

售后服务承诺

为了保证我公司为买方所提供的设备，在运行操作中始终处于可靠、良好的工作状态，我公司将就合同设备编制、安装调试技术指导、操作、维护保养向买方及买方指派人员提供讲解、示范、操作和指导等技术培训。技术培训工作是我公司对买方技术服务的重要内容。

操作使用培训：

操作使用培训系指满足操作员和一般维护人员对系统软件所提供功能的使用方法的培训，培训内容如下：

- 1) 操作步骤和使用方法
- 2) 系统的硬件结构、原理及功能
- 3) 设备的使用方法
- 4) 设备的安装方法、维护培训，我公司将为买方使用操作人员提供设备日常维护方法

的培训，以保证买方使用操作人员能够对我方提供的系统进行一般故障处理工作。

培训内容如下：

- 1) 设备常见故障的修复方法
- 2) 设备安装、调试培训
- 3) 使用维护培训
- 4) 现场培训

培训对象：买方单位的安装、运行、检修和维护人员。

培训时间：设备进入现场安装调试阶段，具体时间客户指定后进行培训。

培训地点：客户指定地点。

培训内容

- 1) 设备调试、操作方法和要点
- 2) 系统的使用、维护方法
- 3) 设备的检查、测试、故障查找及排除方法

达到目标

通过培训使采购人相关参与培训人员掌握设备的使用、维护和日常管理方法，达到能够独立进行管理、操作、一般故障处理、日常检测和维护等目标。

售后服务范围

设备验收合格后进入保修阶段，质保期为二年。在此期间，免费上门保修服务，7天

×24 小时全年无休，保修期自验收合格之日起计算。设备及集成系统中出现非人为引起的质量问题出现故障或不合格部分，使用方应向我司出具详细的书面报告，说明问题的细节情况。我方将负责免费检测、维修（更换配件、更换产品），直至正常运行。

售后服务原则

迅速反应：收到申告后，技术支持部会尽快与客户建立联系，并指定专门的工程师负责。

高效解决：工程师会高效投入确定故障、分析故障并解决故障的工作，并在 2 小时内通知用户故障诊断的结果，并提供处理办法。

电话咨询：为采购人提供技术援助电话，解答采购人在使用中遇到的问题，及时为采购人提出解决问题的建议和办法。

4) 响应时间：采购人遇到使用及技术问题，电话咨询不能解决的，我方在 4 小时内到达现场进行处理，确保设备系统正常工作；无法在 8 小时内解决的，在 12 小时内提供备用产品，使采购人能够正常使用。

5) 多渠道：通过电话、传真、电子邮件等多种途径接受用户的申告。

6) 全时性：将采用一周 7 天，每天 24 小时接受用户申告。

7) 技术升级：在质保期内，如果产品需要技术升级，我方将及时通知采购人，如采购人有相应要求，我方将对采购人购买的产品进行免费升级服务或优惠价格的有偿升级服务。

8) 主动服务：技术支持不仅限于用户系统出现故障才进行服务，而且在运行过程中，我们将提供每季度四次的不定时上门访问服务，和客户共同对系统的运行状况进行评估并提出预防可能发生的故障的保证措施。

售后服务方式

我公司对产品提供及时的维护服务，如发现不合格产品，我公司承诺在 8 小时内派人现场处理，提出解决方案。我公司向用户提供良好的服务，及时响应客户需求，并向客户提供多种灵活的服务方式。用户可以通过电话、电子邮件和传真方式，将所有遇到的问题通报给我方服务中心。所有电话、传真、电子邮件都将被记录，对于客户的申告，会建立专门的档案和编号，在该申告的不同解决过程中，会有不同的标记，便于查询，跟踪和监督。

E-mail 服务：

用户可通过电子邮件方式，和我公司保持紧密联系，并获取专业的技术支持。邮件地址为：875596761@qq.com

电话咨询服务：

我公司提供专门的服务热线，对于一般性故障，提供电话咨询服务，协助用户解决问题。

我公司 24 小时服务电话：0371-66356536

远程诊断服务：

根据客户需要，或根据故障发生的类别，由技术工程师通过电话远程诊断，以及时解决运行中的问题，向用户提交检测报告，确保用户的业务顺利进行。

现场服务：

根据客户需要，或根据故障发生的类别，派专业技术工程师赴用户现场提供包括软、硬、应用等全方位的技术支持，对用户所有问题立即响应。

服务响应：

对于贵方的服务需求，我公司承诺提供全方位的 1 小时内响应服务，节假日不加收任何费用。

免费提供长期的技术支持

我公司在配有高素质的专业技术支持人员，并将提供一份详细的技术咨询联络方式，提供咨询热线电话，随时为用户答疑，协助用户修订标准，应用户要求提供解决方案等等。客户可以随时通过电话、传真、书函、电邮等各种通讯方式进行技术咨询，客户服务中心的技术人员将在第一时间作出判断，提出方案，并最终解决问题，若有必要，则派技术人员第一时间赶赴现场处理解决。 免费提供最新的技术信息和技术咨询

热线电话	0371-66356536
技术支持	史经理
售后维修部门主管	李成伟
售后维修单位名称	河南亚凡电子科技有限公司
售后维修单位地点	郑州市二七区长江中路 129 号 6 号楼 701 号

安装、调试方案

- ①成交供应商应及时向采购人提供货物及服务，并承诺与采购人进行积极主动的合作，成交供应商必须服从采购人的统一协调，在供货、技术支持、运行维护等方面相互配合；
- ②成交供应商负责本次谈判内容的安装、调试，以达到系统应具有的功能和技术指标，并负责相关技术支持和维护。同时成交供应商必须提供货物制造厂商承诺的全部售后服务条款(如质保期、现场维修等)，不得擅自缩小售后服务范围；
- ③产品未经验收时，由成交供应商负责保管至采购项目交货结束，其间发生的损坏、遗

失由成交供应商负责；

④货物到货后成交供应商应免费派技术人员在现场安装、调试；

⑤成交供应商应遵守采购人安装现场的一切规章制度；

⑥成交供应商在货物全部安装完工并通过采购方的验收之前应对安装好的货物及货物的安装工具等提供适当的保护、包装或覆盖等处理，直至验收合格，以免货物受损；

设备验收方案

1、成交供应商供货完毕后向采购人提出验收申请，采购人在收到供方验收申请后5个工作日内组织验收。采购人成立3人以上验收工作组（合同金额在50万以上的验收工作组不少于5人），按照谈判文件规定、成交供应商响应文件承诺，及国家有关规定认真组织验收工作。

2、验收合格的，由采购人出具《采购验收报告》、成交供应商填写《采购资金支付申请书》。

3、验收时间和地点：供应商成交后须按照谈判文件的交货要求分别交货至采购人指定地点，货物全部交货完毕后，由采购人进行现场验收并最终填写验收报告。

供货方案

工期：以签订合同为准。

质量标准：合格（符合国家现行规范、规程、规定、标准的要求）。

质保期服务

质保期内服务承诺

1)本次项目的保修要求中标方自项目通过最终验收之日起提供所有设备的一年免费保修；

2)在保修期内，对故障设备负责免费维修，对不能修复的设备负责免费更换；

3)承诺于保修期内在派一支稳定的专业技术队伍，负责本系统的维护工作，并开通报修电话，确保7×24小时接听系统故障报修，并在响应文件中详细列明派驻的维护人员名单及通讯方式；

4)制定保修期内对系统的巡视制度和对用户的回访计划；

5)承诺针对本项目配备足够的交通工具、通信工具、检测仪器及维修设备，属于保修外的问题，协助用户解决。配件的更换我公司仅收取成本费。

质保期外服务承诺

1)同样提供电话咨询服务，并应承诺提供产品上门维护服务。

- 2) 以优惠价格继续提供售后服务。
- 3) 保修期届满后以市场价八折给客户提供修理或更换服务。