**4.5 售后服务方案**

致：许昌市政府采购中心

根据贵方招标编号为： ZFCG-G2019136号 的 河南省品牌示范专业建设B包 的投标邀请，我公司承诺本项目积极响应落实节约能源、保护环境等政府采购政策，并对该项目做出如下售后服务及质量保证承诺：

**1、保修期：**

我公司郑重承诺针对本次投标活动，所投项目中的使用设备提供 **5年** 免费质保，终身保修服务。我公司承诺所有设备免费送至采购人指定地点。

**我公司郑重承诺软件产品提供三年课程师资培训和教学现场跟踪服务，并提供6年软件免费升级服务。本次项目的报价未超出预算金额。**

**2、维修响应时间：**

本次招标供货有效期内所提供的所有产品，非人为损坏出现问题，我单位在接到正式通知后 30分钟内响应，6小时内到达现场进行检修，解决问题时间不超过12小时（特殊情况另行商议）。若不能在上述承诺的时间内解决问题，则在12小时内提供与原问题产品同品牌规格型号的全新产品服务，直到原产品修复，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，全新产品在使用期间的质保及售后均按上述承诺执行。

**3、售后维修地址：**

维修单位名称：郑州京慧越科技有限公司

售后服务地点：郑州市金水区玉凤路南浦国际金融中心15楼013房

联系人：王东东

联系电话：17739791616

从事售后服务方面技术服务4年以上

职称：主任工程师

技术服务部经理：康晓利

从事软件开发工作3年，从事软件培训业务4年。

联系电话：15537425498

**4、供货安装及技术培训：**

4.1、我公司将组织由系统厂家认证的工程师2人，负责对所售系统的安装、调试；所有费用均包含在本次投标总报价中。

4.2、在完成安装、调试、后，向用户提供技术手册，提供中文版的技术资料（包括操作手册、使用说明、安装手册、等）。验收的技术标准达到制造（生产）厂商表明的技术指标，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。

4.3、人员培训计划：

按所投标产品厂家的技术要求进行服务，我方提出培训计划和安排。

（1）所有项目软件设备正常运行验收后，免费培训使用人员，人数不计，维修人员1人，使培训人员达到熟练掌握、灵活运用的程度，并提供原厂家使用说明书1套。

（2）在完成安装、调试技术手册，并提供完整版的技术资料。

（3）我公司会提供培训的详细计划和教师讲解和说明；

4.4、项目所提供的其它免费物品或服务：

**A）在质保期内对用户老师不计次数，每年不少于2次培训。**

**B)免费提供省赛、国赛集中训练指导。**

**C)免费为毕业学生提供岗前实训，荐就业渠道，以保证就业质量。**

**D)免费提供课程体系改革和学生实训。**

4.5、技术人员情况：具有专业证书，具备多年经验 ；

**5、定期巡检：**

我公司技术人员对所售软件产品定期回访，免费进行系统的维护及升级服务，使软件产品使用率达到最大化，每年不少于2次上门免费大保养服务，包括寒暑假。

1. **我公司承诺对发现的软件故障和存在的缺陷时，我方会及时修正，并在最短的时间内为用户提供免费的系统升级服务。**

**7、质保期过后的售后服务计划及收费明细：**

7.1、每一学期不少于2次主动上门保养服务。

7.2、质保期后硬件优惠升级，软件免费升级。质保期过后保证长期提供零备件和维修服务。

7.3、保修期外的维护服务收费标准收取损坏部件的成本费，保证用户享受最大优惠的售后服务。

**8、质量保障体系**

8.1、质量保证体系

我公司按照ISO9001国际质量管理标准建立了产品质量保证体系并不断完善企业的各项质量管理工作。

8.2、公司的质量管理机构

郑州京慧越科技有限公司最高领导者是总经理，他亲自制定公司的经营方针、质量方针和质量目标，组织对质量体系进行评审，负责组织处理公司内外传递或反馈的重大质量信息。

公司设立由总经理直接领导的综合性质量管理机构—质管办和专职检验机构—质检部；此二管理机构按GB/T19001标准的二十个质量要素分配落实质量职能，明确权限和职责，配备必要的资源。公司总经理另指定一名副总经理作为管理者代表，并按GB/T19001标准的规定明确了职责和权限。

8.3、公司的质量体系的具体运作程式

8.3.1、本公司的质量管理是按统一归口、分级管理的原则，建立以质管办为信息管理中心的质量信息管理系统。对来自企业内部和外部质量信息进行系统收集和处理。各部门能根据信息的准确性、重要性，及时记录，及时处理，及时传递，整改落实。并按反馈信息的要求，制定相应的管理办法。通过上述措施，公司建立健全了信息的收集、整理、分析、处理、反馈、储存的流程，实现了质量信息的闭环管理系统。

8.3.2、公司从开发策划到设计确认的整个设计开发全过程，均按程序组织实施和进行控制。公司生产技术部门将产品的可靠性始终摆在设计开发的首要位置。从设计输入、设计评审到设计验证，都充分考虑可靠性的要求。

8.3.3、公司建立和实施《采购控制程序》，由供销部提出《外购外协件重要度分级表》，将各类外购外协件的重要程序分为A、B、C三级。供销部按程序规定对不同重要度的物资供应商进行不同方式和内容的评价，其它有关部门协同进行评价工作，选择合格的供应商作为合格分承包方。按程序规定，不得采购非合格分承包方的物资。

8.3.4、本公司质检部有专或兼职授权质检员5名，本科以上学历的2名，大专以上学历的3名，检验队伍力量雄厚，人员素质高。

8.3.5、本公司为做好售后服务工作，成立了“售后服务部”并建立和实施了《服务控制程序》，使售后服务能做到完善实施，做到用户满意。

**9、我公司承诺所投产品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。**

**10、响应本次招标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。**

**11、我单位对上述内容的真实性承担相应法律责任。**

**12、我公司承诺明确投标产品的厂家、产地、品牌、型号、详细参数（采购清单B包人工智能除序号6、7外）。**

**13、验收标准**

13.1、由采购人成立验收小组,按照采购合同的约定进行履约情况进行验收。验收时,按照采购合同的约定对每一项技术、服务、安全标准的履约情况进行确认。验收结束后,出具验收书,列明各项标准的验收情况及项目总体评价,由验收双方共同签署。我公司承诺按照招标文件要求、投标文件响应和承诺验收。

**14、资金支付**

**我公司同意本次项目的资金支付条件：**

**1、支付方式：银行转账**

**2、支付时间及条件：设备到货经安装调试，验收合格后付总价的95%，剩余5%满一年无质量问题一次付清。**

投标人名称（并加盖公章）： 郑州京慧越科技有限公司

签署日期： 2019年10月8日