**投标人售后服务承诺**

我公司本着为项目服务，并以本项目利益就是公司利益的指导思想原则，响应一切以本项目为出发点，满足系统的技术要求、方便运行管理。公司以“客户满意不低于99%”为质量目标，严把售后服务质量关，竭诚为客户朋友提供优质服务。

通过厂家、代理商、设计、施工、验收、维护和项目共同努力，进行全方位的、统一的、科学的、规范化的管理和我公司的及时、高效的技术支持服务。

公司拥有一支高素质的员工队伍，技术力量雄厚，工程技术人员、质检员、维修人员均接受过专用厂家培训，在信息服务系统方面有丰富的技术经验，以保证员工队伍的高素质、高技能。

我公司坚持“顾客至上、不断创新”为宗旨，配合稳健经营的的方针，事事以客户先，透过超卓的服务水平和先进可靠的技术性能，为社会各界和广大客户提供全面、优质、高效益的售后服务。

1、我方承诺向使用单位提供的产品，保证符合国家颁发的相应行业标准、条例及规范。

为保护业主的合法权益，明确货物修理、更换、退货（即三包）的责任和义务，我公司严格遵守《中华人民共和国产品质量法》、《中华人民共和国消费者权益保护法》等法律的有关规定，提供货物时，我公司将做到以下几点要求：

1)说明货物的配置，开箱检验，正确调试，保证货物符合产品使用说明明示的配置和产品质量状况，当面向业主交验商品；

2)提供对货物商标、型号和出厂编号或批号；货物商产地。

2、我方提供的产品，保证符合招标文件及合同的要求，如有不符，使用单位可以无条件退货，所造成的损失由我方承担。

3、我方中标，保证不会转包或擅自改变设计方案，不会降低质量要求。实际施工中，确需对方案作进一步调整的，保证经由使用单位书面确认后才作调整，中标价格不作改变。

4、我方承诺就本次项目的供货时间、施工进度、施工质量在招标文件和合同规定的范围内，按业主的要求，做好项目的总体施工进度。

5、我方承诺：本项目免费质保不少于厂家期限或完全响应招投标要求承诺，终身维修。质保期内软件系统提供免费升级服务。

6、技术服务承诺

(1)提供永久技术支持，免费提供技术咨询服务。

(2)提供7\*24服务，在得到用户电话的服务响应需求后，应于1小时内进行响应，紧急情况维修人员在2小时内必须赶到现场。

(3)所投产品必须均为原厂原装产品（包括软硬件系统和在标配基础上增加的配件也必须为原厂原配），产品要符合国家质量检测标准。随机配件、资料以及软件齐全。服务或其任何一部分不受第三方提出侵犯其专利权、商标权、版权和工业设计权的指控。

(4)系统要求24\*365运行，必须安全可靠，运行稳定。项目完成后保证一年不得低于2次的上门跟踪服务。

(5)提供完备的技术文档（包括设计手册、施工手册、测试报告、竣工图（如需）、巡检计划、使用及保养手册、软硬件产品手册）的电子稿和印刷稿各一套。

(6)提供操作及维护人员免费培训服务，列出详细的培训计划，免费提供使用和维修中文手册。

(7)现场服务：本工程特别委派一名参与本工程的工程师在保修期内进行驻地售后服务。一方面及时解决现场出现的故障，同时根据客户的维护需求向公司和厂家寻求更多的服务来完成维护工作。

7、同一质量问题连续两次维修仍无法正常使用，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，如委托给本公司，不得借故推诿，并且维修费不能超过市场平均价格。

本公司素以提供完善的售前售后服务及优良技术为宗旨。为客户解除后顾之忧，在服务保障体系方面，我们坚持如下几点：

1.   凡本公司承接的所有项目工程（包括主设备及其预先确认保修的外围设备以及线路工程）的用户，可享有叁年的全免费上门服务。即工程验收日或开始投入使用时起一年内如设备发生任何非人为及自然灾害的损坏故障，本公司将以最快速度派员上门（市内2小时，市外8小时；紧急情况2小时），视其具体损坏配件，作即时处理措施，而用户不需要付任何费用。（附注：无约定的外围设备、消耗品，人为及非产品质量故障不列入保用范围）；

2.   保修期内，前三个月每月至少安排一次例行上门维护，以后则第季度上门一次例行维护；（其中包括线路的日常检测，主设备的整机除尘，其它设备的清洁保养）。

3.   我公司提供专区专人售后服务.

a)  终身免费保养服务：保修期满后，设备享有终身免费保养服务。用户不需付检测费、维修费。把设备送至本公司技术维修部即可免费维修。只有在需要换零配件时才收回零配件成本，否则不需付任何费用。

b)  保修期后，我司收取适当代维费，依旧实行上门维护。

4.   我司提供免费培训、咨询服务：凡我司客户，免费提供专人培训，率先实行先培训后购设备的优惠措施，给用户提供一个良好的售后服务。用户在使用过程中遇有任何疑难问题，可随时来电咨询或我司技术员上门服务。

5.   我公司常年备有工程中常用设备，如现场无法处理的，我司及时免费提供备用设备，保证系统的正常工作（保修期内或已签代维合同的客户）。

6.   免费上门保修期满后，如不与我司签订代维保修合同的用户，而又有需要公司派员上门解决的，可按每次收取若干上门费用，实行有偿上门服务。

7.   我公司随时为用户提供相关设备资料及咨询，反馈客户意见。

8.   工程完工验收完毕当日开始计算保修期，用户在保修期内必须依照设备的操作说明书使用，清洁和保养。

9.   免费保修期内，我司将定期派人对系统检查，反馈客户意见。

为了确保系统的施工、验收顺利，给业主提供必要的协助是我公司的一贯原则。我公司将会在系统施工报建、报验的经验及资源，协助业主完成由相关部门报建、报验。

10.产品符合国家质量检测标准和本招标文件规定标准的全新正品现货，供货提供随货物《产品合格证》，进口产品提供海关进货单（复印件备查）。

11.投标人维修点地址、负责人、联系人和联系电话，。

 单位名称：河南言心实业有限公司

地址：郑州市金水区索凌路1号3号楼22层128  邮编：450000

联系方式： 15038124288        负责人：高经理

联系人：高向东

12.专利权：保证用户在使用该货物或其任何一部分时不受第三方提出侵犯其专利权、商标权和工业设计权等的起诉。

我们承诺长期随时提供免费的最新的产品技术资料。

本公司将根据业主的运行管理模式，结合本工程系统需要进行维护保养的内容，为业主量身定做一套切实可行的维护保养表，对业主的使用和管理人员进行保养指导，并将业主反馈的维护保养记录进行详细的分析，及时发现问题，做到防患于未然，保证系统能安全正常地运行。

我公司将针对本系统项目的应用情况，提出先进、合理的系统应用优化方案，确保工程的技术先进性、使用合理性、运行经济性等各项指标良好，确保工程技术与时代同步。对于软件的升级，我公司将免费提供，硬件系统的升级也采取成本式服务。

由于本系统工程设计时考虑到了系统正常运行的不可间断性，将本系统工程列为本公司的应急处理项目，在本公司的仓库考虑配备系统所有应急使用的原设计应用产品或更高性能的应急产品。在工程施工完毕，验收合格后，我公司将同业主建立定期的联络，协商定期巡检制度。

供应商名称(盖章)：河南言心实业有限公司

法定代表人（授权代表）签字：

谈判日期： 2018 年05 月 17 日