

4.5 售后服务方案

4.5.1 售后服务承诺函

致：许昌市文化广电和旅游局、许昌市政府采购服务中心

我公司本着“科技兴企、质量第一、用户至上”的宗旨，在仔细阅读采购方在采购文件中规定的所有细则后，我公司无任何异议且全部响应。特对本项目作出承诺：

1、我方保证提供的货物及设备符合国家质量标准、部颁标准、行业标准、地方标准、规范及本谈判文件规定标准、且为是原装全新、符合招标文件规定技术参数、具有生产厂家质量合格证明的设备或产品。

2、我方保证提供的货物粘贴售后服务卡，内容包括公司名称、负责人、供货时间、公司电话、售后投诉电话。

3、我方承诺为本项目配备专职售后人员，具备稳定的技术支持团队，可提供 7X24 小时的技术支持。具备开展项目实施和技术支持，现场技术支援的能力。

4、我方承诺提供免费质量保障，满足 5 年免费质保。

5、我方承诺售后服务期内，故障响应时间不超过 10 分钟，上门时间小于 2 小时，维修更换时间小于 4 小时。

6、我方承诺质保期内，每年到各设备安装点对文化协管员（使用人）开展至少一次免费技术培训服务。

7、我方承诺质保期内，每年到各设备安装点进行免费巡检。

投标人名称（并加盖公章）：河南易科电子工程有限公司

4.5.2 质保期内、外服务承诺

公司售后服务部门拥有具备全面专业知识的工作人员，分为市场组和技术组。公司售后服务部门的工作宗旨是：责任、联络、感应。我公司技术服务人员具备了很强的责任感，讲维护客户利益、保证我公司信誉放在首位，并以优质的服务来满足客户的需要。售后服务人员根据客户的具体情况归纳整理，及时反映至我公司相关技术部门或设备厂商，并负责尽快联系落实维修退换事宜。对本次投标所含保质期 5 年，在保质期内免费负责维护。并在此期间内做到质保上门服务。在免费包修期内，同一质量问题连续两次维修仍无法正常使用，我公司将予以更换同品牌、同型号的全新产品，超过保修期发生故障，用户可自由选择维修单位，如委托给我公司，我公司不会借故推诿，并且维修费不会超过市场平均价格。

4.5.3 售后服务专业维修人员的应急维修响应时间承诺函

对设备报修信息的及时响应，是事关企业信誉的形象工程。公司本着“用户至上”的理念，开通 24 小时售后服务热线，本热线有专人接听，0371-66693339、13598956735，服务人员 8 名，服务车辆 2 部，保证全天候服务。接到紧急报修信息起，响应时间不超过 10 分钟，电话不能解决的 2 小时内赶到现场，4 小时内排除故障。如不能解决，提供备用设备不影响正常使用。

4.5.4 维修服务方案

我方承诺在合同范围内、产品保修期内的货物免费提供技术指导和维修，免费更换配件，免费提供硬件设备技术支持。保修期满后，维修只收零配件费用，人工费用全免。免费保修期过后，我方提供终身上门维修服务。同一产品在保修期内连续二次维修仍无法正常使用的，供货方应予以免费更换。所有产品均按照招标文件中的规定型号生产，如有不符合合同要求的，采购人有权提出更改或追究违约责任。为方便对客户进行追踪服务、我方对所有用户建立详细档案。设备安装调试期间我方派专业人员无偿对使用人员进行技术培训，使操作人员能熟悉产品性能和操作使用方法，同时能对一般故障做到预防和处理。我方定期派专业人员进行保养、检测，每年4次，为采购人提供正常操作和维护所需要的技术服务。

a. 设备维修:在服务期间, 我公司提供本项目软硬件产品的保修服务, 主要对用户的设备进行现场维修更换, 我公司将优先采用本地备品备件库所配置的全新设备替代故障设备, 满足设备快速保修的要求。同时针对故障设备, 送往原厂总部进行检修, 检测修复时间为3个工作日。

b. 现场服务:维保服务期内, 当用户设备出现故障时, 无论通过任何渠道进行故障申报, 我公司均将指派工程师赴故障现场处理。现场服务工程师由办事处技术服务团队组成。

c. 设备巡检:为了更好地服务于客户, 保证客户系统的安全稳定运营, 发现并及时排除系统中可能存在的隐患, 我公司将对本项目设备提供定期技术巡检服务, 巡检内容包含: 设备使用状况的调查、升级软件、为机器除尘, 故障预防工作。

d. 软硬件产品系统升级服务:根据用户需求, 在服务期内, 我公司将定期对软硬件产品进行升级维护, 并根据用户要求对功能进行完善。

e. 区域经理服务:我方在需方所在区域内安排固定的技术支持人员作为区域经理, 负责服务项目的落实和需方问题的管理。区域经理运用长期未需方提供服务所积累的经验, 应简便高效地处理需方的问题。

4.5.5 本项目配备专职售后人员配置情况表

名称	姓名	职务	职称	参加工作时间(年)	从事专业时间(年)
公司维修人员情况	赵浩然	技术部总经理	工程师	8	7
	谢雨	生产部副总经理	工程师	9	9
	孙刘勇	技术部设计员	设计师	7	5
	王锋	技术员	设计	2	2
	石文亮	维修部科长	工程师	5	2
	李富帅	技术员	工程师	5	5
	杨建勇	技术员	技术员	6	4
	张超	技术员	技术员	7	5

4.5.6 人员培训及服务承诺

为使业主操作管理人员能完全自主、灵活地使用、管理、修改此系统，针对本项目智能系统的特点制定如下培训计划：

a、培训目标：

提供对设备和系统的技术培训，内容包括基础应用、系统管理、数据制作等，达到会操作会使用。

b、培训名额：

高级管理人员1-2名，各子系统普通维修保养及操作人员不少于3名。

c、产品安装前的培训（技术交底）：

介绍产品基本安装要求，提供所有产品样本资料。

d、调试中的培训：

要求业主方技术人员跟随调试，从而熟悉整个系统的结构、调试过程、编程及在操作过程中的注意事项。

e、现场培训：

项目建成后提供不低于5天的现场技术培训，根据使用情况提供本项目三次的现场培训，保证使用人员熟练掌握整套系统的日常操作和简单故障的排除。

用户的控制室，针对具体工程，学习操作技术，达到熟练操作。

掌握软件的操作，使用及各种故障的处理方法。

f、分层次培训：

中级培训：日常使用、操作、软硬件维护、手动操作及检验等。

高级培训：编程、修改参数、系统扩展、每种图表的制作、系统通讯。

g、长期培训：

在我公司的培训中心，可按用户要求为用户培训不同层次的人员。不定期举办的系统培训

班，将给用户发出邀请，用户根据需要决定是否参加。

服务承诺：我公司全面贯彻执行ISO9001国际质量管理体系，产品在制造的过程中，严格执行3+3检验制度，即原材料进厂检验、产品过程检验、成品出厂例行检验和成品各工序流转过程中，严格执行自检、互检、专检而使得产品质量得到有效的控制，做到不合格品不出厂，确保产品合格率达到100%。产品制造标准，当用户有特定要求时将严格按照要求进行生产，无特定要求时，我们将严格按照产品的相应国家标准进行组织生产。所提供的产品保证不是库存的积压产品，所使用的原材料完全是按质量体系控制程序，经过验证、考证的合格供方所提供的优质性能原材料，采用先进的制造工艺而保证产品质量、产品性能指标与原材料采购标准中所描述的一致。产品的制造过程中随时欢迎用户实地监督考证，真正做到制者精心、售者安心、用者放心。

4.5.7 质量控制保证措施

1、质保期：5年。

2、质量方针、目标：

a、质量方针：坚持以满足顾客需求和期望为宗旨，确保产品质量，做到精心制造、精心管理、热心服务、放心使用。

b、质量目标：成品初检一次合格率99.9%；解决顾客投诉或反馈的质量问题不超过2小时，致力持续改进超越顾客希望。

c、质量承诺：严格履行质量承诺书所承诺的各项条款。

3、质量控制措施

a、按照 ISO9001:2008 即 GB/T19001-2008 标准，建立质量管理体系、形成文件，本公司员工将贯彻执行并持续有效。

b、对公司质量管理体系有关部门的所有文件进行有效控制，保证本公司所使用的文件处于受控状态，确保质量管理体系有效性。

c、对质量管理体系中各项记录予以控制，用以证明质量管理体系运行状况和产品质量满

足规定要求程度的客观证据。

d、对本公司质量体系状况的充分性、适宜性、有效性进行评审。

e、对新产品开发和特殊合同的实施过程进行控制，确保产品满足相关需要。组织新产品开发和特殊合同产品、工序的质量计划编制和管理活动。

f、为确保外购物资符合规定要求，满足公司经营运作的需要，使采购过程处于受控状态。详细规定提供物资的供方的评价、选择、控制和重新评价的原则和方法，对物资采购计划等采购文件的编制与审批以及采购产品的验证等提出要求，对采购工作的实施做出具体规定。

g、对影响产品质量的各生产、安装和服务过程的设施诸因素实施控制，防止产生不合格，确保产品的制造质量。

h、对购进物资、半成品、成品再搬运、储存、包装、防护和交付过程中进行控制，防止产品损坏，使之完好的交付顾客。

i、对顾客满意程度的有关信息进行监视和测量，确保质量管理体系有效性并明确可以改进的范围。

j、保证质量体系正常运行和实现质量目标对必要的运行过程和相关的资源进行监视和测量。

k、对购进物资、外加工产品、工序及最终产品检验和试验加以控制，确保各项活动符合规定的要求，确保产品质量。详细制定采购物资、外加工产品、工序最终产品检验和试验的内容和方法。

l、为确保对不合格品进行有效控制，防止不合格的非预期使用或交付，确保产品质量符合规定的要求，规定不合格物资，不合格半成品及成品的处理方法及要求。

m、为采购方培训2-5名操作人员，培训费由供货方负担，并免费上门服务。

4、售后保障措施

服务的内容、形式

我公司郑重承诺，若我公司此次中标，将严格按照采购方与招标文件要求，在规定时间内供货、安装并协助验收完毕。安排专业技术人员跟踪服务，负责解决软硬件维护、改造等相关问题且对本次项目中包含的所有设备均提供 5 年质保，如果国家、行业或制造商规定有明确期限的，以规定期限孰长为准，并提供 7×24 随时响应服务、免费上门服务与终身维护服务。保证提供的货物将粘贴售后服务卡，内容包括公司名称、负责人、供货时间、公司电话、售后投诉电话。

中标后如何保证协议直供业务服务质量

为确保中标后协议直供业务达到招标方预期效果与服务质量，我公司制定了详细的项目组织方案。

配送安装组织

在运输方面，我公司备有多台车辆，将严格按采购方要求，在规定时间内，将货物送采购单位指定地点，并按照招标方的要求当场开箱，现场安装，全部交付并安装调试完毕。如开箱时发现设备损坏或丢失，我公司将负责免费修复或替换。

对所供货物，我公司按配货清单的明细表，供货率保证达到 100%。在严格进行清点及检验后，确保履约时间只有提前，不得退后，针对客户的不同要求，以不同的运输方式并以最快的速度供货。

针对此次项目，我司成立由赵浩然为组长的项目组，统一进行项目实施的组织和协调工作；现场工作由张雷主要承担现场协调和设备安装调试工作。

投标质量承诺

我方承诺本公司所提供的产品均通过国家质量检验部门检验。我方所投货物的规格、型号、品牌、产地、证书齐全，质量完全满足招标文件的要求。货物的技术参数、技术指标均满足招标文件的要求，且在相关领域内处于领先地位，性价比高，在正常使用情况下，均超卓耐用，华实兼备。

4.5.8 质量保证期满的售后服务承诺

我方所供设备均提供 5 年。并对此次采购所有产品进行长期的技术支持。

在质量保证期内，本次项目中包含所有的设备凡因正常使用而出现的质量问题，我们都会及时予以维护或更换；质保期内货物的主要部件更换后，货物质保期重新计算。对部分易损易耗的元器件提供备品。超过保修期发生故障，用户可自由选择维修单位，如委托给我公司，我公司不会借故推诿，并且维修费不会超过市场平均价格。我公司将对本次投标的产品提供终身维护服务、免费上门维护。所有备品备件和专用工具均符合国家标准及行业要求。

配送响应时间承诺

本公司承诺，在接到用户发送的联系信息后提供及时、迅速、优质的服务。接到用户联系通知 10 分钟内做出电话响应，提供技术支持及解决方案；若用户不能排除故障或需要送货上门，立即安排专职人员免费上门服务，承诺 2 小时内到达现场。4 小时解决问题，如不能解决则免费提供备用品。

在电话交流初步确定故障及维修内容的情况下，维修人员将根据故障现象携带相关工具零件前往。维修人员到达维修现场后及时的查找故障发生的原因，确定故障点并做出相应的维修方案，并请用户书面确认。

现场不能解决的设备，免费为用户提供备用品，并负责安装到位调试成功。

损坏设备维修时间根据故障及零部件损坏情况与用户协商，设备维修周期必须得到用户认可。

我公司承诺在售后服务中，维修使用的备品备件及易损件均为原厂配件。

维修点名称：河南易科电子有限公司-售后维修部

维修点地址：郑州市二七区福寿街 88 号 1 号楼 13 层 04 号

负责人：赵浩然 总经理

联系电话：0371-66693339

投标人名称（并加盖公章）：河南易科电子有限公司