

## 售后服务承诺书

**第一条：**有合法的、经生产厂家认可的销售渠道，所提供的货物保证是全新原厂正品，且得到生产厂家提供的在中国大陆标准的技术支持和售后服务。

**第二条：**对合同条款、付款方式全部予以响应（按合同格式及合同条款签订政府采购合同，合同履行中，如需修改或补充合同内容，由双方协商另签署书面修改或补充协议并经财政局政府采购管理办公室确认后作为主合同不可分割的一部分）。

### **第三条、服务的概述：**

我公司坚持品质取信用户，技术体现质量的企业理念宗旨；坚持以诚实为荣，商以诚信为先的企业文化精神；坚持缔造一流产品，质量为零故障的企业战略方针；致力严守务实，共创超前发展的经营理念；作为国内实力派的企业，坚持技术上的专业与领先是我们的极致追求，恪守诚信和竭诚服务体现我们承诺的兑现和服务的保证。为创造名牌，提高企业知名度，树立企业形象，我们本着“一切追求高质量，用户满意为宗旨”的精神，以“最优惠的价格、最周到的服务、最可靠的产品质量”的原则，我公司郑重承诺如下售后服务：

### **第四条、免费送货上门/免费安装调试：**

我公司对所提供的全部货物在规定的时间内办理运输手续后，即通知用户做好场地安排。并免费送货上门的服务承诺。特派专业技术人员，免费安装调试设备性能的服务承诺。并向用户提供施工方案、安全施工保证书、工程质量保证书以及相关的安装手册等相关技术资料。

### **第五条、质量保证承诺：**

◆所有提供的设备按厂家及国家有关产品一律实行三包责任制执行。保证所提供的设备完全符合招标采购文件的技术和性能要求。

◆供货商品的售后服务，包括供货商品的安装与调试、培训采购方人员操作、试用和养护的基本常识、提供产品目录、图纸、操作手册、试用说明、维护手册或服务指南等配套资料。

◆我公司保证向用户所提供货物全部是全新的、完整的、未使用过的产品，并符合国家标准要求，具备合法的产品资格及来源。

◆在交货前均按出厂规定的检验方法，对产品作出全面检测，记录附在质量保证书内，作为产品验收和使用的技术条件和依据。

◆承诺提供的设备是最新的产品以及技术资料，包括技术说明书、操作指导书和维修说明书。

### **第六条、设备保修承诺：**

#### **1、硬件保修期：**

从安装验收合格之日起，全部设备免费保修壹年，如生产厂家承诺质保期或报价表技术参数承诺质保期更长的，以最长承诺质保期为准。质保期内一律免费维修、保养、更换配件等服务，质保期后提供终身上门维修服务。

注：硬件包修不含人为或不可抗力的因素（自然灾害、地震、雷击、虫害等）造成设备的损坏，但本公司也将提供上门免费维修，不收取维修费，收取配件成本费。

#### **2、软件保证及软件升级服务承诺：**

1)、软件保证：保证系统是原厂家开发的、正版的最新版本，保证不存在知识产权争议





纠纷的。保证系统企业通过软件企业认定证书，取得软件产品登记证书、计算机软件著作权登记证书。

## 2)、软件升级服务:

①、自验收合格之日起软件提供 终身免费 上门维护或在线升级服务；同时保证升级后系统优于原有的系统，至系统运行工作正常。我方有新软件的开发，老用户即可免费得到新软件的资源共享。根据用户要求对设备进行免费扩容升级的服务承诺。

②、为了保证客户教学跟上软件技术及管理思想的发展，使学生在课堂上能同步学习和掌握最新的行业知识和 IT 技术，满足企业对掌握先进技术和管理理念人才的需求，我公司将为采购单位及时提供产品升级服务，为采购单位安装调试软件升级版本和功能工具包，对采购单位师资力量进行产品升级指导培训。

③、教学指导服务：为了帮助采购单位能够正常的开展软件教学工作，我公司承诺提供教学指导服务，派相关技术人员协助采购单位进行指导讲座等。若我公司相关的教学资料及教具有更新，我公司将向采购单位提供更新后的资料及其它数据。

## 3)、硬件终身维修:

提供上门免费维护期为三年，终身维修的服务承诺，在保修期满后系统因用户操作人员造成损坏的，保证为用户提供低于市场 50% 优惠价格的配件，只收取适当的配件成本费不收其它费用。

## 4)、免费更换零部件、备品、备件服务:

在保修期内设备出现故障可享受免费提供备品、备件、附件及零部件服务，保修期满后更换零部件、备品、备件可享受最低市场价 50% 优惠价。

## 5)、快速提供备用机替换服务:

不论在保修期内或保修期满后，设备在任何使用过程中如出现故障的，我公司立刻响应 1 小时内到达用户故障现场，到达现场后在 3 小时内不能修复解决问题的，保证在 24 小时内本公司免费提供备用机（件）替代产品服务，保证系统正常工作，不影响用户教学使用。

## 6)、故障维修响应时间和到达现场时间:

1、不论在保修期内或保修期满后，设备在任何使用过程中如出现故障的，我公司接到故障电话后马上向用户作出实质性的响应时间，并在 4 小时内到达设备故障现场，至设备维修正常使用为止，如 24 小时内故障不能排除，向用户提供备用机（件）替代产品服务，保证系统正常工作，不影响用户教学使用。

2、我们还提供 7\*24 小时/周的热线服务，一旦热线出现变更我们会提前一周通知业主。

3、为了明确在发生故障时的处理流程，保证能在最短的时间内解决故障，并将故障带来的经济损失减少到最少，我方提供了如下服务流程。

## 第七条、保修服务措施:

### 1、建立档案、定期回访、电话查询服务:

为保障业主利益，我们建立了完善的客户服务体系，我们拥有技术全面的专业服务队伍。对每一用户建立专用的服务档案，每周电话查询设备使用情况，每月定期回访，确保服务的高效性。同时我们具有独立的技术开发能力，紧密跟踪行业最新技术，为业主提供全方位的技术支持和工程咨询，并为业主提供最实效的设备改造、更新与升级等服务。

### 2、定期上门检查、保养、维护:

#### A、月维护保养内容:





●在保修期内按每1个月定期上门回访用户一次

●设备清洁除尘。

●各设备进行例行检查，以保证设备运行正常。

●清理所有主要设备运行记录，分析运行情况。

●检验所有设备。

**B、季维护保养内容：**

●设备清洁除尘。

●各设备进行例行登记检查，以保证系统运行正常。

●对主要设备进行检验，替换所有不正常的设备（属产品质量问题免费更换）。

●清理所有主要设备运行记录，分析运行情况。

●检查系统的供电及备用电源（电池）的情况。

**C、半年维护保养内容：**

●检查所有设备安装的固定、移位情况。

●末端设备等全面的电气检查。

●控制室内计算机设备的全面检查。

●软件及参数的校正补偿。

●包括换季维修保养项目。

**D、年维护保养内容：**

●检查及调校所有系统和设备，保证系统能按照出厂标准运行。

●检查及测试安全防范系统。

●重复维修检查上述项目。

**3、维护保养服务类型/内容：**

根据项目具体情况，我们分别编写了以下四类系统维修保养服务方法：分为预防性维护服务、故障性维修服务、紧急维修服务、预约维修服务等四类。主要依据以下规则：

加强设备或系统的预防性维护保养，从业主的经济角度上看是合算的。通过对设备的维护保养，可以延长设备使用年限和运行完好率，推迟需要大量资金的更新翻修时间，提高系统设备的利用率和使用价值。从设备的性能角度来看，通过预防性维护保养，可以使设备长期保持运转正常，设备性能不会迅速减弱或损坏，从而可以避免发生重大设备故障。预防性维护保养建立在计划和时间表的基础上，在设备使用期内进行定期保养和检测，防止设备和系统器材可能发生的故障和损坏，同时定期预防性维护保养也要和日常维护保养结合，一旦发生潜在的故障前兆就应该及时进行保养，对于一些小故障也不能轻意的放过。

维修服务内容一览表

序号	业务名称	作业项目	作业内容
1	通用作业	故障对应	A、故障受理
			B、断开故障部位
			C、特定故障部位
		故障部位的修理（机器的调整、更换、修理等）	
		编制保养计划	与业主协商拟定定期保养的日程计划，根据定期保养计划与设备供应商协调日程。



2		故障/保养状况管理	构成系统的各设备故障状况（故障次数，故障内容，措施内容，发生时间，恢复时间等），保养状况（保养次数保养内容，处理内容，保养时间）等的管理。
		设备状况管理	构成系统的各机器设备的状况（设置台数,备用台数及设置地点）的管理。
	系统	定期保养	A、保养及一般性调整
			B、确认有无异常
			C、保养必要部分的性能
			D、修复和调整磨损部分
			E、功能检验（包括诊断程序）
		故障对应	A、故障的受理，开故障部位，特定故障部位（包括运用诊断程序），故障部位的修理（机器的调整,更换修理等），修理的确认。

#### 第八条、设备免费技术培训服务：

1)、项目成交后，我公司成立专门的项目小组，由项目小组的成员或者专门的培训讲师负责项目的培训工作，并且有针对性的安排培训课程，认真编写详细的培训资料，保证让采购单位所有参加培训的人员熟练掌握该系统的日常操作和正常教学开展。

2)、培训服务是为了帮助采购单位掌握软件的业务操作技能，使采购单位的培训人员经过考核能胜任该软件的正常教学，由我公司采取集中或上门的方式，向采购单位提供专项课程培训的服务。

3)、根据采购单位所购买的产品针对讲师免费提供不限人次，从初级、中级到高级的全程师资培训，并保证维护人员及实验指导教师掌握对软硬件的熟练安装、调试、使用，保证正常教学工作的开展。

4)、我们承担该系统实验教师的培训任务，提供师资培训方案，含培训计划和培训教材。包括师资培训，及软硬件维护人员的培训。

#### 5)、培训课程：

课程类型	课程	授课时间	培训方式	培训名额	授课老师/学生
师资培训	硬件和软件系统	一周内	上门或集中培训	不限	高级咨询顾问
学员培训	硬件和软件系统	一周内	上门或集中培训	不限	学生
师资培训	软件系统管理员	2 天	上门或集中培训	不限	高级技术支持工程师

6)、免费提供整套系列教材、教学 PPT、实验数据、教学方案、学员手册、实验教学大纲、实验课程设计、实验教材、网上在线学习课堂以及考试系统等实验教学资料，充分满足



院校的教学实践需求。

7)、免费提供设备安装、硬件应用、软件编程与开发、技术服务等实习机会。每年 $\geq 10$ 人，每人 $\geq 1$ 个月的实习机会。

8)、上课跟踪服务培训：我们将提供免费用户培训，提供专门培训教材包括教师使用培训和管理员维护培训，确保设备能够正常使用和维护。

9)、免费为用户进行培训技术操作人员；各实验室操作人员和各科室技术人员，直至设备使操作人员能独立工作满意为止。

10)、免费为用户操作使用，日常维护进行培训。

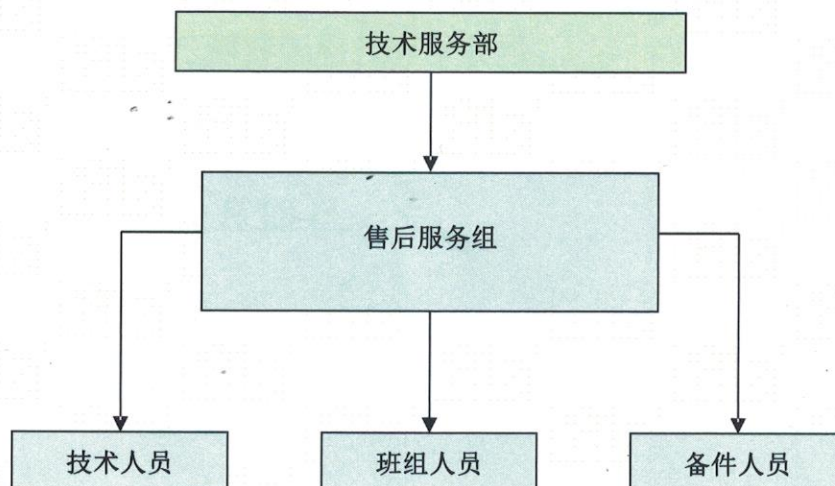
11)、免费为用户的管理人员更深层的培训，培训人数不限，培训地点在设备使用现场技术支持服务。

#### 第九条、售后服务体系保障：

我司承诺：将秉承认真主动负责的态度，为本项目提供优质服务，并一如既往地为本项目提供安装实施方案、施工技术、系统维护培训、设备性能咨询、从经济角度出发为业主提供优化方案，以及系统的深化设计，实施过程配合方案等服务。发挥我司的综合优势，全力协调与管理好与其他施工单位的关系，尽量减轻业主与监理的负担，让业主与监理满意。并在项目完成后，还将成立专门的培训及维修小组，为业主培训有关工作人员和紧急抢修。保修阶段，由公司工程部及售后服务部组成的回访小组，定期进行质量回访，听取业主的建议，征求业主的意见，对存在的问题及时给予解决，做到随传随到，为业主解决困难，优质服务。

##### 1、售后服务机构的组建：

项目竣工验收后，我司专门组建项目售后服务组，详见下图。



##### 2、编制保障方案：

设备的分析评估工作，使保障方案达到最优。通过系统设备的分析评估，详细掌握和预估了存在的各类风险，有效的采取了各类控制措施，执行了最优的保障方案和运行方案，是保障工作顺利进行的基础。

3、现场支持服务：根据用户需要或本设备投入使用后发生故障的类别，我公司即派相应的专业技术人员前赴用户现场进行硬、软件应用等全方位技术支持。

4、资讯服务：我公司定期推出服务通讯及刊物，向客户介绍使用我公司产品过程中可能遇到的问题和产品应用技巧，提升客户的产品应用水平，加强与广大客户的交流。

5、客户交流大会：我公司将分地区、分行业召开客户应用交流大会，听取客户应用体会和意见，增进客户与业界专家、客户与客户之间的交流，进一步提高客户的产品应用水平。

6、数据修复服务：在使用我公司产品过程中由于某种原因导致数据出现问题时，采购单位可享受不受次数限制由 Internet 发送或由用户亲自送至我公司本地技术支持中心或公司总部技术支持中心，由技术资深专家帮助修复数据的服务。

8、基础管理讲座：采购单位可享受我公司定期开设的基础管理讲座。

9、售后服务中心：为更好、更快捷的服务用户，我公司 7\*24 小时为用户提供技术咨询、技术服务支持以及售后等服务。

服务热线：0771-5552597 13877168666，地址（固定维修中心）：广西南宁市金湖路 26-1 号，联系人：黄晓东。

#### **第十条、校企合作方式：**

我公司愿与学校达成长期合作，每年接收 1-2 名在职教师到我公司顶岗培训，我公司免费提供食宿，并发放补助 1000 元。也可以安排学校学生到我公司车间实习。

#### **第十一条、售后服务投诉方式：**

若您对我公司的售后服务的过程中、在安装过程中或有其他任何的不满意，您可直接向我公司投诉，广西投诉受理电话：0771-5552597，我们对您所投诉的内容将在 1 小时内给予响应，并在当日进行实质性的跟踪，将最终处理办法和结果反馈给您满意为止。

竞标人（公章）： 广西泰畅科技有限公司

法定代表人或授权委托代理人签名：黄晓东

日 期：2020 年 12 月 28 日