## 4.6、售后服务方案

致：禹州市政府采购中心、禹州市文化广电和旅游局

我单位就招标编号：采购编号：YZCG-G2019126，禹州市广播电视台130平米4K虚拟演播室系统采购项目售后服务及质量保证承诺如下：

1、**我公司郑重承诺本次投标活动中，所有投标设备质保期限均为验收合格后 3 年。质保期内，所有货物保修服务方式均为投标人上门服务，由此产生的一切费用均由投标人承担。在质保期结束后，我公司提供终身维修服务，发生的相关费用由采购人承担，更换易损件只需按成本收费不收维修费。**

2、所投货物非人为损坏出现问题，**我单位在接到正式通知后1小时内响应，设备发生意外故障通过电话联系无法解决，8小时内到达现场进行检修，一般问题12小时内解决，复杂问题48小时内解决。若不能在48小时内解决问题，则在1个工作日内提供与原问题机器同品牌规格型号的全新仪器备机服务，直到原设备修复，期间产生的所有费用均有我单位承担。**原设备修复后的质保期限相应延长至新的保修期截止日，全新备机在使用期间的质保及售后均按上述承诺执行。

**如果同一质量问题连续两次维修仍无法正常使用，我公司予以更换同品牌、同型号的全新产品并安装到采购人指定单位。**

3、售后

3.1维修单位名称：**河南新洋科技发展有限公司**

售后服务地点：**郑州市金水区经三路26号思达数码大厦8层C号**

联系人：**刘金光**

联系电话：**0371-65793051**从事**广播级产品**方面技术服务**8**年以上，职称：**技术工程师**

4、优惠服务：我方将为用户提供电话咨询和软件升级，及时提供仪器最新技术资料与技术支持，我公司技术人员对所售设备定期巡防，免费进行系统的维护、保养及升级服务，使设备使用率大道最大化，每年内不少于**6**次上门保养服务。

5、安装及培训：

5.1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。公司承诺：项目要求合同生效后90内交付验收并安装调试完毕。交货地点为用户指定。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。**

**安装装调试：在设备到达用户指定地点 7 日前，我方将以电话或传真的形式通知用户，并派专业人员到安装现场进行详细的考察。设备到达用户指定地点后，我方派专业技术人员和厂家的工程师共同对所有设备进行免费的安装、调试，直至设备正常运行**

5.2**我公司承诺对采购人指定的操作人员进行全面、系统、深入的培训。培训内容包括系统和设备的工作原理、连接、配置、操作、保养、维护，软件的安装、使用、配置等；培训课程应当包括理论和实践两个方面。培训时间以参加培训的人员学懂会用为限，培训所产生的一切费用由投标人负责。**

我公司将组织由仪器设备厂家认证的工程师**3**人，负责对所售仪器的安装、调试；为减少用户的操作错误概率，为用户培训至少**2**人的熟练工作人员，所有费用均包含在本次投标总报价中。

5.3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:针对演播室设备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，是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、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。**

**培训资料：我方为参加培训人员提供原厂使用说明书一套培训资料：包括课程表、培训大纲、考勤表，考核试卷和培训总结等。数据和讲解说明使用中文编写。**

**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。对没有通过考核的人员，我方免费提供一次补考机会。**

6、项目所提供的其它免费物品或服务：**技术培训。**

7、技术人员情况：**我公司拥有十几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。**

8、在完成安装、调试、检测后，须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、电路图、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。

9、质量保证：我方保证所提供货物是全新的、未使用过的全新产品，且所有的配件均符合国家质量检测标准。

10、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。**

11、验收标准：我方将和用户一起按照合同要求的技术规格、技术规范的要求对货物的质量、规格、性能、数量和重量等进行全面和详细的检验。货物检验完毕之后，在双方共同在场情况下进行设备的验收。若发现有损坏的零部件，我方将在 3 个工作日内进行及时更换，所产生的费用由我方承担。

11、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。

12、我单位对上述内容的真实性承担相应法律责任。

法定代表人或被授权人签字或盖章：

投标单位公章：河南新洋科技发展有限公司

日期：2019年8月13日