

五、服务承诺

5.1 供应商售后服务承诺

5.1.1 售后服务方案

致：新乡市平原城乡一体化示范区国家现代农业产业园管委会（采购人名称）

我单位就项目编号：2024-01-11，项目名称：新乡市平原城乡一体化示范区国家现代农业产业园管委会智慧种业示范基地项目售后服务计划承诺如下：

一、保修期限及保修范围

1、我公司郑重承诺本次投标活动中，所有产品质保期限均为自采购人出具验收合格报告之日起1年，免费上门服务并按国家标准及原厂质保标准执行，设备包含安装调试；

2、所投货物非人为损坏出现问题，我单位在接到正式通知后30分钟内响应，2小时内到达现场进行检修，解决问题时间不超过24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。

郑州服务维修点

维修电话：15093339881

维修地址：河南省郑州市郑东新区博学路与经学街交叉口正商学府广场A座807

新乡本地化服务维修点

维修电话：16638095252

维修地址：河南省新乡市红旗区平原中路888号（新乡开元名都大酒店办事处）

3、在维修期限内，系统所有设备在正常使用下发生损坏，由我公司负责更换，设备及配件维修后向用户汇报问题情况及处理结果提交维修报告并由用户签字并留存备案。

4、在设备使用过程中存在的使用上的问题，我公司将解释清楚指导正确使用

用，并提出合理化建议。

二、保修期以内售后服务方案

为采购人提供最满意服务，实现经济效益和社会效益的双赢，我公司承诺本次投标提供优等产品，并本着对客户认真负责的态度，在向用户发送货物前，均由技术人员确认设备无任何故障后，再向用户发送货物产品，并制定以下服务条款。

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、我公司承诺针对本次项目所提供的设备进行技术培训，培训内容包括运行操作、维修保养，及设备简易故障的判别、排除。

3、建立7×24小时值班制度，维修、维护人员保持通讯畅通；

值班电话：15093339881，项目负责人：赵星

4、我公司保证在交货时均提供原厂家质量保证书，并提供厂家的供货证明。

5、我公司所投产品均免费送货上门、安装调试；

6、保质期内因不可排除故障而影响工作的情况每发生一次，其质保期相应延长 60 天，保质期内因设备本身缺陷造成各种故障由我公司免费技术服务和维修。

7、在保质、保修期内，同一设备、同一质量问题连续两次维修仍无法正常使用，无条件免费更换同品牌、同型号新设备。

8、质保期内由于设计、制造、运输、安装及调试原因造成的零部件损坏，我公司无偿予以更换；由于用户原因造成的零部件损坏，我公司有偿提供备件，并免费更换。技术服务包括提供现场应用的技术咨询和支持。

9、定期对所提供的设备进行跟踪调查，消除设备的早期故障隐患，保证设备的可用率；

产品保修

我公司对售出的产品，将详细记录名称、规格型号、出厂编号、售出日期及用户信息（用户/单位名称、联系人、地址、邮编、电话、传真等），归档管理。维修期间所需配件，只收取配件成本费。其他设备均按原厂承诺的保修期限保修，保修期过后，由用户选择一种服务方案，我公司将提供优惠服务，以确保用户能够得到更高的投资回报。

产品维护

对于某些特别技术问题或技术咨询需要原厂家提供的，我公司将通过渠道与原厂家进行沟通，尽快给用户答复。维护完成之后，我公司将详细记录维护的内容，完成维护的时间，所维护的产品的名称、规格型号、出厂编号、售出日期，及用户信息（用户/单位名称、联系人、地址、邮编、电话、传真等），归档管理。为将来的再维护提供详细的资料。

三包政策

为保证产品的质量，对用户恪守信誉至上，用户至上的原则，我公司为用户提供以下设备保修政策：

a) 免费服务项目

技术咨询服务

客户可以通过我公司的电话，电子邮件，在线留言板等形式免费询问使用过程中的疑难问题与相关技术问题等。

b) 有偿服务项目

非常规运行维护服务：

我公司将提供除了常规运行维护服务外的其它有偿服务。

c) 售后服务的其他内容：

我公司在提供以上服务的同时，还会提供以下服务：

a) 定期跟踪：

我公司会根据用户的档案，在相关产品/工程/技术项目的维护期内定期联系

用户，询问该段时期内的使用状况、发生的问题，提供帮助用户的参考建议，解答有关问题。

b) 反馈记录：

我公司对用户反馈回来的关于本公司提供的产品/工程/技术项目的问题和相关信息，详细记录在用户档案中的反馈记录项内，并及时做出反应。

c) 主动联系：

我公司在发生与本公司向用户提供的产品/工程/技术项目相关的事件（技术改进、优惠活动等）时，主动与用户联系，了解用户意见，并提供相应服务。

三、保修期以外售后服务方案

1、质保期过后1小时内回应，24小时内到场，48小时内给予解决方案。

2、远程支持：提供：15093339881，免费技术支持热线和邮件支持，可以随时响应客户的服务要求，可以通过电话或电子邮件对客户的技术问题进行远程支持，可以在1小时内将电话记录或电子邮件转发给相关的技术人员，并在最短时间内制定出相应的技术服务方案。

3、质保期满后，我单位确保有提供终身维修的能力，能够及时提供维修配件、消耗件。我单位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，使货物使用率最大化，每年内不少于3次上门保养服务。

4、所供设备的备品备件均享受七折优惠，特殊情况下，会有更低优惠，人工费及车旅费全免；备件、工具或者服务人员费用下跌时，则按照下跌后的市场价格六折收费。

四、安装调试及实施方案

1、安装地点： 采购人指定地点。

2、由我公司送货到采购方指定地点并完成安装调试；我公司向采购人提供本项目采购的所有设备的安装和维护服务的全部内容，并配合设备使用单位完成整个系统的网络联调工作。若本项目采购的设备产品等方面的配置或要求中出现

不合理或不完整的问题时，我公司有责任和义务在提出补充修改方案并征得采购人同意后付诸实施。

3、安装施工流程步骤

本项目的施工流程如下：安装前环境检查；到货验收；设备安装。

(3.1) 安装前环境检查

安装人员到达现场，依次检查周围环境和安装地点的要求。与安装单位相关人员确认安装位置。确认达到要求后，填写《现场情况调查表》并由客户签字认可。

(3.2) 到货验收、外观检查：

设备到货后，由采购方和项目经理共同对设备外包装箱进行检查，根据项目要求，按照与采购方约定的设备到货验收标准进行外观检查，检查的主要内容有外包装箱是否破损，是否开过箱，是否为原厂包装等。

(3.3) 设备开箱：

开箱时采购方、项目经理在场。

(3.4) 装箱单检查：

由采购方、项目经理两方人员共同核对装箱单，检查箱内配件是否与装箱单相符。如果发现与装箱单不符，一种情况是设备开箱即损，即设备开箱时发现设备外观受损，此种情况项目经理应马上联系厂商，安排更换货；如果是缺少配件，且缺少的配件不影响上架加电的情况下，经用户允许可以进行下一步的上架操作，但项目经理必须同时安排厂商补齐配件。

设备开箱检查合格后出具采购方、项目经理两方签字的开箱验收单。

(3.5) 开箱验收单、加电验收单最终确认：

设备由采购方、项目经理共同审核开箱验收单、如果出现“补配件”的情况，在此阶段应完成后补配件的验收。

确认开箱验收单无误后出具到货验收单，到货验收单需采购方项目负责人、项目经理两方签字。

(4) 设备安装

安装原则：

我公司将按照要求完成整个项目的安装调试。在安装调试过程中所需的工具、仪器以及安装材料等均由我公司负责解决。对安装有特殊要求的设备，我公司将在设备安装之前2天向采购人提出安装场地环境要求，并对采购就安装场地环境准备向采购提供技术咨询。

我公司负责合同设备/软件的现场安装、调试，以及整个硬件系统的总体集成安装、调试。我公司将派遣技术熟练、身体健康和称职的技术人员到现场进行技术服务。

安装调试完成后，我公司将向提供安装、调试报告，报告包括下列内容：

安装调试结果、安装调试过程中出现的问题及解决办法。并向采购人提供安装调试过程中的各种文档资料。在系统集成结束后，我公司将清点仪器的相关技术手册交付企业相关负责人，签收相关文件。

(5) 安装标准：符合我国国家有关技术规范要求和技术标准，所有的软件和硬件保证同时安装到位。

(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。

五、我公司愿遵守采购单位安装现场的一切规章制度。

六、调试期间或保修过程中，我公司的现场技术人员负责及时清理垃圾，并将包装物及垃圾堆放至采购人指定地点。

七、我单位保证本次所投设备均是全新合格设备，对上述内容的真实性承担相应法律责任。

投标人： 达邳信息技术（河南）有限公司 (电子签章)

法定代表人： _____ (电子签章)

日 期： 2024 年 02 月 06 日

5.1.2培训计划

一、培训对象

现场设备管理维护人员、使用技术人员

设备管理维护人员是指对项目中的设备进行管理和维护的人员，人数不少于5人。这部分人员经过培训，主要能达到以下目标：

- a) 了解设备结构、运行工作原理、设备控制工艺等内容；
- b) 掌握设备操作规程、设备维护保养方法设备运行参数调整等；
- c) 掌握设备一般性故障的诊断、定位和排除方法；
- d) 指导一般操作人员的现场工作等。

二、培训形式

为了使培训达到最佳效果，使用户获得尽可能多的知识和经验，我们将采用多种途径为用户提供培训，时间不少于3天：

1. 预培训：在系统安装调试完成前，提交使用手册；对用户相关人员进行预培训，了解设备及软件的功能与使用细节，并得到有关使用反馈；

2. 现场培训：我公司工作人员在现场安装与调试系统时，采购方相关人员予以配合，我公司主动对他们进行现场培训，其目的是让采购方尽早掌握系统的管理与维护方法；

3. 系统管理员培训：授课对象是系统管理员；培训目标是使采购方相关人员能良好地管理系统，保证系统的正常运转；

4. 对用户进行培训：

现场授课：由专业的售后服务人员，在现场对用户进行培训。通常由设备的操作说明书作为资料支持，现场设备操作作为辅助。

现场指导：在项目执行过程中，我们的工程时在实际操作中，会详细讲解操作步骤，指导用户操作，并解答用户的问题。

投标人： 达邳信息技术（河南）有限公司 (电子签章)

法定代表人： _____ (电子签章)

日 期： 2024 年 02 月 06 日

5.1.3 优惠承诺（保修期以外售后服务方案）

致：新乡市平原城乡一体化示范区国家现代农业产业园管委会（采购人名称）

我公司承诺:

一、 质保期过后1小时内回应，24小时内到场，48小时内给予解决方案。

二、远程提供免费技术支持热线：赵星 15093339881，可以随时响应客户的服务要求，可以通过电话或电子邮件对客户的技术问题进行远程支持，可以在1小时内将电话记录或电子邮件转发给相关的技术人员，并在最短时间内制定出相应的技术服务方案。

三、质保期满后，我单位确保有提供终身维修的能力，能够及时提供维修配件、消耗件。我单位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，使货物使用率最大化，每年内不少于3次上门保养服务。

四、所供设备的备品备件均享受七折优惠,特殊情况下,会有更低优惠,人工费及车旅费全免;备件、工具或者服务人员费用下跌时,则按照下跌后的市场价格六折收费。

投标人： 达邳信息技术（河南）有限公司 （电子签章）

法定代表人: (电子签章)

日期: 2024 年 02 月 06 日