

六、服务承诺

致：新乡职业技术学院

我单位就项目编号：新乡政采竞谈-2025-35、项目名称：新乡职业技术学院物联网综合实训室项目服务承诺如下：

一、安装调试、验收

（一）安装、调试

1. 我方保证及时向采购人提供货物及服务，并承诺与采购人进行积极主动的合作，我方保证服从采购人的统一协调，在供货、技术支持、运行维护等方面相互配合；

2. 我方负责本次谈判内容的安装、调试，以达到系统应具有的功能和技术指标，并负责相关技术支持和维护。

3. 产品未经验收时，由我方负责保管至采购项目交货结束，其间发生的损坏、遗失由我单位负责；

4. 货物到货后我方免费派技术人员在现场安装、调试；

5. 我方遵守采购人安装现场的一切规章制度；

6. 我方在货物全部安装完工并通过采购方的验收之前应对安装好的货物及货物的安装工具等提供适当的保护、包装或覆盖等处理，直至验收合格，以免货物受损；

7. 安装调试人员在安装中对其他邻近货物、管线等造成损坏，负责修复及承担一切费用；

8. 调试期间或保修过程中，我方负责及时清理垃圾，并将包装物及垃圾堆放至采购人指定地点。

（二）验收工作组织

1. 我方供货完毕（或完工）后向采购人提出验收申请，采购人在收到供方验收申请后5个工作日内组织验收。采购人成立5人以上验收工作组（合同金额在50万以上的验收工作组不少于5人），按照谈判文件规定、我方响应文件承诺，及国家有关规定认真组织验收工作。

2. 验收合格的，由采购人出具《新乡市市直政府采购验收报告》、填写《新乡市

市直政府采购资金支付申请书》。

（三） 产品验收要求：

1. 采购人依谈判文件要求及我方的响应文件的承诺对全部交货货物的型号、规格、数量、外型、包装及资料、文件（如装箱单、保修单、随箱介质等）进行随机抽取验收。验收主要包括：采购人与我方在货物到货后共同进行开箱检查货物数量、外观、质量性能、 备件备品、装箱单等资料及包装；所有货物和附（配）件应符合其规定的性能，无瑕疵和缺陷，质量为全新合格产品，同时有明确的生产制造厂商标志，我方在交货前未经采购人允许不得私自拆毁原包装，否则，采购人有权不予验收，我方产品质量问题负责包退、包换和包修，由此发生的费用由我方负责；

2. 验收中货物出现性能指标或功能上不符合谈判文件和合同要求时，采购人有拒收的权利；

3. 验收中出现不符合谈判文件和合同要求的严重质量问题时，采购人保留索赔的权利；

4. 在安装现场直至进行最终验收所发生的一切费用均由我方承担；

5. 我方所提供的货物符合有关国家强制性规定、国家（行业）标准或相关法律法规要求；

6. 验收时间和地点：成交后按照谈判文件的交货要求分别交货至采购人指定地点，货物全部交货并布线完毕后，由采购人进行现场验收并最终填写验收报告。

二、技术支持与售后服务要求

（一） 技术后援支持

1、用户方有重大活动时我公司可以根据用户需求安排技术人员驻场值守，保证活动顺利举行；免费提供技术上门技术支持服务；免费上门安装验机服务。

2、提供详细的操作使用手册和对用户单位的业务培训，运行以后，为用户提供该项目的技术支持服务， 能及时准确地解决运行过程中出现的各种故障。

3、我方技术人员定期随访，帮助检查系统状态、工作状况，消除可能出现的隐患，避免系统发生问题。

（二） 保修及系统维护服务

1. 我方所有投产品免费保修期为3年符合产品制造商的公开承诺期限，自采购人在《新乡市市直政府采购验收报告》签字之日起计算。

2. 免费保修期内， 我方负责对提供的货物进行维修， 不收取任何额外费用。 质

保期满之后供应商应终身提供优质服务，并在之基础上双方可进一步协商收取适当零配件费和维修费。

3. 我方在2小时内对采购人所提出的维修要求作出实质性反应，提供应急策略并以优良的服务态度，便利、快捷的方式到达用户现场进行维修。

4. 货物运行过程中如果出现技术故障（如软件故障、配置丢失等），我方保证：在12小时内解决此类问题，恢复故障货物正常运行，保证用户正常工作不受影响。

5. 我方认真理解上述保修要求，详细列出保修方案和系统应急方案：

5.1. 保修方案

1) 在接到用户报修电话之后，我公司可立即组织维修方案、安排售后服务中心提供、采购相关产品配件、安排技术人员上门服务。我公司技术人员持有驾驶证，公司有售后服务专车，能够快速、及时响应用户需求并解决问题。如遇重大紧急情况，可在1小时内到达用户现场。

2) 我公司设有独立仓库，备有交换机，网线，计算机等多种备品备件，维修工具，施工工具等，无需临时从市场上采购，减少了客户等待设备维护、维修的时间。

5.2. 系统应急方案

当系统出现故障时，为了尽快的做出响应，将损失减少到最少，通过应急方案，继续保证用户各项业务地顺利进行，保证单位数据的安全可靠。

本应急方案制定时，遵循了以下原则：

1) 重点部门原则：重点部门、关键业务必须得到重点保护，制定应急方案时，应合理安排人力资源、设备资源；

2) 重点设备原则：对一些主要设备必须得到重点保护，应该留有备品，以供应急使用；

3) 风险优先原则：根据风险评估情况，对有可能造成损失的系统，优先制定应急方案，并在发生问题时优先启动、优先恢复；

4) 完整性原则：应急方案是一个系统工程，它包含了预防防范性、应急处理措施、触发条件、启动、恢复措施等。在制定应急方案的同时，必须考虑到成本及可能遇到的风险，达到较好的性价比；

5) 有效性原则：保证应急措施的切实有效；

6) 可操作性原则：应急方案涉及到日常工作的各个部门，具体的应急措施要简单、准确；

7) 可恢复性原则：待故障排除或系统恢复后，对于启动应急措施后至恢复前的数据应该能够得到恢复，并与前后数据保持一致。

6. 本项目的项目总负责人鄢海波、联系方式13700888483，全权处理此项目的供货和售后服务过程中的一切事宜。

7. 紧急援助：我单位在接到正式通知后1小时内响应，2小时内到达现场进行检修，解决问题时间不超过6小时。若不能在上述承诺的时间内解决问题，则在2个工作日内提供与原问题机器同品牌规格型号的全新仪器备机服务，直到原设备修复，期间产生的所有费用均有我单位承担。原货物修复后的质保期限相应延长至新的保修期截止日，全新备机在使用期间的质保及售后均按上述承诺执行。

8. 我方按采购人要求提供现场培训（含产品的操作使用方法，故障处理等内容），培训人数由采购人确定。

9. 详细的培训计划：

项目系统正常运行验收前，我公司负责在项目现场对使用人员进行培训，是培训人员达到熟练掌握、灵活应用的程度。技术培训由原厂商工程师直接负责，确保使用方可以正常使用。

我方编制并实施必要的培训课程，负责对使用人员的技术培训，使贵方的操作人员能熟练地操作和维护各种设备及其设备。课程计划将区分设备管理人员和维护操作人员。

根据项目特点规定培训课程的时间和地点，每门课程的最多培训人数等，具体培训计划见项目培训计划表。我方将在培训前把详细培训计划包括内容和时间安排交由贵方方审批。

训教程应该按不同等级的受训人员分别制定，每一组应能对所有设备的特性、操作要求和维修有一个完整的了解，其中特别对设备操作进行专项培训。

（三）本项目中凡属于国家《实施三包的部分商品目录》内的产品，均按国家相关“三包”规定执行。

谈判供应商：河南拓维科技有限公司 (电子签章)

法定代表人：_____ (电子签章)

日 期：2025 年09月05 日