**4.5 售后服务方案**

1、我公司郑重承诺本项目的质量保证期为**12个月**（自系统验收合格之日起算）。软件如有升级和更新，提供免费服务。

2、所提供的软件、设备，在使用期间不受第三方提出侵犯其版权、专利权、商标权和工业设计权等的起诉，否则我公司承担禹州市文化广电和旅游局由此受到的一切损失。

3、质保期内，所有货物保修服务方式均为我公司上门服务，由此产生的一切费用均由我公司承担。在质保期结束后，我公司提供终身维修服务，发生的相关费用由禹州市文化广电和旅游局承担。

4、我公司向禹州市文化广电和旅游局提供良好的技术支持，对用户所反映的任何问题在30分钟之内及时响应1小时内电话指导解决不了的需要现场服务的，在接到电话通知4小时内自带备机备件上门服务。所发生的一切费用，包括工时费、交通费、住宿费、通讯费、运输（邮寄）费均由我方承担。若设备故障不能解决时，备机及备件在48个小时内到达维修地点。给买方造成损失的，应赔偿相应损失，同时更换的设备保修期将延长至重新正常运行后12个月。提供终生维护服务。

5、售后

5.1维修单位名称：河南视海电子科技有限公司

售后服务地点： 郑州市管城区紫荆山路139号院13号楼3单元5层37号

联系人：乔琛

联系电话：0371-63316997/18539261065（24小时售后服务热线）从事广播级视音频设备集成 方面技术服务 6 年以上，职称： 高级工程师

6、我公司技术人员对所售货物定期巡防，免费进行系统的维护、保养及升级服务，使货物使用率大道最大化，每年内不少于 4 次上门保养服务，包括节假日。

7、安装及培训：

7.1我公司提供的安装配送方案为：公司应客户的合理要求，提出较完善的系统施工计划, 合同生效后60天内完成设备安装、调试、运行。交货地点为：采购方指定地点。系统施工期间我们负责提供有关系统设备到货、现场安装、操作、设计、维护和系统集成、培训等服务。在设备运抵现场一周前，我公司向用户提供安装、调试、培训及试运行的实施进度计划；公司派专业技术人员按照进度计划执行项目实施。系统试运行期间，提供现场技术保障；

7.2我公司将组织由相关货物厂家认证的工程师 3 人，负责对货物的安装、调试；为减少用户的操作错误概率，为用户培训至少10 人以上的熟练工作人员，所有费用均包含在本次投标总报价中。

7.3人员培训计划： 公司为用户提供系统和软件的免费培训。技术培训：免费培训诊断操作人员，维修人员，操作人员及维修人员等，人数由客户安排并统一培训。培训内容:针对系统和网络方面我方工程师负责现场指导安装和调试，并在调试过程中负责对甲方技术管理人员进行相关的技术培训，包括熟练掌握软件及硬件的维护工作。经过培训，使他们今后能够对系统进行基本的维护，并能及时排除大部分的设备故障；针对系统中的软件使用方面我方将由专业培训工程师对甲方操作人员进行系统的培训，但需甲方配合公司培训工程师一些准备工作：包括培训场地、培训必须设备（投影、MIC、音箱等）、通知参与培训人员以及保证参加培训人员学习和上机的时间等，参与培训人员需具有计算机操作基础。

培训方式：合同生效后根据项目具体情况和实施进度制定培训详细计划，包括培训人数、培训时间、培训期数、培训费用以及培训后考核等相关事宜。制定计划甲方确认后，我方即派培训工程师到现场并对对参加培训人员进行培训和操作指导，并对参加培训人员进行严格的上机操作考核。直至参加培训的人员熟练掌握运用为限。

8、项目所提供的其它免费物品或服务 ： 技术培训

9、技术人员情况： 我公司拥有多名专业技术支持人员，公司的技术工程师和培训工程师均具有丰富的理论知识和实践经验，全部工程师都具有厂商相关资格认证证书，已完成了省内很多单位各类型项目的实施及培训工作，受到了用户的好评。

10、在完成安装、调试、检测后，向用户提供检测报告、技术手册，提供中文版的技术资料（包括操作手册、使用说明、维修保养手册、安装手册、产品合格证等）。验收的技术标准达到制造(生产)厂商标明的技术指标，个别不能测试的指标另作详细的文字说明。检测的标准依据国家有关规定执行。

11、我单位保证本次所投设备均是全新合格设备。

12、质保期过后的售后服务计划及收费明细： 公司和供货厂商提供充足的备件或替代品供应，价格不高于市场价格，保证提供良好的长期售后服务；用户可自行采购产品配件，公司不承担用户自行购买产品配件的售后服务。

13、响应本次采购项目均为交钥匙项目，所需的一切设备、材料、费用等，全部包含在投标报价之中，采购人无须再追加任何费用。

投标人（公章）：河南视海电子科技有限公司

投标人法定代表人（或授权代表）签字：