# 第二次报价一览表

项目编号：YZCG-T2019139

项目名称：禹州市公安局出入境管理自助设备采购项目 单位：元（人民币）

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **标段** | **项目名称** | **投标报价** | **交付日期** | **备注** |
| 第一标段 | 禹州市公安局出入境管理自助设备采购项目 | 大写：肆拾贰万柒仟捌佰元整  小写：427800.00 | 签订合同后15个日历天 | / |

供应商名称：许昌天惠科技发展有限公司（公章）：

供应商法定代表人（单位负责人）或授权代表签字：蔡军红日期：2019年7月15日

## 售后服务方案

### 4.5.1.售后服务内容

中标签定合同后,我公司对禹州市公安局出入境管理自助设备采购项目设备的供货、安装、实施技术、进度、维护维修等售后服务工作负总的责任;并负有解答项目中的技术咨询、提供技术培训的责任,在建设的各个阶段与用户一道拟订相应的计划并监督执行；在系统实施过程中,拟订相关的技术标准,按照技术标准要求进行实施；保证系统之间的互连,保证应用系统的正常运行；履行系统建设、系统优化升级、系统维护方面的责任；参与系统的验收,做好本项目正常运行时的维护维修工作,保证系统稳定运行。

**针对本项目质保期1年，质保期内提供免费上门服务，8小时响应，48小时内解决问题，如不能在限定时间内解决问题，提供同产品的备机，不影响正常使用；终身提供软件免费升级服务。**

**针对本项目我公司承诺在产品免费包修期内，同一质量问题连续两次维修仍无法正常使用，我公司第一时间予以更换同品牌、同型号的全新产品。**

**针对本项目我公司承诺若产品超过保修期发生故障，用户可自由选择维修单位，如委托给我公司继续维修，我公司承诺维修费绝对不高于市场平均价格。**

我公司提供一站式售后服务管理体系，以下为许昌天惠科技发展有限公司的售后服务联系方式：

**针对本项目,许昌天惠科技发展有限公司售后服务负责人:**

联系地址：禹州市钧台街道办大学路西段路北

联系电话： 15936333599

**归纳而言, 本公司售后服务工作有如下的几个方面内容:**

系统安装前准备服务、系统安装期服务、系统维护期服务；

谈判货物供应、验收、送货到场;

负责谈判货物的现场安装调试;

故障的现场诊断与联系原生产商;

无归属故障、非设备本身故障的排除;

定期的系统检查、优化;

* + - 系统运行情况的报告,故障情况的报告;
    - 系统升级的设计与咨询;
    - 技术热线,技术咨询。
    - 制定重大故障解决预案

### 4.5.2.售后服务形式

我公司提供多种服务形式，包括：

* + - 热线电话:提供7×24小时热线电话支持，随时解答设备使用过程总出现的问题；
    - WEB方式:提供电子邮件、讨论组、文档下载等方式的远程技术支持；
    - 现场服务：公司工程师提供到达用户现场服务。
    - 远程在线技术支持： QQ:470993313

### 4.5.3.售后服务承诺

#### 4.5.3.1.保修期内的服务承诺

1、我公司设有售后维修服务部，对本项目将设置专人专职负责，实行质量终身服务制的原则，由我公司售后服务部经理作为负责人。

2、我公司对本次设备提供终身维修服务(只收材料成本费)。设备出现故障提供免费上门服务，接到用户电话后0.5小时做出响应，1小时到达现场,2小时内解决问题， 如不能及时解决实际工作中出现的问题，提供备用设备直到原设备修复。终身维护（人为或不可抗力因素所造成的故障除外）。

3、在保修期内，我公司对所供设备进行定期定时巡检，免费到用户现场巡检和设备维护工程服务，以保证系统的正常运行，认真查看值班人员记录，解答值班人员或有关技术人员遇到的疑难问题并迅速消除，并将记录存入用户档案。

4、硬件产品出现故障后更换或修复，同时在修复期间提供相应的配件使用，以保证系统的不间断运行，系统软件的免费升级；耗材代购及更换；定期清洁。

5、维修技术人员情况：我公司设有专门的售后服务部门,两个售后工程师,3个技术员为用户提供24小时的维修服务工作。