1. **服务承诺**

按Y2018HJ284/鄢招公2018120403、鄢陵县纪委监察委派驻机构办公设备采购（一标段）招标文件的规定，我公司郑重承诺，如果我公司经评审后被确定为成交供应商，我公司对于成交货物，除完全响应招标文件合同条款和合同专用条款规定的所有要求外，还将按照以下条款提供优质和完善的售后服务：

1. **提供售后服务的项目**

1. 如果您的相关设备出现故障时，请拨打服务热线**0374-8387799**；如果出现故障的部件在免费服务期限内，将按照公司的认证服务标准提供上门服务，许昌博悦科技有限公司会在承诺的时间内为您解决问题，确保用户的正常使用。

2. 许昌博悦承诺：在免费包修期内，同一质量问题连续两次维修仍无法正常使用，我公司给用户予以更换同品牌、同型号的全新产品，超过保修期发生故障，用户可自由选择维修单位，如委托给我公司，我公司绝不推诿，并且维修费不超过市场平均价格。

3. 自用户安装之日起，我方专业工程技术人员将每六个月一次上门为用户的机器进行检查和清洁保养，以防患于未燃，解除用户的后顾之忧。

1. **免费保修时间**

针对该项目所涉及的产品免费保修时间详见下表：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 名称 | 品牌型号 | 免费保修时间 | 备注 |
| 1 | 台式计算机 | 联想 启天M420-D002（C） | **3年** | 工程师上门服务 |
| 2 | 笔记本电脑 | 联想  昭阳E43-80031 | **3年** | 工程师上门服务 |
| 3 | 激光多功能打印一体机 | 惠普  LaserJet Pro MFP M126a | **3年** | 工程师上门服务 |
| 4 | 碎纸机 | 科密 C-688 | **3年** | 工程师上门服务 |
| 5 | 测酒仪 | 酒安2010 | **3年** | 工程师上门服务 |
| 6 | 数码照相机 | 佳能 SX620 HS | **3年** | 工程师上门服务 |
| 7 | 数码摄像机 | 佳能 HF R86 | **3年** | 工程师上门服务 |

1. **故障响应时间及解决问题时间**

针对该项目所涉及的产品故障响应时间及解决问题时间详见下表：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 名称 | 品牌型号 | 故障响应时间 | 解决问题时间 |
|  | 台式计算机 | 联想 启天M420-D002（C） | 10分钟内电话响应 | **3个小时** |
|  | 笔记本电脑 | 联想 昭阳E43-80031 | 10分钟内电话响应 | **3个小时** |
|  | 激光多功能打印一体机 | 惠普  LaserJet Pro MFP M126a | 10分钟内电话响应 | **3个小时** |
|  | 碎纸机 | 科密 C-688 | 10分钟内电话响应 | **3个小时** |
|  | 测酒仪 | 酒安2010 | 10分钟内电话响应 | **3个小时** |
|  | 数码照相机 | 佳能 SX620 HS | 10分钟内电话响应 | **3个小时** |
|  | 数码摄像机 | 佳能 HF R86 | 10分钟内电话响应 | **3个小时** |

针对本次采购项目，我们配有专门的工程师，10分钟内电话响应，40分钟内到达现场，**3个小时**内解决问题。

1. **维修点地址、负责人、联系方式及维修能力等**

该项目所涉及产品的维修点地址、负责人、联系方式及维修能力等信息详见下表：

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 名称 | 品牌型号 | 维修点地址 | 负责人 | 联系人 | 联系电话 |
|  | 台式计算机 | 联想 启天M420-D002（C） | 许昌市七一路 | 宋惠霞 | 陈永乐 | 0374-8387799 |
|  | 笔记本电脑 | 联想 昭阳E43-80031 | 许昌市七一路 | 宋惠霞 | 陈永乐 | 0374-8387799 |
|  | 激光多功能打印一体机 | 惠普  LaserJet Pro MFP M126a | 许昌市七一路 | 宋惠霞 | 陈永乐 | 0374-8387799 |
|  | 碎纸机 | 科密 C-688 | 许昌市七一路 | 宋惠霞 | 陈永乐 | 0374-8387799 |
|  | 测酒仪 | 酒安2010 | 许昌市七一路 | 宋惠霞 | 陈永乐 | 0374-8387799 |
|  | 数码照相机 | 佳能 SX620 HS | 许昌市七一路 | 宋惠霞 | 陈永乐 | 0374-8387799 |
|  | 数码摄像机 | 佳能 HF R86 | 许昌市七一路 | 宋惠霞 | 陈永乐 | 0374-8387799 |
| **维修能力** | | **该项目所涉及的软件、硬件故障均能维修并最终为客户解决问题。** | | | | |

1. **针对该项目的培训计划**

如我公司中标，我公司负责对相关人员进行软件系统的操作和使用、系统日常维护和管理进行免费培训。

卖方负责为用户免费培训操作人员，培训时间不少于2天，可视用户情况而定。对系统设备的基本理论进行集中培训，所需费用包括在投标报价中；对系统设备的使用方式进行分别培训,每二人为一组到现场进行实地操作培训。

1. 培训人数

培训人数一般在4人以上，如果贵单位有其它要求可协商决定。

培训方式主要包括：理论讲解，设备实际操作，设备的日常维护，设备检测，设备故障排除，紧急事件处理。

1. 培训时间

设备安装过程中现场实践培训，设备安装过后集中培训。

另可根据单位情况，我公司可每年对单位管理人员进行两次免费集中培训，时间由用户安排。

1. **设备方面的质量保证措施**

许昌博悦科技有限公司提供的所有设备严格按国家有关标准和规范进行制造和检验，设备、材料及零、部件均为生产厂商原厂原装正品、全新未使用的，且符合合同规定，以确保产品质量。设备出厂前已经技术检验，符合标准才能出厂。

在保修期内，如遇软件产品升级、改版，免费提供上门更新、升级服务。

在提供保修期内，用户以有故障的部件换取在保修范围内部件时，无须另外支付任何费用，一切由我公司负责，并由我公司提供现场服务。假如某设备、部件、线路在保修期内失灵并且必须更换, 我方提供不低于原设备、部件配置的产品, 并相应地延长该设备、部件的保修期, 更换主要设备的质保期仍为厂家的标准质保时间。

我们保证本着先处理问题，后区分责任的原则，处理影响设备。如我公司在规定的时间内没有答复或处理问题，则视为我公司承认质量问题，并承担由此而发生的一切费用。

我公司派出技术人员到最终用户现场进行免费的安装调试。

质保期满后，许昌博悦科技有限公司仍保证提供及时的维修服务，并以优惠价格提供终身所需配件。

许昌博悦科技有限公司负责为用户培训操作及维修人员。

许昌博悦科技有限公司按其投标文件中的承诺，进行其他售后服务工作。

1. **其它服务承诺**

我方承诺在我方工程技术人员为用户提供上门服务之后，将在2日内对用户进行电话回访，以保证工程技术人员的服务质量，为用户提供优质满意的客户服务。

投标人（公章）：许昌博悦科技有限公司

投标人法定代表人（或代理人）签字：

日期： 2018 年 12 月 21 日