**售后服务承诺**

**一. 总则**

* 1. 用户从公司和公司授权的销售商（以下简称销售商）处购买本公司的产品，在产品为期一年的保修期内均享受本条例规定的各项权益。

**二．交付及验收**

* 1. 按照双方协商的方式,将产品运送至合同约定的交货地点。
	2. 用户派专人按产品清单同卖方人员一同逐项清点，清点完毕，用户应在供货信息一览表上盖章或由指定的收货联系人签字确认。
	3. 交货时，产品如有短缺，由卖方负责补齐，对于损坏的产品，由卖方负责更换。

**三. 培训（伴随服务）**

* 1. 公司负责派技术人员为用户免费提供两次的指导性培训，培训地点一般在用户单位完成，如用户需要公司提供两次以上的培训，则公司予以支持及响应,由此产生的费用由双方协商。
	2. 培训主要内容是：所购买产品的基本操作原理、调试、操作和保养维修等有关内容。
	3. 培训应达到的目标是：用户了解产品系统组成,熟练掌握仪器和配套软件的操作，了解设备的组织与实施，同时对所购产品的状况作出初步评价。

**四. 跟踪服务**

* 1. 公司将不定期征求用户使用产品的意见，接受用户的批评和建议，随时将产品的最新动态及最新资料寄给客户。
	2. 用户在使用本公司设备取得一定经验后，双方另行协商安排一次用户回访，公司将派技术人员与用户研讨并解答实践中深层次的技术问题。

**五.软件维护与硬件维修服务**

* 1. 本公司产品的进口产品质量保修期为一年，国产设备质量保修期三年，自交货之日起算。在产品保修期内，用户享有系统软件和应用软件维护、升级和更新的权利。
	2. 保修期内，自接到用户报修后，2 小时内响应，24 小时内到达用户现场并解决问题，如不能及时解决问题，产品出现故障需要送回厂家返修，本公司将提供相同性能的产品供用户使用，并根据用户的缓急程度采用EMS或空运的方式送到客户手中。客户在邮寄产品时应将产品出现的故障详细记录在维修卡上随产品一同寄给本公司维修部，本公司维修部收到客户产品之后将用8个小时时间内对产品进行故障分析，然后通知客户维修期限。（因事故或用户自行拆卸造成的损坏不在三包范围内）。
	3. 本公司承诺在质量保修期内,凡因正常使用出现的质量问题，本公司提供免费维修或更换。在厂家维修时,本公司供货商应支付设备或组件的包装和运费，并从修复或更换后重新计算质保期。
	4. 保修期满，用户仍享受设备终身维修服务，如需更换配件，其成本费由用户承担。对于因人为因素（包括人为损坏、用户自行拆卸等）造成的故障，用户承担维修工时费。

**六、附则**

* 1. 公司提供7×24小时电话咨询服务。用户在使用产品过程中遇到的技术问题、故障问题及服务问题均可致电本公司，本公司将及时予以明确回复。

服务电话：0371-55683317 13603719501

服务地址：郑州市嵩山南路139号嵩山国际1713室

* 1. 对于招标文件中相关的售后服务要求，我公司公司承诺将严格执行，达到客户最好的满意度。

**七、技术培训及质量保证措施**

* 1. 招标文件中设备配置及技术要求中有具体服务要求的，我公司承诺按设备配置及技术要求中的要求提供服务承诺。
	2. 其它设备售后服务要求：所投设备国产设备免费质保三年,进口设备免费质保一年。质保期外所有设备免费保修（只收取材料费）。
	3. 质保期内，自接到用户报修后，2 小时内响应，24 小时内到达用户现场并 解决问题，如不能及时解决问题要提供备机服务、直到原设备修复（特殊情况另行商议）。
	4. 安装调试：我公司派出技术人员到最终用户现场免费安装调试。
	5. 技术培训：我公司负责在项目现场免费为所投项目培训 1-2 名技术人员， 使培训人员达到熟练掌握、灵活应用的程度。
	6. 培训是涉及投标货物相关设备的基本操作原理、调试、操作使用和保养维修等有关内容的培训。
	7. 我公司培训人员参加指导性培训授课。提供最新的文字、音像、电子培训资料。接受各培训基地的技术咨询，必要时，派人到现场作安装技术指导。提供用于培训的相关设备。
	8. 培训标准：被培训者能依据操作的基本规则对设备进行正常工作使用条件和任务下的独立操作。对于有可能遇到的特殊工作使用条件和任务，我公司也将这部分内容进行说明。
	9. 检验与测试的条件和方式：投标设备送到项目现场后，由设备制造商授权的技术人员现场免费安装调试，安装调试完成，由需方进行验收。
	10. 我公司在质量保证期内安装的任何零配件，是其原设备厂家生产的或是经其认可的。
	11. 在质量保证期内,凡因正常使用出现的质量问题，供货商应提供免费维修或更换。在厂家(供货商维修服务中心)维修时,供货商应支付设备或组件的包装和运费，并从修复或更换后重新计算质保期。

**八、提供的其它免费物品或服务**

* 1. 以上设备要提供一套完整的中文技术资料：包括操作手册、使用说明、 维修保养操作手册、维修电路图、操作指南、原理、安装手册、产品合格证等。凡需要现场安装、装配、校验、启动测试的设备需提前 7 天通知用户。

 **九、技术支持、质量保证和售后服务**

**售中及售后技术支持承诺**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **内容** | **公司承诺** |
| 一 | 技术指导 | 售前，售中，售后免费提供技术人员进行施工指导，技术支持 |
| 二 | 调试验收 | 在甲方要求的任何地点，任何时间进行调试，测试，培训完毕后签字验收 |
| 三 | 试运行 | 试运行期间，我方技术人员现场技术支持。仪器设备一年保换，一年以上厂家免费保修；终身维修服务 |
| 四 | 质保期内 | 12小时内技术支持到现场处理。若遇重大故障现场不能解决，公司提供备用机供甲方使用 |
| 五 | 质保期后 | 24小时内技术支持到现场处理。公司终身负责备用机的提供。适当收费 |
| 六 | 其它 | 上门免费培训。初次培训3天；第二次进行现场操作指导培训1-2天；一年内可两次进行现场指导。一年后依客户实际情况确定，如有需要，同样可提供现场技术指导。硬件、软件的使用终身提供技术支持。技术支持电话：021-51508100 |