## 4.5服务承诺

|  |  |
| --- | --- |
| 供应商 | 河南省盈嘉信息技术有限公司 |
| 一、产品质量承诺  1.我公司在本次投标中所投的产品均严格按照国家标准执行三包，质保期：**河南省盈嘉信息技术有限公司承诺对所投全部产品质保期为三年，保修期内出现质量问题，接到采购人维修通知后， 立即响应，30分钟内到达现场，提供免费的人力、部件、上门维修服务。产品由我方包修包换，并承担修理调换等费用。质保期过后，我方负责提供优质服务，进行定期维护和修理，并仅收取设备及配件成本费。**  **我公司承诺在质保服务期间，免费对平台软件应用模块进行软件版本升级。**  2.在产品的质量保证期内，我方对产品的质量负责，并承担由此造成的所有经济损失；产品超过质量保证期以后，产品出现故障需要维护，我公司负责免费维护。  3.严格按照招标文件、有关规定及合同认真履行我们的责任和义务。  4.保证所提供的货物均为厂家正规渠道全新原装货物，完全符合合同规定的质量、 规格和性能要求；  5.用户对我公司的产品质量投诉，我方将在半个工作日内提出处理意见，如情况需要，公司相关服务人员将及时到达现场处理。  6.我公司负责向用户提供产品相关的技术支持。  二、解决问题时间  **在产品质保期内**，如需软件升级及其它服务，请您拔打郑州市客户服务中心电话0371-53639799。**30分钟内到达现场，1小时内修复故障，超过1小时的公司将提供备用机。**  **在产品质保期外**，如需软件升级及其它服务，请您拔打郑州市客户服务中心电话0371-53639799。1小时内到达现场，2小时内修复故障，如有硬件设备损坏需要更换部件的，甲方如需我方更换部件的我方按照市场价收取费用。  为保证用户享受更优质的服务，公司设立客户服务中心，为用户提供性能卓越的产品及解决方案，同时也提供完善的技术支持和服务保障。客户服务部的每一名成员，都是您可以信赖的朋友。  **三、服务时间承诺**  若我方在本次招标中有幸中标，在产品服务期限内，如果产品出现属于服务责任范围内的硬件故障，盈嘉客户服务中心将自您报修时起30分钟内安排人员到达现场服务。  在保修期限内，同一商品、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，如委托给投标人，投标人不得借故推诿，并且维修费不能超过市场平均价格。  3、7 \*24小时工作制  客户服务中心的正常营业时间是：每周一至周日，每天24小时（以当地工作时间为准），节假日照常. 提供24小时\*365天客户服务热线电话。  4、自我单位供货后，定期1个月现场整体检查维护一次，以保证产品的正常运作。  5、**客户服务维修中心情况**：  **我公司维修地址: 郑州市金水区天伦路9号院12号楼3单元3层30号；联系人徐海成，联系电话：0371-53639799 ；负责人：李仪鹏 联系电话 18567333336**  公司的客户服务维修中心技术服务人员由23名具有丰富工作经验的专家和技术人员组成，他们熟悉设备维修业务，了解设备维修专业知识及相关标准和规范，掌握设备维修相关的政策、法规、规章等规定。他们均经专业培训取得与设备维修相适应的从业资格证。他们具有强烈的责任感和敬业精神，秉承服务至上、用户至上的原则，提供公司全线产品的技术支持。  公司售后服务部根据用户档案在保修维修过程中管理和维护系统的正常运行，并建立用户维修档案，以便在发生故障时能及时查找资料，迅速排除故障。  公司售后服务部根据用户档案应在保修期内保持与生产厂家的联系，掌握现有保修期内用户使用产品的升级换代及淘汰情况，如遇产品有升级换代及淘汰情况应及时通知用户。  为保证对系统实施有效的保修维修维护服务，尽可能缩短系统停机时间，我们售后维修中心在任何时候都储备一定数量的备品和备件，以随时给用户提供及时有效的备品备件服务。  6、我公司与所投设备厂家签订售后维护协议，我公司承诺所供产品提供终身免费上门服务。  7、我公司承诺设备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，提供随货物《产品合格证》及其它相关质量证明文件。专利权：我公司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。  四、服务方案   * 技术支持：包括电话支持服务、软件免费升级、资料服务。 * 维修服务：包括故障判别、现场维修、送修服务、备件成本更换、备件销售。 * 其它服务：包括技术心得交流、案例集定期发放、国内外相关产品最新动态通告、案例实战光盘演示。 * 快速的响应服务公司为用户提供高质量的7\*24小时全方位服务和技术支持。并提供终身上门维护。 * 设备器材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，绝不推诿，维修费不超过市场平均价格。   五、售后服务保障措施  ·在系统器件维修和更换过程中，系统停止运行时间不超过1小时。 故障服务运作程序：电话、传真、网络 询问、落实、反馈  维修服务  **维护服务范围**  ·在系统试运行期间，售后服务部应指派专业技术人员专职服务于用户在建办公设备系统的维护工作，随时解决系统中可能出现的各种问题。  ·在系统正式运行的前三个月内，每月进行例行的系统运行检查及维护，做到随时跟踪，防患于未然；  ·在系统运行保修期满后如用户愿意继续签订延长维修合同的，则按续保合同条款提供相应的续保维护工作。  **用户监督措施**  为保证用户的利益，杜绝一切推诿和延误为用户维修服务的行为，公司请用户对维护工作的全过程进行监督，用户可通过网络、传真书面或填写下面的《用户投诉及处理记录》  六、免费培训计划  作为系统的承建单位，除了要交给用户一个保质保量的设备外，还需要教给用户如何更好地使用设备，也就是说，如何通过多种途径，让用户掌握足够的技术，在日常工作中保证设备的正常运行，是供应商的责任。技术培训是帮助用户快速介入、熟练掌握并使用系统最有效的方式之一。本建设项目要求提供采购的设备及采用的相关技术的培训，为了能在最短的时间内让用户全面掌握系统管理知识和操作使用技能，我们公司将提供详细的技术培训计划和课程内容安排，从用户的实际使用需要出发，安排培训内容、时间、人数、地点，并在合同签订后征得用户方同意后实施，帮助用户建立一支具有一定技术实力的维护队伍，为设备的正常运行提供进一步的保障。  设备安装调试完成后将交付给本项目最终用户使用，要使所投设备能够正常使用，除了我们公司的技术支持和售后服务外，还需要对用户的各级使用人员进行系统培训，并帮助用户建立一支维护队伍，使用户能处理相关的硬件、及相关平台的故障，确保各设备正常稳定运行。  本项目的培训工作分二个阶段进行。第一阶段是项目实施阶段，第二阶段是所投设备交付用户使用阶段。  **第一阶段**培训对象主要针对本项目用户单位的设备管理员的所有相关平台维护培训，培训课程基本内容包括：所使用的软硬件产品、设备配置和维护、客户端操作、一般系统故障维护等。  **第二阶段**的培训对象针对本项目的系统使用人员。  培训内容主要是提供理论基础培训和系统使用培训。  **本项目培训的总目标是：**  一、帮助用户建立一支技术过硬的设备维护队伍，使用户能在设备交付使用  后，能自行判断和解决设备运行过程中的一般问题，确保设备的正常稳定运行。  二、通过对设备的使用操作培训和评测工作，确保用户方的每位设备使用人员都能熟练使用系统，避免误操作现象的发生，保证用户业务工作的连续性。   * **培训内容**   本项目的培训对象为用户方的设备管理人员以及使用人员，对用户方不同层次的使用人员我们将采用不同的方式进行培训，目的是让用户方的所有相关人员都能接受相应的培训，了解掌握并能管理及使用相应设备。  设备管理培训主要对象是本项目的设备管理人员，通过培训，使他们能够对设备的应用环境进行日常的维护和管理，了解设备所使用的软硬件产品、系统配置和维护、客户端操作、一般设备故障排除方法等，从而能完成设备日常的管理维护、设备常用操作、一般故障处理、设备应急处理等工作。   * **培训方式**   本项目培训方式主要有以下几种：  **集中培训**  设备管理员理论培训在设备投入使用阶段之前进行集中培训。  操作员培训主要针对本设备相关工作人员进行全员培训。  集中培训采用理论与实践相结合的方式进行。除了理论教学外，还提供上机操作，组织学员系统地学习管理维护及使用设备的方法。在让学员进行理论课学习的同时，掌握相关技术及具有一定的解决问题的能力。  **现场指导**  现场指导主要针对设备管理人员和使用人员。在实施阶段，设备管理人员在理论培训的基础上与我们公司的实施工程师一起进行设备安装调试，加强管理人员的实际动手能力和更加深入了解设备情况；设备使用人员在实际的工作环境中使用设备时，我们公司相关培训人员在现场做指导性培训。  **培训时间**  对用户的培训安排在合同签约后立即开始进行，专业理论部分的培训计划在设备到货之前能够结束，以便让参加培训的管理人员能和我方工程技术人员一起参与设备的安装、调试以及测试、验收等全部过程。具体时间在本培训建议基础上，与用户协商决定。我们公司一贯注重用户的培训，师资力量充足。对本次建设项目我们公司专门成立了培训小组，培训小组的成员由项目实施人员和公司培训部的技术人员组成，完全能够承担项目的培训工作。本次提供的产品和相关软件免费为用户培训3次以上，直到贵单位使用负责人熟练掌握使用技能为止！  除此之外，主要的理论课培训工作由经厂家认证的工程师承担，他们都做过多年的专业培训工作，经验丰富，能够承担本项目的培训工作。  **培训费用**  **培训费用我公司全免费提供。培训时间依据采购方需求为准。**  **培训承诺**  1．我们公司将在方案的基础上，根据采用的相关技术，提出全面的培训计划和课程内容安排，并在合同签订后征得用户方同意后实施。  2．双方认可的培训方案是双方协商签订培训协议的前提。  3．我们公司将派出具有相应专业资格和实际工作经验的工程师进行培训，他们按照双方认可的培训工作方案实施培训计划，并监控整个培训过程。  4．我们公司提供的培训中管理员的培训不少于5次，操作人员培训不少于8人。  5．我们公司将同用户方共同出题，对培训的效果进行测试与评估，安排学员进行培训后的测试。当学员普遍反映对培训课程不满意时，我们公司将重新安排培训，并承担全部费用。  6、培训安排在采购人指定地点  七、单位管理制度  售后服务管理目的  为规范售后服务工作，满足用户的的需求，保证用户在使用我公司产品时，能发挥最大的效益，提高用户对产品的满意度和信任度， 制定售后服务管理制度和工作流程 售后服务内容  1 根据合同及技术协议的要求，对保修期内，因产品的制造，装配及材料等质量问题造成各类故障或零件损坏，无偿为用户维修或更换相应零配件  2 对保修期外的产品，通过财务部门报价（包括零配件，人员出差等）费用.应迅速，果断排除故障，让用户满意 .  3 对合同中要求进行安装调试的，在规定的时间内，组织人员对产品进行安装调试及对用户工作人员进行培训  4 定期组织人员对重点销售区域和重点客户进行走访，了解产品的使用情况，征求用户对产品在设计，装配，工艺等方面的意见  5 宣传我公司的产品及配件  售后服务的标准及要求  1 售后服务人员必须树立用户满意是检验服务工作标准的理念，要竭尽全力为用户服务，觉不允许顶撞用户和与用户发生口角  2 在服务中积极，热情，耐心的解答用户提出的各种问题，传授维修保养常识，用户问题无法解答时，应耐心解释，并及时报告技术售后服务部协助解决  3 服务人员应举止文明，礼貌待人，主动服务，和用户建立良好的关系  4 接到服务信息，应在1分钟内答复，需要现场服务的， 在客户规定的时间内到达现场，切实实现对客户的承诺.  5 决不允许服务人员向用户索要财务或变相提出无理要求.  6 服务人员对产品发生的故障，要判断准确，及时修复，不允许同一问题重复修理的情况  7 服务人员完成工作任务后，要认真仔细填写“售后服务报告单”，必须让用户填写售后服务满意度调查表.  8 对于外调产品，或配套件的质量问题，原则上由售后技术部协调厂家解决 .  9 重大质量问题，反馈公司有关部门予以解决  10 建立售后服务来电来函的登记，做好售后服务派遣记录，以及费用等各项报表  仓库物料的领用及退回  1 各单位和个人领料必须填写领料单，并且注明时间名称、规格、型号、数量等，个人需要签字确认，出差回来必须归还剩余配件以及将卖出配件上报财务部，以保证账实相符。  2 个人带配件出去，如有卖出配件需要微信转账时，必须让客户添加公司财务微信，不允许私自收款。  管理考核办法  1 投诉方式：用户以来电、来函、来人方式反应服务人员工作中表现不良或对服务不满意的即为投诉  2 因以下原因造成用户投诉的，一经查实，记大过一次，并采取有效措施挽回影响  2.1 和用户发生口角，顶撞用户  2.2 对用户索要财物，并提出无理要求的  2.3 因个人原因未及时为用户服务的  2.4 因个人原因造成同一问题重复修理的 | |