设计、材料或工艺的原因造成的缺陷和故障负责，因此支出的费用由我方负责，在合理期限内我公司免费修理或更换有缺陷的零部件或整机。在安装调试过程中，甲方有权采取适当的方式对我方提供的产品质量标准、规格型号、具体配置、数量以及安装质量和进度等进行检查，甲方对货物规格、型号、质量有异议的应在收到货物后 15 日内以书面形式向我方提出，我方将迅速及时处理出现的任何问题，直到达到需方满意为止。用户在使用该货物或货物的任何一部分时，免受第三方提出的侵犯其专利权、商标权、著作权或其它知识产权的起诉，如果任何第三方提出侵权指控，那么我方与该第三方交涉并承担由此发生的一切责任、费用和赔偿。

（2）我公司明确签署服务承诺，质保期内免费提供技术服务，技术服务包括设备的维护、维修（包括更换零配件等）和技术支持。

（3）我方对提供的货物因产品质量问题而导致的缺陷，免费提供包修、包换、包退服务。我方保证使用方在使用该货物或其任何一部分时，不受第三方侵权指控，同时，我方不向第三方泄露采购人提供的技术文件等资料。

（3）所投产品全程质保，客户如发现质量问题，如属于我方责任，我们无条件满足一切要求。

（4）在完成安装、调试、检验检测检测后，向用户提供检测报告、技术手册，提供中文版的技术资料（包括操作手册、使用说明、维修保养手册、电路图、安装手册、产品合格证等）。验收的技术标准达到制造(生产)厂商标明的技术指标，个别不能测试的指标另作详细的文字说明。检测的标准依据国家有关规定执行。

（5）我公司严格按照合同约定的工期要求将合同设备全部交付到指定地点，若我公司所供货物达不到采购文件质量和规格要求的，业主有权解除合同，所有责任由我公司承担。

（6）质保期内，因产品质量造成的问题，我方免费提供配件并现场维修，

且所提供的任何零配件都是其原设备厂家生产的或经其认可的。产品存在质量问题，甲方有权要求我方换货，若我方未在规定时间内提供原配件或认可的替代配件，甲方有权自行购买，费用由我方承担。

【售后服务队伍】

职务	姓名	性别	学历	电话
服务人员	孙天宇	男	专科	13598800724
服务人员	齐毓杰	男	本科	18737178125
服务人员	冯首都	男	本科	18003835533

【办公场所的证明材料】

公司名称：河南恒奥科技有限公司

地址：郑州市金水区文化路西龙门路南 1 号楼 1 单元 2227 号

联系人：冯首都

电话：18003835533



营业执照

（副本）（1-4）

统一社会信用代码 91410105562496648A

名称 河南恒奥科技有限公司

类型 有限责任公司（自然人投资或控股）

法定代表人 刘明皓

经营范围 销售：实验室设备及耗材、仪器仪表、环保设备、电子产品、计算机软硬件、办公用品、家具、其它化工产品；计算机软硬件的技术开发、技术服务；仪器仪表技术开发；仪器仪表维修；环保设备技术开发；环保工程；货物或技术进出口。涉及许可经营项目，应取得相关部门许可后方可经营（依法须经批准的项目，经相关部门批准后方可开展经营活动）

注册资本 伍佰万圆整

成立日期 2010年10月13日

营业期限 长期

住所 郑州市金水区文化路西龙门路南1号楼1单元2227号

登记机关

2019 年 08 月 13 日

国家企业信用信息公示系统网址：http://www.gsxt.gov.cn

国家市场监督管理总局监制

【24 小时服务电话及 Email 技术支持】

公司名称：河南恒奥科技有限公司

24 小时服务电话：18003835533

Email：hnhakj@163.com

【巡检周期】

我公司技术人员对所售货物定期巡防，免费进行货物的维护、保养服务，

使货物使用率达到最大化，每年内不少于 2 次上门保养服务。

【备品备件】

我公司在中国境内有完善的售后服务和技术支持，制造商在中国境内设有正规注册的办事处、维修站及零备件保税库。保修期后，保证长期供应零备件和正常的售后服务，对于需要维修的零配件只收取材料成本费，制造商在国内的技术服务中心（包括维修中心）提供所有的服务，包括备用零配件及消耗品。

【客户档案及回访】

我公司将根据客户的性质及所购产品进行客户档案的建立，针对客户档案制定《客户回访计划》。回访的形式包括电话、电子邮件、QQ 等各种通讯方式回访。对产品提出中肯意见或良好建议的客户进行上门回访。回访内容：了解产品使用情况。注重了解客户对产品基本功能是否掌握。回访对象：设备负责人或技术人员、行业行政管理人员、使用人员等。回访结果将填入《客户回访记录表》相应栏目，在客户档案里存档；对于使用中的问题及时解决；不能解决的问题或技术建议按照公司正规方式向公司研发技术部门反馈；不能通过电话回访解决的问题必要时进行现场回访。在结束回访的第二天将根据《客户回访记录表》记录的回访过程和结果，对客户的回访过程和回访结果进行汇总和评价形成《客户回访报告》。对《客户回访计划》、《客户回访记录表》、《客户回访报告》进行汇总，并入客户档案，以备参考。

投标人：河南恒奥科技有限公司（企业电子签章）

法定代表人：_____（个人电子签章或签字）

日　　期：2024 年 01 月 31 日

8.5、售后服务（质保期外售后服务）

对于本次投标设备，质保期为自仪器验收合格之日起整机免费质保5年。质保期满后，我公司和厂家仍提供同样的免费电话咨询服务，提供同样的售后服务质量，保修期外，仪器终身维修。

（1）保修期外，终身负责提供技术支持，如有更新的软件终生免费升级。对于需要维修的零配件只收取材料成本费，其余费用均不收取，并长期提供技术咨询服务，7×24×365免费咨询电话：18003835533，软件终身免费维护、升级、检定规程如有变动，负责保证软件与规程一致。

(2)对用户的服务要求,我公司售后部门将提前至少8小时与用户协调时间、地点及其他具体事宜，若设备出现故障，在接到通知后 1 小时内响应；需要在现场进行维修的，在 3 小时内到达仪器现场，48小时内排除故障。所有设备终身维修，更换零配件只收取材料成本费，且使用的维修任何零配件，均是其原设备厂家生产的或是经其认可的。

（3）长期备有各种设备的备品备件，保证 5 年内存货，质保期满后的备品备件和消耗品按成本费优惠供应。

（4）我公司为用户建立用户档案，包括仪器购买日期，安装日期及信息、维护记录等，并及时进行电话回访，收集用户的意见反馈和建议，合理安排相关人员进行售后维护工作。

（5）终身负责维修。

投标人：河南恒奥科技有限公司（企业电子签章）

法定代表人：_____（个人电子签章或签字）

日　　期：2024 年 01 月 31 日

8.6、售后服务（其他承诺）

（1）定期巡检：我公司技术人员对所售仪器定期巡防，免费进行系统的维护、保养及升级服务，使仪器使用率大道最大化，每年内不少于 2 次上门保养服务，包括寒暑假；

（2）所供设备软件在新版本推出后，我公司将为用户提供免费升级服务，并免费对操作人员进行培训；

（3）质保期内所有备品备件及专用工具根据用户需求免费提供（消耗品除外）；

（4）由于用户发生人员变动，我公司承诺为用户免费培训新的技术人员；

（5）我单位会不定期组织客户免费参加所供仪器的技术交流会，给各个用户之间提供交流平台；

（6）我公司对设备、系统的运行、维护提供 7×24×365 的全年技术支持，电话：18003835533， Email 邮箱技术支持：hnhakj@163.com。

投标人：河南恒奥科技有限公司（企业电子签章）

法定代表人：_____（个人电子签章或签字）

日　　期：2024 年 01 月 31 日