**售后服务承诺**

|  |
| --- |
| 售后服务承诺：  **1.质保期内和质保期外服务承诺**  一、**质保期内服务承诺**  (1)本次项目的保修要求中标方自项目通过最终验收之日起提供所有设备的**3年**免费保修；在保修期内，保证所供设备处于正常工作状态的比例不小95%，对故障设备负责免费维修，对不能修复的设备负责免费更换；  (2)在接到故障通知后，务必在半小时内响应，2小时内到达故障现场进行抢修，3小时内解决问题；  (3)承诺于保修期内在派一支稳定的专业技术队伍，负责所供设备软硬件的维护工作，并开通报修电话，确保7×24小时接听系统故障报修，并在响应文件中详细列明派驻的维护人员名单及通讯方式；  (4)制定保修期内对设备的巡视制度和对用户的回访计划；  (5)承诺针对本项目配备足够的交通工具、通信工具、检测仪器及维修设备  (6)设备售后一个月内，派驻工程师，保证系统运行正常，并进行回访，征求意见，回访率达100%。设保修服务队伍，实行全天24小时保修值班电话和到现场处理制度；2小时内到现场。属于保修外的问题，协助用户解决。配件的更换我公司仅收取成本费。  二、**质保期外服务承诺**  质量保修期满后，双方可协商签订设备的保修维护合同；我公司向业主提供与投标书同等的产品，价格不高于本投标价设备单价；如无同等的产品，则提供性能不低于原产品的新产品，并按优惠价提供给用户。我们将指定专人作为系统主要联系人及负责人。用户可通过固定电话及手机与我们联系人作24小时联络。对于每次维护服务，我公司将更新有关用户系统文档，以便管理。  (1)承诺提供长期的版本升级和更新支持，属于软件存在的不完善问题，随时提供免费服务；  (2)承诺提供长期的咨询和技术支持服务；  (3)对于涉及本系统的新建项目，提供在技术方面和工程方面的配合工作。  **2.响应时间安排**  我公司有能力及时向用户提供解决方案，和产品的高质量标准相吻合，所有采用和安装的设备都将得到**3年**的免费质保。服务响应时间为半小时响应，2小时到达现场，3小时解决问题。为了保证保质的实现，我公司有一支受到良好培训并富有经验的工程师队伍，在验收后的头一个月内，对系统运行提供一线支持。这支队伍将同我公司的后方保持紧密联系，获得支持服务。如果仍旧不能得到及时解决，这些问题将被提交我公司的高层，同时报告给厂家技术中心，  提供的支持服务被分为2级：（1）关键性的；关键性的服务享有最高的优先权，反应时间将是在从问题得到报告后的1个小时之内到达现场。（2）重要的；重要的服务享有二级优先权，重要服务的反应时间在从问题得到报告后的2个小时之内到达现场。  我公司作为各厂家的商业合作伙伴，与他们保持着从高级部门到工作小组级别的频繁定期的联系。这种联系使双方对客户运作、产品信息和最新技术解决方案有一个完整的认识。这使我公司能够更有效、更完善地处理技术问题。我公司准备每月与用户沟通，回顾提供的支持服务的情况，会议将在合理的基础上由高层复查。我公司完全相信，我们和各厂家共同提供的服务和安排将在所有方面满足用户的高质量之要求。  **3.优惠条件**  1.我公司全天候24小时接受用户服务请求，每三个月将至少定期巡访用户一次，而且每个月将安排不低于一次的用户随机寻访服务。对用户提出的问题当场予以解决（产品因人为原因或自然因素造成的问题除外）。  2.我公司对所投产品实行终身维修、维护服务，在质保期外，我公司仍保持保修期内的响应服务，免收维修费，只收取配件费，我公司有专门的配品、配件库，可以用用户提供应急服务。  3.提供备品、备件服务，并对配件费进行市场价格的8折优惠。我方保证在本产品停产后5年内，向使用单位提供所需的备件。我方保证所提供货物都是全新的，并符合国内该产品的所有标准。  4.我方设有备件库，存有所需的所有必须备件及耗材，能保证10年以上的供应期。我方保证在10年内有足够的维修备件、技术支持等向购买方提供服务。  5.软件升级服务所有软件在一次性购买后永久免费使用。提供10年的系统应用软件的免费升级服务。当软件标准发生变化时提供软件的免费升级服务。 |
| **人员培训及技术服务计划：**  **1.人员培训计划**  为使业主操作管理人员能完全自主、灵活地使用我方提供的警用电击装备，针对所供装备的特点制定如下计划：  1、培训名额： 高级管理人员6-8名，各子系统普通维修保养及操作人员不少于10名。  2、产品安装前的培训（技术交底）： 介绍产品的原理、使用要求、安装要求，提供所有产品样本资料。  3、调试中的培训： 要求业主方技术人员跟随调试，从而熟悉所供设备的结构、调试过程、及在操作过程中的注意事项。  4、现场培训： 用户的控制室，针对具体设备的软硬件，学习操作技术，达到熟练操作。掌握软件的操作。掌握现场软硬件设备的组装，调试及使用，手动操作及检验等。  5、分层次培训：分级培训：日常使用、操作、软硬件维护、手动操作及检验等。为了更好的方便用户，我公司会定期开展培训班，对常用设备的维修及故障排查进行教学，用户可根据自己的时间定时参加培训班。  **2.维修保养服务体系**  **1.定期巡检维保计划**  1.1统计积累设备运转情况定期对所有系统设备进行例行检查；及时更换不正常的设备备件；认真听取业主及各方面的反馈信息  1.2按时对易损件进行检查及维护  清理及润滑有关的设备配件；清理所有设备外壳，检查所有仪器是否正常。  1.3设备运行每周的检查及维护  **2.故障维修计划**  2.1接到报修通知后，用户服务部须及时反馈给公司领导  2.2维修准备工作  2.3维修及工作记录  2.4结束维修工作  **2.1接到报修通知后，用户服务部须及时反馈给公司领导**  领导作好维修人员安排后，由用户服务部按照公司制订的维修准备工作记录表为维修人员准备需要带的文件、表格等资料。  ①-由用户服务部按照报修单向用户询问详细的故障情况（尽量多了解故障信息），并作记录。  ②-由用户服务部先填写维修套表中的已知内容（如设备型号、序列号、联系人、电话等），  维修等内容待维修后再填写。  ③-维修人员外出修机器需带上售后表及时准确的填写。  **2.2维修准备工作**  ①-根据用户反映的情况，我维修人员要认真分析研究，做出解决预案。  ②-根据故障情况，准备好相应的资料（如电气原理图等）。  ③-准备好测试设备、工具及备件。  **2.3维修及工作记录：**  ①-维修要严格按照安全操作要求进行，做到安全第一。  ②-维修过程中要认真填写维修记录表。  **2.4结束维修工作：**  ①-维修结束后，维修人员要填写好维修报告由用户签字确认，一式两份，客户留存一份。  ②-若发生保修期外的收费，须由用户签字确认付款方式和时间。  ③-维修人员回公司后要及时配合用户服务部填好套表中维修其他相关内容，并签字。  ④-维修套表中牵涉到收费的项要由财务签字确认。  ⑤-最后按规定将所有文件存入指定的档案和统计中，并计算成本及收益后结束工作。  **3.售后维修保养服务标准**  3.1我方指派专人负责与采购人联系售后维修保养服务事宜，并提供**3年**的免费质保服务。质保期自验收日起计算，我方在质保期内保证按免费修理或更换因材料不合格或制造不合格而有缺陷的任何设备及附件（被更换的设备和附件仍按本条款处理），并赔偿使用单位由于这些缺陷导致的额外费用或损失。在修理或更换之后,承包商应将造成缺陷的原因、采取的补救措施、完成修理及恢复正常的时间和日期等报告给使用单位。所有更换的零件和材料须是原厂标准生产的零件和材料。  在货物的质保期内，如有制造质量的问题或质量缺陷，我方将免费予以更换，保证用户工作及时正常运行。我方在质保期内免费提供备件并终身维修。我方保证在用户规定的时间和地点提供符合合同规定的质量和数量的产品。  3.2遇重大活动，若甲方需要，我方技术人员提供现场服务，确保设备运行安全。在保修期内硬件免费更换和维修，软件免费升级。并且在软件保修期内由于软件升级而引起硬件变动所发生的费用由我方承担。在保修期内，如果系统发生故障，我方免费调查故障原因并修复直至满足最终验收指标和性能的要求，或者更换整个或部分有缺陷的设备（材料）。  3.3我方为采购人提供日常操作及简单维护的免费培训，主要培训内容包括但不限于货物及主要部件的基本构造、功能、日常使用操作、软件使用、保养与管理、常见故障的排除、紧急情况的处理等。  3.4质保期内，所涉及该项目的产品服务均为免费，并对产品质量终身负责。在设备质保期内，由于设备质量因素或其他承包商因素而造成的损坏，均由我方负责免费维修和更换备件。在质保期内，我方继续对所有安装和提供的系统和设备负责。质保期内所有附属部件的修理或更换，将给予免费，并对剩余阶段担保。质保期内附属部件的任何修理或更换，在该附属部件发运后4个月或招标人收到后3个月，无论时间先后，均给予担保。系统质保期内，我方协助招标人对系统进行管理、维护。在系统设备开始供货到质保期结束前，若发现系统设备有任何质量问题或存在任何潜在的质量问题，我方免费给予更换，并不能因此而影响工程进度；若发现系统存在功能缺陷，达不到要求的实际功能时，我方负责给予解决，所需费用由我方负责。在质保期内，如有违反售后服务承诺条款，给予使用方维修的设备总价100%数额的经济赔偿。  3.5我方所提供的货物在安装期、试运行期及验收后的保修期内，由于货物的技术和质量问题而产生故障影响设备正常运转，以及买方无法处理的问题，我方均免费提供售后服务、及时解决设备中存在的各种问题和设备的修理问题。  3.6我方按用户的要求及时提供维护中所需的各种修理用零配件和备件及消耗品。在保修期内，我方对所提供的设备做定期检查和保养。从验收合格之日起质保期内，由于货物制造的原因而发生的质量问题，我方均负责免费维修和更换备件。质保期后，甲方需要时，我方将会及时提供有偿的紧急维修服务；不会以任何借口拖延或中断对系统设备的售后服务。我方及时协助招标人解决由于各种原因引起的故障，对发生故障的设备及时协助修复，并保证长期供应所提供货物的元器件及各种备件，并且质保期后只收取成本费。在质保期外，如有违反售后服务承诺条款，给予使用方维修的设备总价100%数额的经济赔偿。设备的维护时间满足采购方、使用方的需要；我方说明服务的响应时间、取费标准。  我方承诺为采购方、使用方提供设备终生维护的技术支持和服务。我方在系统寿命期内仍有责任以优惠方式对系统发生的问题协助处理。我方在设备正式运营后提供固定保修电话号码和联系人，如有变更，将及时通知采购方和使用方。  3.7在保修期结束前，我方工程师将和买方代表进行一次全面检查，任何缺陷都由我方负责修理，在修理之后，我方将缺陷原因、修理内容、完成修理及恢复正常的时间和日期等报告给买方。报告一式四份。  3.8我公司承诺所有维修服务均为7\*24小时“随传响应”，即在接到报修电话后 半小时作出响应，2 小时内提供现场服务， 3 小时内恢复设备正常运行。在质保期内，如 3 小时内无法修复设备，我方提供替代设备给采购人使用，直到故障设备修复为止。设备参加事故救援期间发生故障，立即响应，3小时内解决问题。质保期后维修服务响应时间与上述相同。  3.9我方提供固定的技术支持联系渠道（24小时售后服务热线：0371-55665107），如有变化及时书面通知用户。  3.10在设备的使用寿命期内，我方保证以成本价向买方提供耗材及应备的零配件和易损件。并协助采购人订购设备的消耗品及备件  3.11工作态度：我方人员工作态度耐心诚恳，以身作则，认真对待和处理日常维护中出现的每一个问题，并能善于分析问题和总结经验，我方会根据实际维护工作中遇到的问题和现象及时向用户方报告，为做好维护工作提出相关合理化建议。  3.12我方人员有义务和责任维护用户方的机密。未经用户方同意，不会把用户方的任何文件、数据等相关资料、产品密码提供给第三方，我方人员不会对用户做出任何有危害的行为。  3.13我方承诺对用户进行详细的操作培训，并提供详细的培训文档。  3.14质保期过后免收维修费，只收损件的工本费，并对货物的维护由双方协商制定。  3.15在质保期内，我方将对所提供的设备做定期检查、维修和保养。  3.16保修期内我方技术人员每年将不定期巡访用户4次以上。指导使用单位对设备的正确使用，并对设备进行检查和维护，同时做好维护记录。  3.17保修期外如设备发生故障，我方维修工程师会于2小时内到达用户所在地进行维修；经检修确需进行备件更换的，我方按照我公司的零备件成本价向用户提供配件。  3.18在质保期结束时，由专业工程师和使用单位代表对整套设备进行另一次检查，任何缺陷都由我方负责免费修理或更换。如有缺陷发生，质保期应相应延长，具体延长时间由双方协定。在修理完成之后，我方将缺陷原因、修理内容、完成修理及恢复正常的时间和日期等报告给使用单位。  **3.自主本地化服务**   |  |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | 售后服务网点技术负责人概况 | 职工人数 | | 15 | | 其中：技术人员数 | | 8 | | 高级工程师 | | 1 | | 工 程 师 | | 4 | | 助理工程师 | | 1 | | 技 术 员 | | 2 | | 售后服务总部：郑州高新技术产业开发区西三环大学科技园东区10号楼5楼503-6号，24小时售后服务电话：0371-55665107,18336335461； | | | | | | | | 姓 名 | 职称及职务 | | 年龄 | | 专 业 | | | 赵刚 | 中级工程师 | | 35 | | 主要负责警用反恐，防爆安检，单警执法执勤装备的相关技术引进，研发，销售，售后服务管理工作。 | | | 李鹏 | 助理工程师 | | 33 | | 警用电击抓捕装备的培训和售后服务。 | | | 赵涛 | 中级工程师 | | 35 | | 从事刑侦器材技术培训，产品安装，维护，保养工作。 | | | 高丽丽 | 初级工程师 | | 31 | | 负责公司反恐制暴实战装备的售后服务工作。 | | | 李明 | 助理 | | 30 | | 警用执法勤务，无线通讯装备，单警执法器材专家，主要负责执法勤务装备的研发引进，技术培训工作。 | | |