

六、 售后服务承诺

(格式自拟)

致：(采购人)辉县市太行中学

我方保证按以下承诺内容认真履行合同，如有违反，我方愿意接受相应处罚或承担相应违约责任：

售后服务机构： 河南锦景无限技术服务有限公司

地址：河南省新乡市辉县市八里沟度假区 3 号

联系人名称：康定峰

联系电话： 18568233308

保修年限、范围、保修条件：我司提供免费保修期一年。在质保期内，发现质量问题，我司负责修理、更换，由此发生的一切费用由我司负责：如因使用不当造成的问题我司负责修复，只收取材料成本费。



1. 基本要求服务承诺

我公司将完全响应竞争性磋商文件的内容，如有与文件相违背的内容，招标人有权拒绝我公司。

- 质量要求：质量合格，满足采购人技术标准及项目整体要求
- 完工地点：采购人指定地点
- 响应文件有效期：提交首次响应文件截止时间起九十天
- 合同履行期限(完工期)：合同签订之日起 15 日历日内
- 免费质保期：一年
- 响应时间：接用户报修电话1小时内到达现场，4小时内解决问题

- 技术培训：免费培训技术操作人员30名。
- 付款方式：项目验收合格后，支付合同价款的100%。
- 我方提供的产品质量、服务质量及服务承诺书不低于竞争性磋商文件中的服务要求标准。
- 采购代理服务费：照国家相关法律，本项目代理服务费为人民币 6800 元，若我公司有幸中标，在领取成交通知书时支付。

2. 施工期间服务承诺

安全文明施工的承诺：

派出专职安全生产督察员在施工现场，做到发现问题及时纠正、反馈、处理，做到安全生产、文明施工，充分展现本公司良好的精神面貌，施工过程中保证不出现重大安全事故，施工现场安全设施应全面完善；发现施工现场有安全隐患应及时进行整改。

1)、安全文明施工，保证全封闭、整齐施工、保证整洁。

2)、施工期间，加强安全防护措施，保证不发生交通事故，如果因我方原因造成此类事故的发生，我方愿意全额承担由此发生的全部费用。



保证工期的承诺：

工期承诺，一旦确定本公司中标，我公司将按时开工，及时完工，我公司将严格按照合同规定的期限完成全部任务。如果延误工期，我方除自行承担采取赶工措施所需的费用，由此造成的损失均由我方承担。

3. 技术培训服务承诺

免费培训技术操作人员 30 名。

设备正常运行验收后，我公司指派专业工程师负责在现场为贵单位提供不受人员限制的维修和使用操作培训，培训内容包括：设备正确操作使用知识；识别初级故障及必要的恢复方法；常见故障排除方法。

定期技术培训：及时了解用户的应用情况，并针对应用情况，定期组织技术培训。内容包括日常基本操作和维护管理培训。

现场培训：在维护时提供现场的技术培训，包括日常操作、简单的维护和错误处理等。

我们公司愿意根据您的需要，及时提供产品和技术的更新信息。我们将定期向客户通过 Email 传递或邮寄相关产品、相关技术的新动态，帮助客户及时掌握产业趋势和发展方向。

总之，我们的目标就是为您提供综合性的，专门的服务与支持，让您能够利用系统稳定，可靠，方便地工作。用户的利益即是我们的利益，最终用户在我们公司所享受到的将是全方位的支持。无论是现在还是将来，我们公司都会让您得到最满意的服务。



4. 质保期内的服务承诺

1) 完工后，建立工程维修卡，及时调查了解工程的质量状况，了解需求，解决发现的问题；

2) 在保修期内，因施工造成的质量问题均免费维修，即使是使用造成的问题，也积极给予解决；

3) 严格贯彻公司的质量方针，服务热情、周到、随叫随到；

4) 建立维修工程专班专人负责制，由公司生产、质量部门派专人负责。

5) 重大活动现场保驾: 遇有重大活动, 如有要求现场服务, 公司安排人员到现场对设备检查和维护, 确保设备正常运行, 直至活动结束。对于突发性的故障, 导致无法正常运行的, 我司将在电话支持的同时, 并迅速派专门的技术人员到达用户现场排除故障. 对于某些特别技术问题或技术咨询问题需要厂家提供的, 我公司将通与厂家之间的渠道关系, 尽快给予满意的答复。

5. 质保期外的服务承诺

我公司对免费服务期过后, 我方所提供的设备, 出现故障或更换部分配件时, 请您致电我公司, 我公司为您提供原厂配件服务。

质保期满后, 我公司工程人员对设备进行一次性的整体测试及调校。

在免费保修期过后, 我公司向用户提供同档次的备品备件、专用工具等, 这些备品备件可用作紧急的故障更换及设备运作过程中可能发生的故障维护, 确保稳定运行, 对更换的备件, 只收取成本费用。

保修期后, 如有硬件设备等的故障, 用户可直接报于我公司检修, 我公司技术人员确定修好后及时返回给用户; 如遇到不能修复的情况, 可向用户提供同档次配件, 只收取成本费用。

6. 运维服务承诺

响应时间: 接用户报修电话 1 小时内到达现场, 4 小时内解决问题

售后服务应急指挥中心负责人、应急维修分队队长等人手机保持 24 小时开机。应急维修分队每位成员都保证全天候通讯畅通。在客户的值班室醒目位置张贴维修服务热线电话、应急联系电话、应急维修分队队长电话等。



在接到客户的紧急维修电话后，应急维修分队在 1 小时以内赶赴现场；制定详细的交通图，预设从公司到工作现场的交通路线和预算时间，以保障在最短的时间到达现场。公司配备 1 辆车专门供售后服务部调用，维修车辆可以 24 小时待命，并配备技术熟练的驾驶员，保证 1 小时内到达现场。

接到故障报告电话后即刻做出电话响应，1 小时内做出服务计划或解除故障，对较难解决的故障或较大设备损坏事故，公司在 1 小时内派人赶赴现场，并在 4 小时以内做出服务计划，解除故障。应急维修人员到达现场后根据现场情况及公司提供的解决方案及时进行排查，确定故障原因及排除方法后，及时进行故障处理或请求公司或制造商给予人员、设备或配件的支援。

7. 提供备用件服务承诺

针对工程中常用的易损易耗品，我公司建有配套仓库，以解决在设备正常运行中出现的各种问题，在收到业主反馈后会及时调度，选择合适的部分需更换零部件，以确保处理系统在短时间内能够恢复正常运行。能为用户提供更加便捷的服务，免去用户后顾之忧。

- (1) 在给客户供货的同时，提供配套的易损件及专用维修工具
- (2) 公司有专门的备品备件仓库，以提供及时的配件保障
- (3) 应急维修车内备有专用维修工具及常用易损备品备件
- (4) 在保修期内所有维修材料均免费，保修期外的配件均按商供货价格结算。

8. 应急服务承诺

即使有完善的预防措施，仍然有随时发生意外的可能性，这就要求我们能有一套应急策略，尽量减少停机时间，尽快恢复运转。提前制定合理的系统应急策略。



人员组成

为应付系统的各种突发事件，项目售后服务中心同时也承担着系统应急工作。当用户发生紧急事件时，请立即与项目售后服务中心取得联系，项目售后服务中心将立即成立应急支持中心，负责协调公司所有资源，调动和指挥公司和现场的项目售后服务中心的工程师，竭尽全力为用户提供最迅速、最有力的现场和电话支持。

时间安排

对于突发事件的响应不受工作日与工作日的限制。只要用户系统发生紧急事件，请立即与我们的项目售后服务中心联系，相应的技术专家将立即协商、确定解决方案。我们向用户承诺每周 7 天，每天 24 小时的热线应急服务。

联系方式

如果有任何问题，请立即致电项目售后服务中心，项目售后服务中心负责立即召集相应人员，研究对策，开始紧急事件应急处理。在工程进入维护期后，我们将向用户定向提交应急工程师的工作档案和联系方式，并及时更新工程师信息，以保持联系人员的可用性。



应急方案启动条件

在发生下述情况，应启动“系统应急方案”：

按正常处理流程由技术专家仍无法解决故障时，应启动“系统应急方案一”。

突发大范围设备故障，远远超时设备平均故障水平而导致备件数量降至维持承诺服务质量临界点以下时，启动“系统应急方案二”。

发生自然灾害、战争、火灾等不可抗力，导致整个系统瘫痪，应启动“系统应急方案三”。

应急方案内容

方案一：提请原始厂商技术服务和现场支持

当有故障经技术专家处理仍无法解决的，可立即与原始厂商申请技术支持和服务，由原厂技术服务部门直接解决用户故障。

方案二：增购备品备件保障服务质量

当有突发性设备故障集时，导致备件库中备品备件的数量在设备平均故障率水平以下时，可立即购买相应备品备件，补充备件库。我公司与项目相关设备的厂商均有多年良好的合作，可以顺畅地在较短的时间内，得到产品支持。

方案三：其他突发事件应急

若发生自然灾害、战争、火灾等不可抗力，导致整个系统瘫痪，我公司会立即派遣技术支持小组到用户现场，同用户一起确定解决办法，尽快提出解决方案。通过各级备品备件库、各厂商支援中心，以最快的速度帮助用户恢复系统运转。在系统恢复后，双方本着友好协商的原则解决其他事宜。

总之，无论发生任何的系统故障，我们都会从“及时恢复系统运转，减少用户损失”角度出发，及时寻求完善的解决方案。

供应商名称：河南锦景无限技术服务有限公司（电子签章）

法定代表人：康定峰（电子签章）

日期：2024 年 01 月 05 日