## 售后服务承诺

我司有多名工程师负责维修业务，在日常维修中可以与厂家客服中心直接交换备件，简化维修程序，节约维修时间。对保修期内出现的故障能够保证及时解决。针对此次的采购项目，用户除享受国家规定的维修标准外，我公司还做出如下的售后服承诺：

我公司直接为用户提供产品售后服务，在质保有效期内，用户只需与我们直接联系即可获得制造商相应的售后服务;在保修期内我公司免费为每个的项目提供每年不少于2次的保养服务。在保修期之后，我公司负责对买方提供终身维保服务，只收取材料成本费用，以确保该系统的正常运行所必须的技术支持和管理支持。严格按照厂家的维修服务政策执行，并提供无条件上门服务;产品的软件部分提供免费的技术支持，并终身维护;维修服务期限从双方签署验收报告之日算起。

1.维修服务范围

A.免费维修服务范围：保修期内用户正常使用时出现的硬件部件损坏;保修期外收费维修后三个月内出现同样故障现象；提供其他相关的计算机设备的服务;定期上门为客户的设备提供免费的清洁与保养。

B.有偿维修服务范围：设备超过保修期;在保修期内由于用户违章操作造成。

2.售后服务网络优势及技术优势

A. 我公司自成立以来，一直服务于政府、教育事业。公司在长期工程实践中的一条重要经验是对用户的技术支持和培训看作是整个系统建设的重要内容。

B.公司对于系统的设计、安装、集成、测试和检验都有丰富的经验;在以往项目的业务范围中涵盖了系统设计、设备采购、安装集成、培训教育、技术支持等诸多方面。

C．此外公司还承担着多家政府单位技术支持和技术服务项目，有着一批专业化的人才。公司具有专业工程技术人员12名，专业设计人员3名，有着丰富的工程经验、技术经验和完善的服务体系，完全有能力把该项目的售后服务工作做好。

3.售后服务计划

A. 上门维修服务：所有设备均享受无条件的免费上门保修（对于易耗产品的保修以各产品生产厂家的保修条款为准），终身成本维修，服务的响应时间：在保修期内，用户报修后，我公司在120分钟内派专人到用户处提取故障机型，同时提供不低于现有挡次的备用机器保证整个系统的正常使用。在1小时内以快捷的速度为用户免费维修或更换有缺陷的货物或部件，并及时送到用户的使用地点，并由售后服务部的商务人员做保修备份，定期回访用户，收集用户的宝贵意见，以更好的完善我们售后服务体系。

B. 备品备件：在设备的质保期内，为了保证设备的正常使用，所有投标产品都有充足的备件，备件库提供不少于本次投标产品总数的3%的整机备件。

C．对于质保期满的保修服务：我公司也将派专人到用户地点提取设备，并为用户提供备用机器，保证用户正常使用。在2小时内为用户维修好故障设备。对此我方只收取维修机器的设备的成本及所需基本运费，不另外收取人工服务费。对于产品的易损、易耗配件，我公司保证在2年内以市场价80%的价格为用户提供配件，并在2小时内为用户提供易耗品服务。充足的货源为用户长期提供。

D. 系统维护：定期用户回访，协助整理用户数据;协助用户建立完整的系统管理制度；对于产品今后的技术升级及功能的提高，我方承诺依情况为用户免费或以最优惠的价格帮助用户完成对已有产品的技术升级，为用户提供满意的服务。

定期回访用户：我公司将依据用户返回的设备品验收单，为每个用户进行存档备案。定期对用户进行回访。以及时的了解用户在使用中的问题，帮助用户更好地使用设备。

联系人：肖森洋 电话：0374-8170294 售后服务网点：禹州市西街商贸城辉煌路27号（位置如下图）：



投标人（公章）：禹州市纵腾网络科技有限公司

日期：2019年7月15日