

四 、服务承诺

(格式自拟)

1、我单位对本次投标产品的免费质保;我单位承诺提供产品是通过国家或国际相关标准的认证的合格产品。

2、在质量保证期内,我单位将派专业技术人员定期上门进行例行检查,并作好记录,以保证设备正常运行。

在此质保期内,我单位无偿提供设备运行所需备品备件,负责所有故障的排除及设备的更换和修理,均不另收取费用。如属重大质量问题且与本投标文件承诺的指标不符,贵公司有权提出索赔。

3、如在使用过程中发生质量问题,我单位承诺在接到招标人通知后在1小时内到达现场提供服务,6小时内维修完毕,若大修,我单位提供有代用机。

4、质保期内如贵单位发现货物缺陷并通知我单位,我单位将在24小时内抵达货物安装地点修复缺陷并承担所有费用,包括缺陷诊断、拆卸、修理或更换、再装配、安装、调试等。

若我单位因自身技术及能力有限,不能在规定期限内修复设备,贵单位有权以我单位名义修复缺陷,所有费用由我单位按实际发生来支付。修理或更换的部件质保期重新计算。

5、合同生效后5日内,我单位将与所供货物相符的中文技术资料(如样品、图纸、操作手册、使用指南、维修指南和服务手册等)提供给贵单位。

6、我单位承诺免费对设备和使用和维护提供技术培训,培训内容按实际使用项目逐项进行,同时提供详细的技术资料。交货时我单位将指派技术人员进行不少于三天的产品性能及操作培训,直至操作人员会使用。

7、质保期结束后,我单位将仍为贵公司提供免费的技术咨询服务,定期进行回访,对贵公司提出的问题及时处理。

2、售后服务管理制度

(1)售后服务管理目的

为规范售后服务工作,满足用户的需求,保证用户在使用我单位提供的产品时,能发挥最大的效益,提高用户对产品的满意度和信任度,提高产品的市场占有率,我单位

豫郎
印振

特成立售服务部，为客户提供满意的售后服务。

2) 售后服务内容

①根据合同及技术协议的要求，对保修期内，因产品的制造，装配及材料等质量问题造成各类故障或零件损坏，无偿为用户维修或更换相应零配件；

②对合同中要求进行安装调试的，在规定的时间内，组织人员对产品进行安装调试及对用户工作人员进行培训；

③定期组织人员对重点销售区域和重点客户进行走访，了解产品的使用情况，征求用户对产品在 设计，装配，工艺等方面的意见。

(3) 售后服务的标准及要求

①售后服务人员必须树立用户满意是检验服务工作标准的理念，要竭尽全力为用户服务，觉不允许顶撞用户和与用户发生口角；

②在服务中积极，热情，耐心的解答用户提出的各种问题，传授维修保养常识，用户问题无法解答时，应耐心解释，并及时报告售后服务总部协助解决；

③服务人员应举止文明，礼貌待人，主动服务, 和用户建立良好的关系；

④接到服务信息，应在24小时内答复，需要现场服务的，在客户规定的时间内到达现场，切实实现对客户的承诺；

⑤决不允许服务人员向用户索要财务或变相提出无理要求；

⑥服务人员对产品发生的故障，要判断准确，及时修复，不允许同一问题重复修理的情况；

⑦服务人员完成工作任务后，要认真仔细填写“售后服务报告单”，必须让用户填写售后服务满意度调查表；

⑧对于外调产品或配套件的质量问题，原则上由售后服务总部协调采购部由外协厂家解决；

⑨重大质量问题，反馈公司有关部门予以解决立售后服务来电来函的登记，做好售后服务派遣记录，以及费用等各项报表。

3. 售后服务保障措施 我单位的售后服务宗旨为“用户至上、保障及时、服务热情、工作有效”。公司的售后服务包括五个方面内容:服务响应;维修服务;维护服务;备品备件供应;技术培训。

(1) 公司指定数名业务、技术知识过硬的员工担任售后服务人员，售后服务人员定期回访，收集、整理客户意见，建立完善售后服务信息系统，发现故障隐患及时排除，出现问题及时解决。

(2) 公司售后服务维修部每周进行一次例行电话回访，了解设备使用情况等。

(3) 公司将安排不定期的工程例行巡检、维护以确保产品始终处于最佳状态。

(4) 公司售后服务部将派遣设备技术支持工程师定期或不定期到用户现场走访，帮助用户进行设备系统状况检测，了解设备的运行情况，听取意见和建议。帮助用户进行预防性的维护。解答用户与产品维护有关的问题，了解用户的服务的满意程度和新的需求。

二、培训方案

我单位承诺负责对最终用户现场使用人员进行全面的免费技术培训。提供培训讲师、讲义和实际的操作环境，保证学员能上机实习，保证培训的质量和效果。使设备使用者能够达到独立操作使用设备、学会日常保养和简单问题故障处理等，具体培训方案如下：

1、培训方式：

1) 初始使用培训：在新设备安装调试时，技术人员在现场对操作者进行设备操作讲解培训。

(2) 使用期间培训：技术人员上门服务时，如有客户操作人员更换，或对设备还不够了解等情况，可以随时对操作者进行讲解培训。

(3) 集中统一培训：根据客户要求和安排，在客户的统一组织下，技术人员针对某一设备或系统操作人员集中讲解培训。

2、培训内容：

(1) 设备操作程序。使客户简单了解设备的工作原理，操作方式及操作程序。

(2) 简单故障处理。使客户了解日常清理维护、简单故障处理等。

(3) 安全操作规程。了解安全操作规程，禁止违规操作，确保人身安全。

(4) 服务联系方式。使客户清楚服务网点地址、电话、人员姓名及报修方法。

(5) 监督投诉电话。公司总部设有的技术支持电话和监督投诉电话，保证客户服务投诉或寻求支持的渠道畅通。

每次培训后，由技术人员填写“客户培训登记表”，登记培训内容和培训的基本情况，以及对培训是否满意等内容，经签字后，由公司总部存档备案。

我单位的培训计划是结合我单位的工作经验制定的，通过一系列的培训，使设备使用单位的管理人员和操作人员对设备的原理、结构都有一个比较详细的了解，对设备的常见问题都提前了解并掌握应对措施，实现设备在将来运行过程安全、稳定、高效的运行的目的。


具体服务承诺内容

一、售后服务的项目：本项目谈判文件中所包含的全部货物

二、质保期：符合“采购内容及有关要求”关于质保期的要求。

三、售后服务响应及到达现场的时间：自接用户通知 1 小时回复；半小时内响应用户要求；4 小时内派人员到达现场维护并排除故障，保证在 24 小时内修复正常使用。

四、在质保期内应急维修时间如下：【7 * 24小时】：每周一至每周日的1:00至24:00间提供服务时间。【7 * 24小时】：在“7 * 24小时”的常规服务基础上，配合客户需求提供无偿服务。

五、 生产厂家在采购项目所在地设置的售后服务网络及相关情况：售后网点名称：原阳县景隆农机销售有限公司；负责人：郎振豫；联系电话：18837368444，配备售后服务车两辆。

六、详细的培训计划：免费技术培训（培训时间、地点、人数、次数等按用户要求安排培训）。培训资料我单位提供。

七、设备方面的保证措施及收费标准：技术人员到现场免费进行安装，确保设备（货物）技术指标验收合格。终身提供免费的应用咨询以及技术帮助；安装接收合格后，质

保期符合“第六章招标项目需求及技术要求”关于质保期的要求，保修期内质量问题产生的维修费和零件费全免。质保期外提供不高于市场零售价格的标准零配件及备品备件。

八、备品备件供应情况及优惠价格：终身供应备品备件，质保期免费提供；质保期外不高于市场零售价格的标准零配件

九、其他（维修、保养情况）：质保期内每3个月定期免费检修、保养、维护2-3次，质保期外每半年1次。每次提前与用户联系确定时间，用户还可以安排人员在场学习，以确保科学有效的使用设备。质保期过后第半年1次免费检修、保养、维护。

项目有关要求承诺

1、合同履行期限：详见谈判公告

2、交货、安装地点：采购人指定地点

3、产品免费质保期：谈判文件“第四章 采购内容及有关要求”中质保期如有明确约定的以该约定期限为准，其他产品质保期按照厂家承诺或行业标准执行（如无厂家承诺或行业标准，免费质保期自采购人出具验收合格报告之日起至少一年）

4、售后服务响应时间要求：接用户报修电话24小时解决问题。

货物技术规格需求

本章是描述本次招标所采购货物的技术规格说明，投标人必须按照招标文件中货物技术配置的需求做出详细响应。

对货物的基本要求

1、投标人所提供的产品必须为投标货物生产厂家提供的原厂设备，而且设备（包括零部件）应是交付前最新生产或技术较为先进的且未被使用过的全新设备，同时必须在中国境内具有合法使用权。

2、谈判文件中没有列出，而对产品的正常运行和维护必不可少的备件、专用工具和消耗品，视为包含在产品的综合单价内。

3、投标人所提供的产品必须满足谈判文件的要求，其性能须达到或超过需求中技术指标的要求；

4、如果投标人在中标并签署合同后，在供货时出现软、硬件的任何遗漏，均由中标人免费提供，采购人将不再支付任何费用。

5、运行要求：产品安装后能够接通并正常运转、如涉及到软件产品的须能够在采购人相应平台上正常运行，并达到招标文件要求的性能和产品技术规格中的性能。

6、投标人必须按照招标文件格式提供投标产品的分项报价及详细的配置清单。

安装调试、验收要求

安装、调试要求

1、中标人应及时向采购人提供设备及服务，并承诺与采购人进行积极主动的合作，中标人必须服从采购人的统一协调，在设备供货、技术支持、运行维护等方面相互配合：

2、中标人负责本次招标内容的安装、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。同时中标人必须提供设备制造厂商承诺的全部售后服务条款（如质保期、现场维修等），不得擅自缩小售后服务范围；

3、产品未经验收时，由中标人负责保管至采购项目交货结束，其间发生的损坏、遗失由中标人负责；

4、设备到货后中标人应免费派技术人员在现场安装、调试；

5、中标人应遵守采购单位安装现场的一切规章制度；

6、中标人在设备全部安装完工并通过采购方的验收之前应对安装好的设备及设备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，以免设备受损，

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

8、调试期间或保修过程中，中标人负责及时清理垃圾，并将包装物及垃圾堆放至采购人指定地点；

二、验收工作组织要求

1、采购人应当及时对采购项目进行验收。采购人可以邀请参加本项目的其他投标人或者第三方机构参与验收。参与验收的投标人或者第三方机构的意见作为验收书的参考资料一并存档。

2、按照谈判文件规定、中标人投标文件承诺，及国家有关规定认真组织验收工作。大型或者复杂的政府采购项目以及需方认为必要的项目，应当邀请国家认可的质量检测机构参加验收工作。如本项目属国家规定的强制性检测项目，需方必须委托国家认可的专业检测机构验收

三、产品验收要求：

1、采购人将依谈判文件及投标人的投标文件的要求对全部交货设备的型号、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：采购人与中标人在设备到货后共同进行开箱检查设备数量、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，供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，供方产品质量问题负责包退、包换和包修，由此发生的费用由供方负责；

2、验收中设备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中标人承担，
- 5、供应商所提供的货物须符合国家强制性规定或相关法律法规要求，
- 6、验收时间和地点：供应商中标后须按照谈判文件的交货要求分别交货至采购人指定地点，设备全部交货完毕后由采购人进行现场验收并最终填写验收报告。基本标准为：是否按交货要求及时完成设备的到货、安装、调试工作，投标人提供的设备质量情况是否确保在“合格”以上。



谈判供应商：（电子签章） 原阳县景隆农机销售有限公司

法定代表人：（电子签章）

日 期： 2023 年 11 月 30 日

豫郎
印振



豫郎
印振