

五、服务承诺

格式

自拟

我公司以完善 ISO9001-2016 质量管理 及 ISO14001-2016 环境管理 服务体系进行生产管理来赢得客户为宗旨。公司的特约维修服务部专业技术人员常年为您提供专业细致的技术服务，为客户专设的售后服务热线：0530-2407818 及时为您解答日常技术咨询。

服务承诺：

- 1、产品质保期：此次招标的产品设备 质保期1年，终身维修。
- 2、响应程度：完全响应竞争性磋商文件。
- 3、免费服务保障期、质保期内我公司对所供货物实行包修、包换、包退，期满后同时提供终身免费维修保养服务。质保期内，如设备或零部件因非人为因素出现故障而造成短期停用时，则质保期和免费维修期相应顺延。如停用时间累计超过 30 天则质保期重新计算。
- 3、响应时间：在设备整个使用期内，我公司确保设备的正常使用，自接到用户保修电话后 30分钟 内响应并提出解决方案，并可在 3小时 之内维修人员到达现场对故障进行处理，8小时 内解决问题。若在 8小时 内如不能及时解决需要提供备机服务、直到原设备修复（特殊情况另行商议）。
- 4、在产品的运输过程中，如有破损，我公司在 24 小时内及时调换产品。并在产品中配备一定比例的备品备件。
- 5、在质量保证期内，如果设备的规格型号、配置、技术性能、原产地及制造厂商以及其他质量技术指标与合同约定不符的，或有缺陷的，我公司在接到用户的书面说明后，在 30分钟 内响应并提出解决方案，并在 24小时 内调换合格产品。
- 6、24小时服务电话:0530-2407818
- 7、不定期进行电话回访和技术人员回访。
- 8、我公司在交付货物时需方提供货物的使用说明、合格证书及其它相关资料，否则按不能交货对待。。我公司保证提供的软件产品为正版软件，并可提供有关软件版本的证明材料（包括设备中自带的软件产品）。我公司保证提供的软件产品都具有在中国境内的合法使用权。
- 9、人员培训：我公司免费对需方人员进行技术培训，直到需方人员熟练操作

作或掌握为准。

保修范围

在正常的使用和储存情况下，我公司对设备质量负责。如因产品质量发生故障，我公司将免费进行维修和配件更换。以下情况不在保修范围之内：

- 设备的正常磨损和可能耗费部件
- 由于使用方对设备不被授权的修改，不正确使用造成的设备问题
- 由于自然或战争破坏引起的故障或创伤

质保期内提供技术支持的方法

1、我公司的所供产品提供质保期1年。在1年质保期内，设备发生非人为故障，我公司免费（包配件）保修。

2、在质保期内，除人为因素损坏外不能正常使用的，我公司全部免费维修或更换，由此产生的费用均由我公司承担。

3、在12个月内，同一货物，同一质量问题连续两次维修仍不能正常使用，我公司提供相同档次的设备给用户代换，由此产生的费用均由我公司承担。

4、如果需要更换配件的，要求更换的配件跟被更换的类型相一致或者是同类同档次的替代品，后者需征得用户方管理人员同意。如需增加非我公司的备件，我公司仍会积极配合用户，给用户相应的解决方案。

5、我公司提供及时、迅速、优质的服务，迅速快捷地提供货物的备品备件，并能保证招标人能够及时买到货物所需的备品备件和易损件。

质保期外终身优惠服务方案

1、质保期后，我公司提供终生服务，保证零配件的供给。质保期后，继续实行质量跟踪，并以及时、迅速、优质的服务，提供用户所需的备品备件，并保证用户能够及时买到货物所需的零配件、备品备件和易损件，实行优惠维修；只收取材料成本费，免收维修费用。

2、自接到用户维修信息后（30分钟内予以响应并答复，并可在3小时内到现场解决故障）。

3、24小时服务热线：0530-2407818。

4、不定期进行电话回访和技术人员回访。

本项目的项目总负责人：张冕，联系方式：17863667538，由张冕全权处理此项目的供货和售后服务过程中的一切事宜。

交货（完工）期：30日历天。

交货地点:采购人指定地点。

售后服务机构: 鄄城鑫鑫科教仪器有限公司，地址：山东省菏泽市鄄城县凤凰镇凤凰路与淮河街交叉口北 150 米路东，联系人：张冕，联系电话：17863667538。

质量要求及我公司对质量负责条件和期限:

所供货物首先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，同时符合磋商文件规定的质量要求。我公司提供全新未拆封产品（包括出厂配备的零部件、附件、备品备件等，如确需拆封的，在供货前征得采购人同意，否则视为不能交货。我公司保证全部按照合同规定的时间和方式向需方提供货物和服务，并负责可能的弥补缺陷。需方对货物规格、型号、质量有异议的在收到货物后 15 日内以书面形式向供方提出，需安装调试成套设备的提出异议的期限为 180 日。

安装、调试

1、我公司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，我公司完全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、若我公司有幸中标，将负责本次招标内容的安装、调试，以达到系统具有的功能和技术指标，并负责相关技术支持和维护。同时我公司提供设备制造商承诺的全部售后服务条款(如质保期、现场维修等)，不擅自缩小售后服务范围；

3、产品未经验收时，由我公司负责保管至采购项目交货（服务）结束，其间发生的损坏、遗失由我公司负责；

4、设备仪器到货后我公司免费派技术人员在现场安装、调试并按类别整理到位，列出详细清单；

5. 我公司严格遵守采购单位安装现场的一切规章制度；

6. 我公司在设备全部安装完工并通过采购方的验收之前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，我公司负责修复及承担一切费用；

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

验收工作组织：

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供应商或者第三方机构参与验收。参与验收的供应商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、需方成立 3 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），按照磋商文件规定、成交供应商响应文件承诺，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。

产品验收

1、如我公司中标，采购人将依磋商文件及我公司的响应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：采购人与我公司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，我公司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，我公司产品质量问题负责包退、包换和包修，由此发生的费用由我公司负责；

2、验收中设备（或服务）出现性能指标或功能上不符合磋商文件和合同要求时，采购人有拒收的权利；

3、验收中出现不符合磋商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公司承担；

5、我公司所提供的货物/工程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：我公司中标后按照磋商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。基本标准为：是否按要求及时完成服务，我司提供的设备（或服务）质量情况确保在“合格”以上。

技术后援支持

我公司向采购人承诺技术后援支持（包括免费现场支持）我公司在应答时详细阐述免费技术支持的内容与范围。

保修及系统维护服务

本磋商文件中产品提供以下保修承诺：

1、无论磋商文件中有无特别约定，所有招标产品免费保修期符合产品制造商的公开承诺期限，自采购单位在相关验收报告签字之日起计算。

2、免费保修期内，我公司负责对其提供的设备进行维修，不收取任何额外费用。质保期满之后我公司终身提供优质服务，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、我公司在 30 分钟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、设备/系统运行过程中如果出现技术故障（如软件故障、配置丢失等），我公司保证：在 8 小时内解决此类问题，恢复故障设备正常运行。

5、我公司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，一经应答将作为合同的一部分。

6、我公司指明本项目的项目总负责人并注明联系方式，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：在非正常工作时间，供应商应能为使用方提供紧急援助服务。

8、我公司按采购人要求提供免费现场培训（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、我公司结合采购人需求提供详细的培训计划（详细列明）：

售后服务承诺书

我公司承诺，我公司所投产品质保期 1 年，保修期内免费提供此期间内因质量问题引起损坏的全部设备和备品、备件等。在质保期外，货物的维修只收取极低的零配件成本费用，不收取人工技术费用。同时，承诺对所投产品提供终身维护，售后服务保修期外只收取零配件成本费。在设备保修期内如设备损坏时，我公司会迅速派员及时解决，同时我公司承担设备配件及人员的所有费用，由于我公司原因时拖延而造成招标人生产损失由我公司赔偿；设备交货后我公司会根据招标人的要求安排技术人员或维修人员到现场安装，安装后由我公司人员负责调试。

当客户服务中心收到项目单位系统出现技术故障的运行维护与支持服务需求时，我们将立即作出实质性响应，联系项目单位技术人员核实故障情况，收集故障信息，并且立即派出客户服务中心本部或本地分支机构技术支持人员到达项

目单位故障现场，以最快的速度分析故障原因，确定故障点，根据故障类型和项目单位的需求，进行故障排除。

在执行合同过程中如果我公司发现所供设备的任何漏项和缺项，即使未在供货范围中列出但依据合理判断确实是中标人供货范围内应该包括的内容，我公司将按照买方的要求在规定的时间内将短缺的或遗漏的设备、装置、技术资料、专用工具、备品备件等无偿交付招标人。

针对本项目，我公司承诺提供维护、维修技术服务，免费进行技术培训。我公司保证业主可以得到每周 7 天×24 小时的实时技术支持响应，并根据情况提供必要的现场服务。

我公司在交付货物时应向需方提供货物的使用说明、合格证书及其它相关资料，否则按不能交货对待。

人员培训：供方免费对需方人员进行技术培训，直到需方人员熟练操作或掌握为准。

我公司的产品质量及**服务承诺书**不低于招标文件中的服务要求标准。

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：

以上内容必须如实、详细填写，如表格不足可自行添加。

供应商：鄄城鑫鑫科教仪器有限公司(电子签章)



法定代表人：**邓吴燕**

(电子签章)

日期：2023 年 12 月 26 日