**（二）投标报价一览表**

2019政法装备项目办公机具设备采购项目

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 名称 | 品牌 | 规格型号 | 技术参数 | 单位 | 数量 | 单价 | 总价 | 产地及厂家 |
| 1 | 台式电脑 | 联想 | M427-D002 | CPU：Intel第八代四核 处理器，主频3.6GHz,缓存6MB主板：Intel 300系列商用芯片组扩展槽：1个PCI-E\*16，1个PCI-E\*1，1个PCI内存：4G内存硬盘：1TB 7200rpm 3.5英寸 SATA3接口光驱：无显卡：集成显卡/2G DDR5 显存独立显卡 网卡：集成10/100/1000M以太网卡 机箱：14L立式机箱标配接口：VGA接口1个，HDMI或DP高清接口1个，串口1个，USB 3.0接口6个， 2个原生高速USB 3.1 Gen2接口前置。键盘及鼠标：防水键盘和光电鼠标显示器：21.5寸宽屏液晶，具有低蓝光护眼功能，并提供国际权威机构的产品检测证书。（提供相关证明材料）认证：MTBF≥100万小时并获得节能产品认证，（提供相关证明材料）服务要求：原生产厂商主机主要部件三年保修及三年上门服务，显示器一年保修及一年上门服务。 | 台 | 40 | 4500 | 180000 | 北京/联想（北京）有限公司 |
| 2 | 便携式打印机 | 佳能 | IP110 | 最大打印幅面：A4打印速度：黑白：9.0ipm彩色：5.8ipm照片（8"×10"图像）：约99秒照片（4"×6"图像）：约53秒数码相机直接打印（4"×6"无边距）：约104秒 最高分辨率：9600x2400dpi 介质类型：普通纸，高分辨率纸(HR-101N)，专业照片纸(PR-101)，高级光面照相纸II(PP-201)，亚高光照片纸(SG-201)，光面照片纸(GP-401)，光面照片纸(Everyday use)(GP-501)，亚光照片纸(MP-101)，双面照片纸(手动)(PP-101D)，照片贴纸(PS-101)，T恤转印介质(TR-301)，信封 介质尺寸：A4，Letter，Legal，A5，B5，Envelopes(DL，COM10)，4×6"，5×7"，8"x10"，信用卡，Wide选购：蓝牙 、红外、、电池套件。支持：无线打印（IEEE 802.11b/g/n， AP模式打印墨盒数量：五色墨盒 最小墨滴：1pl 产品尺寸：322×185×62mm电源功率：打印：约9W，待机：约1.5W，关机：约0.4W工作噪音：约38.5dB(A)接口：USB2.0 pictbridge  | 台 | 20 | 2800 | 56000 | 北京/佳能（中国）有限公司 |
| 3 | 激光打印机 | 联想 | M7400 Pro | 产品类型黑白激光多功能一体机涵盖功能打印/复印/扫描最大处理幅面：A4 耗材容量硒鼓LD2451：12000页，墨粉LT2451：1500页，LT2451H：2600页；随机硒鼓：12000页，随机墨粉：2600页双面功能手动黑白打印速度 28ppm 打印分辨率 HQ1200，600×600dpi 首页打印时间＜8.5秒打印语言 GDI 复印速度 28cpm 复印分辨率 600×600dpi 首页复印时间＜10秒连续复印 1-99页证卡复印一键身份证双面复印，一键票证复印缩放范围 25-400% | 台 | 25 | 2200 | 55000 | 北京/联想（北京）有限公司 |
| 4 | 装订机 | 金典 | GD-50K | 1.打孔、装订厚度(mm)：50mm厚度（75g/㎡纸张）2.打孔方式：尼龙管加热高温铆钉3.预热时间：约2-4min4.装订并钻孔时间:≤10秒5.适用钻刀尺寸：Ф6×50mm 中空特种钻头6.毛重(kg)：20kg7.适用铆管尺寸：Ф5.2（可保存15年以上）8.工作台尺寸(mm)：480mm（长）×225mm(宽）9.外包装尺寸(长\*宽\*高)：570mm×545mm×365mm10触摸按键：国内首创触摸接触式操作，简便人性。11. 激光定位自动装订机12. 新型温控:采用国内最新的PTC加热控制技术，预热时间只需2-4分钟，完成后温度基本恒定，比原来铆管装订机时间更短、效率更高。 | 台 | 15 | 2200 | 33000 | 北京/北京迪士比科技有限公司 |
| 5 | 模块化UPS | 科士达 | YMK3320-RM | 主机采用模块化设计单个模块20KVA,整机功率最大可扩容100KVA，功率模块支持热插拔，当拔出监控模块时，系统可以正常工作。每个模块采用独立系统控制，UPS模块根据互享的信息独立进行控制，故障模块自动脱离系统。机柜超大LCD显示，带触控功能，中/英文双语可选。UPS采用上进线方式，输入输出出线线缆采用ZRYJV、线缆线径4\*70mm²+1\*35mm²。输入电压 208～478 vac 输入功率因数：0.99输入接线：三相四线+地线输出波形：正弦波波形失真：THD≤2%（100%线性负载）输出电压 380 /400 / 415 ± 1% 过载能力 ≤110%，60min； ≤125% 10min； ≤150% 1min；>150%立即转旁路 ； | 套 | 3 | 45000 | 135000 | 深圳/深圳科士达科技股份有限公司 |
| 6 | 交换机 | 信锐 | RS5300-28T-4F | 1.千兆以太网口24个，万兆SFP+光口4个，并且带1个Console口；1个Manage口， 2.交换机满足全线速存储转发，交换机交换容量336Gbps，包转发率108Mpps（如果存在2种参数以最低参数为准）； 3.接入方式支持胖瘦一体化，支持智能交换机和普通交换机两种工作模式，可以根据不同的组网需要，随时灵活的进行切换；4.支持基于交换机单端口、聚合口的ACL策略；支持基于源目IP地址、MAC地址的ACL策略；支持基于协议（例如：OSPF、UDP、ARP），同时支持自定义协议号的ACL策略；支持基于时间的ACL策略；支持基于802.1p、IP及服务等级、DSCP的优先级设置； ★5. 二层广播自动发现控制器平台；配置静态IP地址三层发现控制器平台；DHCP Option43方式发现控制器平台；DNS域名发现控制器平台； ★6. 支持通过控制器平台一键替换“按钮”即可完成故障设备替换， ★7. 支持M-LAG技术，跨设备链路聚合，配对的设备有独立的控制平面， 8. 支持通过控制器平台查看交换机端口负载情况， 9. 支持通过APP进行远程管理，并且可以修改交换机网络配置，提供APP软件功能配置截图证明；支持通过网管平台跨广域网、NAT远程管理智能交换机， 10. 支持通过在控制器平台的Web页面对交换机进行可视化管理查看，包括交换机的端口状态及配置、vlan信息，；支持通过控制器平台图形化操作对交换机端口状态的开启与关闭， 11. 支持通过控制器平台查看交换机面板端口工作状态，通过端口颜色显示状态即可判断端口是否在线工作；支持通过控制器平台查看交换机处于工作端口最近5分钟、1小时、最近1天、最近1周发送与接收的流量趋势； ★13.交换机业务端口的防雷能力共模9Kv、差模6Kv，  | 台 | 1 | 4500 | 4500 | 深圳/深圳市信锐网科技术有限公司 |
| 合计 | 大写：肆拾陆万叁仟伍佰圆整 小写：463500 |

投标人（公章）：河南省盈嘉信息技术有限公司

法定代表人或授权代表：（签字或盖章）

## （四）服务承诺

### 售后服务承诺

售后服务的内容、形式、含服务保障措施及响应时间、服务保障措施及响应时间、售前售中售后服务方案、技术培训方案、质保期内外售后服务、售后优惠条件、售后服务流程及规范等方面、维修单位名称、地点：售后服务内容包括施工图内所有的内容；我公司不仅提供售后的保修服务，还包括对建设单位安排的人员进行培训、在维修期间提供业务咨询、客户投诉处理、问题产品招回制及调换等内容等。

1、我公司在Y2019HZ148、2019政法装备项目办公机具设备采购项目投标中所投的产品均严格严格按照国家标准执行三包，质保期：**台式电脑整体免费质保3年、其余产品整体免费质保1年。**

2、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。

3、在工程项目保修期负责条款以及保修期后的维护合同中对这类紧急异常情况处置作出明确规定。

4、建立并保存完整的系统文档、服务纪录，我公司在系统调试、交接时，将提供完整的完工图纸，软、硬件文档，操作、维护手册，设备清单等，并帮助业主建立系统的运行、管理和维护文档，以便在发生故障时能及时提供资料，迅速找到并排除故障，将损失减至最小。

5、系统开放性、延续性承诺：我公司提供系统将来扩容或更改所需的全面工程咨询与技术服务。如系统将来有扩容或更改的需要，不论是否由我方承担，我方均无偿提供全部所需的技术资料、文件和界面要求及技术支持，但要求资料予以保密。

6、提供本系统中使用的软件升级服务,开放软件接口,提供软件二次开发的技术支持服务。

7、维修保养范围：此项目的所有系统。

8、 维修保养内容：为保持系统的正常运作，对设备进行维修或更换的工作，包括：提供材料、清理物料及劳务等。

9、提供维修保养记录书，并将系统的运行状态信息、维护信息自动送入网络统中，为系统提供信息资源。

### 服务保障措施及响应时间

**服务保障措施**

1、为加强我公司安全技术防范工程的维护保养服务，特制定此规定。

2、本公司的安全技术防范工程之系统维护和维修保养服务工作由总经理直接领导，具体负责部门为售后服务部，其他部门进行配合。

3、工程施工原则及程序：

维护与保养工作的前提条件是系统的工程质量良好，为此，各相关部门必须做到：

（1）技术质量部：制定的工程方案必须是科学合理的系统方案，必须符合建设单位的使用要求，可以达到国家相关规定的检测，工程实施过程中，必须狠抓工程质量，落实各项质量保障措施，以确保没有工程质量隐患。

（2）安全管理部：

建立、健全各级各部门的安全生产责任制，责任落实到人。各项经济要有明确的安全指标和包括奖惩办法在内的保证措施。设立专职安检员一人，负责组织监督检查和班组在施工中执行安全规则，工人变换工种，须进行新工程的安全技术教育；工人应掌握本工种操作技能，熟悉本工程安全技术操作规程；认真建立“职工劳动保护记录卡”，及时做好记录根据施工和工程的实际情况，编制详细的安全操作规程、细则。

（3）物资设备部：必须确保采购的器材与材料符合工程需要，达到国家相关部门的要求，安防工程专用的专业器材必须选用通过公安部门检测的合格产品。

（4）经营管理部：负责跟踪、分析、报告企业经营计划的执行情况，

职能部门每周以书面形式报告一次企业经营计划任务的完成情况。特殊事项需要缩短报告周期的，由总经理办公会决定，各级领导必须随时监督检查企业经营计划的执行情况，发现问题应及时采取有效措施予以解决，以保证计划的顺利完成，检查企业经营计划的执行情况时，应当充分利用统计报表、会计报表、业务报表等资料。检查计划的实际完成数，一律以统计报表数为依据，企业每季度对各部门经营计划的执行情况考核一次。投资发展部组织考核并提出初步意见，总经理办公会讨论后做出考核结论。

（5）人力资源部：

按照国家劳动定员标准，组成强有力的专职养护管理队伍，对所承建工程进行全方位养护管理。

强化技术培训，锻炼一支高素质的养护管理队伍。

工程完工后一周内，向客户负责人提供管理和养护路桥的详细计划及日程；随时进行检查，及时发现问题并解决。

建设、健全质保期外的质量检测制度，严格管理，尽最大努力满足业主的要求。

对业主的通知（包括书面通知、电话通知等），能做到及时赶到现场，并进行细致、用心的维修、维护。

按照业主的要求对已经完成的工程（包括材料、构配件及组成部分）进行定期检验及维护。

在工程完成并交工后，自觉接受业主、监理单位以及相关的管理部门对工程质量安全的监督检查，及时对提出的问题进行分析处理，保证做到态度认真、细致，最大限度的满足业主的要求。

4、工程资料管理程序

为了确保售后服务部可以有更好的条件做好系统维护与维修保养工作，工程技术部在工程完成后必须做到：

（1）、工程验收或交付使用时，必须通知售后服务部人员到场，使得售后服务人员尽快熟悉工程的组成，使用情况与建设单位的相关使用人员。

（2）、工程交付使用后，工程部、技术部必须向售后服务部提交该工程的以下资料：

1） 所有设计方案、图纸

2） 相关器材及设备的说明书、合格证、检测报告等

3） 工程的所有竣工资料

5、服务计划、措施、相应时间

系统维护的日常例行工作，由售后服务部负责日常实施，具体规定如下：

（1）、建立系统维护工作档案，详细记录各工程系统的日常维护工作，做到任何一个系统，都可以交由本部门任何一名技术人员随时进行，而不会因为缺少相关资料或不是本人经办而无法开展工作。

（2）、从系统交付使用开始，每月与用户的使用人员电话交流一次，做到对系统的使用情况心中有数，对用户使用过程中碰到的各种问题耐心解答，使得用户可以用好系统，充分发挥系统的功能与作用，将各种故障尽量消除在问题出现前。

（3）、从系统交付使用开始，每二个月对系统的情况进行一次例行检查，并且尽可能邀请用户的使用人员陪同检查，同时可以对使用人员的使用和日常维护能力进行实际的进一步培训和提高。

（4）、从系统交付使用开始，每年对系统的所有设备和线路进行一次全面检查，尽量使得系统的性能维持在交付使用时的良好状态。对于由于使用时间过久，而性能偏差太大影响系 统的整体效果的，应该尽量说服用户予以更换，以确保系统的正常使用。

6、特色服务措施

（1）行政部应该将所有用户的相关情况整理归档，接待并整理好用户的报障记录。

（2）每天上班后即将待处理的报障记录交给售后服务经理，售后服务经理可以根据具体情况安排工作。

（3）行政部与售后部协作，建立维修工作记录卡，每次客户报障，从接到电话，到派出相关技术人员前往处理，以及处理过程，处理结果，用户意见均应有完整记录，并将其作为相关人员的工作考核标准，列入考核体系中。

（4）按照国家相关规定落实保修工作，属于保修范围的，一定要保证用户得到保修服务，对于将会影响系统整体工作的器材，保修期间应该提供备用机，或根据现场情况，采取可行的办法使得用户可以继续正常地使用系统的基本功能，尽量减少由于保修工作对用户所造成的不便。

7、针对本项目的技术和服务响应方案

（1）定期维护保养：在保修期内，我公司负责提供技术维修人员和维修材料，作定期维修保养。根据各系统的运行情况，及维修程序，执行系统的维修服务：包括对设备的例行检查，调试设备，替换不正常的设备。

（2）现场排除故障或技术指导：我公司负责派遣专业工程技术人员及时前往现场解决用户的各种问题。保修期结束后，实行终身维修服务，设备如有损坏，将仅收取更换的零配件成本和少量的人工费。

（3）备件：我公司将优先保证用户的备件供应，并可负责为用户安装更换。

（4）保修期内：为保持系统的正常运作，对设备进行维修或更换的工作，包括：提供材料、清理物料及劳务等。保修期内提供维修保养记录书，并将系统的运行状态信息、维护信息自动送入网络系统中。

（5）紧急异常情况的及时处理：经验表明，任何实际的系统，在运行过程都难免出现某些紧急异常情况，特别是像行政中心这样大型的、复杂的弱电系统。我公司具有处理这类突发事件的能力，建立紧急异常情况的处理保障体系。

**服务响应时间**

我公司提供售后服务专线电话服务，在接到报修电话后立即响应，无论在正常工作期间或非工作时间1小时内均可到达现场提供服务，一般线路故障在2小时内排除。另外我公司在建安区服务单位较多，我公司已派驻专业工程驻扎建安区，在建安区设立服务网点，来更加完善公司的售后服务体系。

### 售前售中售后服务方案

1、售前客户回访服务标准

（1）针对分公司提供上访客户资料的情况

1）根据分公司上交的当日上访客户联系资料，致电客户，礼貌用语，态度温和，表明来意，询问客户是否有时间接受回访；

2）确认客户基本资料：姓名、联系电话、工程地址、设计师、业务员，有修改的做好修改记录；

3）询问客户获知本公司的途径，并做好记录；

4）询问客户对设计师的满意度，并做好记录；

5）询问客户是否有参观过我司负责的施工工地，；若无，则告知可与设计师前往观看，实地并全面地了解我司施工情况、做工情况及现场的工程管理；

6）告知客户，有任何问题都可以拨打客服热线进行咨询；

7）结束语“抱歉打扰您了，祝您生活愉快！再见！”待对方断线再挂机。

8）记录回访时间，并补充记录相关信息。

2、针对来电咨询我司售前业务的情况

（1）礼貌用语“您好，这里是河南省盈嘉信息技术有限公司，请问有什么可以帮到您？”

（2）确定客户是来了解系统集成业务后，需询问清楚客户具体单位，客户的基本资料：姓名、联系电话、集成哪方面的内容，作好记录，并告知客户上门了解需求的具体时间，或引导客户到公司进行详细的咨询；

（3）询问客户获知本公司的途径，并做好记录；

（4）告知客户，有任何问题都可以拨打客服热线进行咨询；

（5）结束语“感谢您的来电，祝您生活愉快，再见！”待对方断线再挂机；

（6）致电来电客户需求的主管经理，告知来电客户基本资料和，方便其安排工程师做好接见客户的准备工作；

（7）补充记录相关事项。

3、售前客户服务注意事项

（1）于《售前客户回访记录表》中，清楚登记客户回访信息：回访时间、客户对我司设计师的满意度、客户反映的问题等；事后，统一录入电脑存档，并打印给主管、存档；

（2）针对回访客户所获得的相关信息，及时、准确地反映给相关关系人；

（3）针对客户对我司工程师不满意的情况，应及时向我公司经理反映；

（4）定期回访客户，第一次上访的客户必须回访；

售中客户回访服务标准

4、售中客户回访服务标准

（1）根据分公司上交的当日上访客户联系资料，致电客户，礼貌用语，态度温和，表明来意，询问客户是否有时间接受回访；

（2）询问客户的设备在我司负责的安装调试中是否存在问题，需要我们帮助反映；同时告知客户我们将如何帮助他反映问题，并告知客户在未来的时间里我们还会继续做回访跟进。做好相关信息的记录；

（3）询问客户对监理和施工主管的满意度，并做好信息记录；

（4）告知客户，有任何问题都可以拨打客服热线进行咨询；

（5）结束语“抱歉打扰您了，祝您生活愉快，再见！”待对方断线再挂机；

（6）针对客户反应的在装修过程中存在的问题，致电负责工程的项目经理反映问题。

（7）记录回访时间，并补充记录相关信息；

5、售中客户服务注意事项

（1）于《售中客户回访记录表》中，清楚登记客户回访信息：回访时间、客户对我司监理或施工主管的满意度、客户反映的问题等；事后，统一录入电脑存档，并打印给主管、存档；

（2）针对客户对我司监理或施工主管不满意的情况，应及时向项目经理反映；

（3）针对回访客户所获得的其他相关信息，及时、准确地反映给相关关系人；

（4）月中、月尾需分别定期做回访，直到工程结束；

6、售后客户回访服务标准

（1）根据分公司上交的当日上访客户联系资料，致电客户，礼貌用语，态度温和，表明来意，询问客户是否有时间接受回访；

（2）询问客户对我司负责的工程是否满意，使用的总体感觉如何，并做好信息记录；

（3）询问客户安装调试后的产品是否存在问题，需要我们帮助反映；同时告知客户我们将如何帮助他反映问题，并告知客户在未来的时间里我们还会继续做回访跟进。做好相关信息的记录；

（4）告知客户，有任何问题都可以拨打客服热线进行反映咨询；

（5）结束语“抱歉打扰您了，祝您生活愉快，再见！”待对方断线再挂机；

（6）针对客户反应的在安装调试后存在的问题，致电负责工程的项目经理反映问题；

（7）记录回访时间，并补充记录相关信息；

7、售后客户服务注意事项

（1）于《售后客户回访记录表》中，清楚登记客户回访信息：回访时间、客户对我司产品的满意度、客户反映的问题等；事后，统一录入电脑存档，并打印给主管、存档；

（2）针对客户对我司安装调试后出现问题的情况，应及时向项目经理反映；

（4）针对回访客户所获得的其他相关信息，及时、准确地反映给相关关系人；

（5）每三个月定期做回访，直到保修期结束；

### 技术培训方案

我公司对需方的管理人员及技术骨干、技术人员进行操作和维修培训免费培训。所有培训应以中文进行。

1、培训对象

本次项目受训人员主要由建安区教师进修学校指定，一般包含运行维护技术人员、使用人员、管理人员等。

（1）管理人员和技术骨干：由于领导者的有效管理及正确决策是保证系统顺利实施和运行，因此对管理人员及技术骨干的培训提出更高的要求，建议安排管理人员及技术骨干到进行集中专项培训，使他们提高管理水平，学习经验，掌握相关行业的最新技术动态和方向。

（2）系统维护人员：系统维护人员是指对项目中的设备进行管理和维护的人员。这部分人员经过培训，主要能达到以下目标：掌握系统的初始化和主要参数的设定方法；对一般性故障进行诊断、定位和排除：掌握系统故障后的恢复方法； 熟练查阅各种系统操作和维护手册；指导一般使用人员的工作。

2、培训目的

（1）为了使本项目所涉及的系统维护人员能全面地了解整个系统，增强维护和使用系统的技能，我们除了向用户提供整个系统的技术说明、操作说明和相关的文档之外，还将负责组织对管理和技术人员进行全面高质量的培训。

（2）培训的目的主要是使管理和使用系统的人员不仅对整个系统有足够的认识，而且能完全胜任所承担的工作，确保整个系统安全可靠地运行，并达到最大效益。为此，我们针对人员各自的工作性质，对不同职责的工作人员分类进行专门培训，使他们掌握一定的专业技能，掌握系统基本结构、工作原理及操作程序。

（3）我们将提供多种培训课程和按客户所需要的各种深度、广度的产品和技术知识讲座。由本公司富有经验的技术工程师对相关技术人员进行针对性的培训，通过讲授各种设备的性能、结构原理、维护管理技术及实际操作等培训。是各层次人员具备如下技能

（4）运行维护技术人员经过培训应能进行日常设备运行维护工作，掌握软件、硬件的操作，熟悉硬件基本功能。

（5）使用人员能熟练地分析软件、硬件信息等工作，并能有效的组织、开展业务应用能力。

管理人员经培训后，应能负责全面的技术管理工作，了解系统建设的过程，系统功能及未来建设的规划。

3、整体原则

为了加强后期对工程质量的把控，我司承诺每个年度将组织对采购人系统操作人员进行培训，培训分为集中培训和现场培训。集中培训时间3天，费用我方负责。现场培训由我方派技术人员到派出所培训，培训时间不少于2天。

4、培训方式

为了使培训达到最佳效果，使用户获得尽可能多的知识和经验，我们将采用多种途径对用户进行培训，在客户使用一段时间后再次对校方技术人员进行培训，培训地点可由业主指定。

（1）授课：由我司专业资深的技术骨干，在现场对用户进行培训。通常由课堂讲授和现场操作讲授组成，通常由用户的使用手册支持，适当的操作为辅助。

（2）现场培训和指导：在项目执行过程中，我们的工程时在实际操作中，会详细讲解操作步骤，指导客户操作，并解答客户的问题。

（3）我司在系统开通后试运行期间为业主技术人员进行现场培训，在培训工作开始前向业主免费提供所有中文培训资料，包括中文操作、维修手册，使受训人员能够了解系统及设备的基本结构、工作原理及操作程序，能进行实际操作和日常维护、排除一般故障。

5、研讨会：我们将通过定期组织研讨会，和用户一起对项目管理、技术发展等问题进行研讨。

6、交流会：在项目执行过程中，我们会经常与客户相互交流工作的经验、存在的问题。另外，我们公司还将专门为本项目建立一个信息交流和知识培训的内部交流群，并将其办成我公司与业主进行相互沟通和交流的技术平台。

7、培训质量保障

我公司从培训组织保障、培训师资保障、培训教材保障、以及现场实践保障等多方面着手，组织开展面向业主的培训工作。培训开始前我方将提供一份培训的详细计划，包括培训日期、授课方式、教材及教员职称与经历，并报业主批准。培训采取课堂讲解和操作训练相结合的方法，我公司将提供一个正在运行的相似的系统供业主方进行实地现场考察。

由我司工程师和所投货物厂家工程师对项目边实施，边和用户方的技术人员进行现场的手把手的指导。同时在安装过程中装插召开项目的定期讨论会，针对各个阶段的调试工作中存在的问题和解决办法进行整理和汇总。培训课程安排如下表格所示：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 课程内容 | 提供资料 | 培训人数 | 培训时间 | 培训对象 | 培训地点 |
| 系统前端安装、调试、维护 | 培训资料 | 有用户方指定 | 有用户方指定 | 有用户方指定 | 有用户方指定 |
| 系统调试步骤讲解 | 培训资料 |  |  |  |  |
| 系统联调的知识及常见的问题 | 培训资料 |  |  |  |  |
| 常见的故障排除 | 培训资料 |  |  |  |  |

7、培训资料和手册

培训教材内容包括：相关设备的安装，调试和维护工作；培训用的教材应提供最新的，并与所供应设备一致的版本；提供培训人员实习所需的设备、工具、测试仪表及器材等。

我公司将编制和提供本技术文件中描述的培训工作所需的所有培训手册和视频材料。培训手册以活页夹的形式提供。我公司将根据参加各项培训课程人员的数目，向每一个参加人员提供全部有关的培训手册，培训课程使用我公司提供的有关文件，并且在各培训班开始之前完成有关文件认可后的最终稿。最终文件将于开始培训10个工作日之前提交业主确认，我公司将提交包括所有培训手册的完整的电子文件，提供培训所需的所有消耗品、测试设备和任何其他材料。业主有权使用其摄像、录音机记录所有的培训课程。这种摄像、录音材料仅能用于培训业主内部操作此系统的人员。

### 质保期内外售后服务

**质保期内承诺及解决问题时间**

1、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。

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。

2、电话响应

在服务期限内，出现属于服务责任范围内的硬件故障，在您拨打盈嘉客户服务中心电话（0371-53639799）后，盈嘉客户服务中心将在接到您的报修请求后立即响应，并在电话中确定具体维修事宜。

3、2小时内修复故障

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1分钟内安排人员上门，1小时内到达现场，2小时内修复故障，超过2小时的公司将提供备用机。

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。

4、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。

5、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。

6、客户服务中心

公司的技术服务人员由15名具有丰富工作经验的专家和技术人员组成，他们熟悉用户系统业务，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。

7、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质保期内无条件免费上门服务。

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

许 昌 办 事 处：魏武大道六合花园7号楼

电话：0371-53639799 传 真: 0371-53639799

技术支持：李仪鹏 18567333336

**产品质保期外**

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：、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。

1、电话响应

在服务期限外，出现属于服务责任范围内的硬件故障，在您拨打盈嘉客户服务中心电话（0371-53639799）后，盈嘉客户服务中心将在接到您的报修请求后立即响应，并在电话中确定具体维修事宜。

2、4小时内修复故障

在产品服务期限外，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1分钟内安排人员上门，1小时内到达现场，4小时内修复故障，超过4小时的公司将提供备用机。在保修期限外，同一商品、同一质量问题连续两次维修仍无法正常使用，需返回厂家进行测试维修，维修费按市场平均价格收取，如确定产品没有维修价值，我方将可告知客户。客户可选择在我方购买同等配置或高于原配置的替代品，也可自由选择维修单位从新维修或在其他维修单位购买新产品。

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、在保修期限外，我方同样保证产品的正常运作。

5、客户服务中心

公司的技术服务人员由15名具有丰富工作经验的专家和技术人员组成，他们熟悉用户系统业务，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。

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质保期外无条件免费上门服务。

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

许 昌 办 事 处：魏武大道六合花园7号楼

电话：0371-53639799 传 真: 0371-53639799

技术支持：李仪鹏 18567333336

适用范围

1．本服务承诺仅适用于本次项目在盈嘉购买的产品，在此日期之前销售的产品，以此保修服务承诺为准。

2．盈嘉仅承诺依据本服务承诺自行为您提供您所选择的服务项目，如果您在服务项目之外有其他的需求，请选择盈嘉客户服务中心的有偿服务或根据您的需要购买盈嘉个性化的服务产品。欲了解详情请拨打盈嘉服务专线0371-53639799。

3． 如果您与盈嘉就产品或其任何部件的服务项目另有合同约定（以下称“合同约定”），则应优先适用合同约定。当您就产品售后维修服务方案在本服务承诺外另有约定时，则按承诺的服务方案向您提供服务，不在本服务承诺所列范围。

4．服务承诺声明：若对盈嘉服务承诺条款的理解发生争议的，由双方协商解决。盈嘉工程师在服务时会出示盈嘉工牌、派工单，需要时可以提供身份证明，请勿上当。

### 售后优惠条件

1、如果我公司的投标文件被接受，我们将履行采购文件中规定的每一项要求，按期、按质、按量履行合同。

2、我公司确保在工期内，采取一切有效措施，以提高工程质量，加快工程进度。

3、我公司同时完全理解甲方因为市财政困难而造成的应付工程款拖后，不会因工程款滞后而提出索赔要求或降低服务水准。

4、在工程完工及养护结束交付业主时，我公司无偿为业主提供一套养护工具。本工程项目内所有产品维修、软件升级、客户要求随时到场的培训全额免费服务。免费维修时间为质保期时间延长一年。

5、我公司如果在本工程的施工中，如遇其他原因造成群众阻拦而影响工期时，我公司将利用自身与当地群众的良好关系，自行解决。不延误工期。不给业主方增加工作负担。

### 售后服务流程及规范等方面

一、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，提高产品的市场占有率，制定售后服务管理制度和工作流程。

二、售后服务内容（售后服务涉及到第三方供方的由其提供售后服务承诺）

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，通过销售中心报价（包括零配件，人员出差等）费用迅速，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。

三、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，并及时报告公司总部协助解决。

3、服务人员应举止文明，礼貌待人，主动服务，和用户监理良好的关系。

4、接到服务信息，应在24小时内答复，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，原则上由售后服务总部协调采购部由外协厂家解决。

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。

四、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：

1） 和用户发生口角，顶撞用户

2） 对用户索要财物，并提出无理要求的

3） 因个人原因未及时为用户服务的

4） 因个人原因造成同一问题重复修理的

1. 实事求是按公司财务制度和销售中心的有关规定报销，提交报销的各种票据应真实、合法、有效，出差的票据与出差地应相符，否则不予报销，一旦发现弄虚作假的行为，视情节给予记过、记大过、辞退直至追究法律责任。

4、用户服务售后配件发货流程

售后配件需求注明售后配件名称、规格型号、材质、数量、需求日期、用户等信息

公司采购进度、出货进度，注明发货地址、收货人、联系方式、物品名称、数量等信息

与用户落实货物接收情况

 5、用户服务资料归档流程

收到用户、管理员员、操作员人来电

分析、处理来电

处理意见回复来电

每月初将上月处理来电、回复意见，按月份、用户或产品类型分类整理、归档

年底将各月份的归档资料整理汇总，装订成册，保存

6、统计报表

每月统计售后服务数据（每月4号前报公司企管室），包括：

1)安装调试（人、次/天）及费用

2)售后派人（人、次/天）及费用

3)售后材料费用

4)售后运输费用

5)售后总费用（合同规定的指导安装调试费用除外）

6)每月售后服务项目报表整理汇总，并提出整改意见和措施，于次月初（5号前）整理一份交至技术中心、营销中心、高层领导。

投标人（公章）：河南省盈嘉信息技术有限公司

投标人法定代表人或代理人（签字或盖章）：

日期：2019年11月22日