

售后服务承诺书

质量是企业立业之本，售后服务是保证产品质量，让产品更好服务客户的保障。因此，为使客户放心、安全使用我公司产品，我公司郑重承诺将提供以下售后服务：

1、保证所提供的产品均是全新的、且满足本项目需要的技术参数及性能配置要求的设备。按国家有关规定实行“三包”，质保期为六年，超过保修期的货物设备终生维修、保养服务，维修时只收取零部件成本费。常年备有配件，在接到用户的维修电话后即时响应，2小时内抵达用户现场，按国家及行业标准对故障及时进行维修处理。免费送货上门，免费现场安装调试至验收合格，免费给招标人培训人员达到熟练操作。

免费“三包”服务承诺：

(1) 三个月内包退：本公司所提供的全部教学仪器设备，自用户方收到货品后三个月内发生质量问题不能正常使用的，免费包退。

(2) 半年内免费包换：本公司所提供全部教学仪器设备，自验收起半年内因产品质量问题导致设备不能正常使用，免费包换；

(3) 六年免费用户现场包修服务：本公司所提供的全部教学仪器、设备，提供设备验收之日起六年内免费上门保修服务。

(4) 终身包修：免费质保期满后，本公司提供终身维护服务，只按厂价收取所换的材料费，不收取任何维护费用。

免费质保期内我公司承担所有因设备质量问题而产生的全部费用。

合同签订期：自成交通知书发出之日起5个工作日内。

交货期：自合同签订之日起7天内交货完毕并验收合格。

交货地点：采购人指定的乡镇学校及教学点，并根据各学校要求安装至指定地点。

交货方式：现场交货并安装。

2、可向用户提供的优惠条件程度（备品、配件、专用工具等的供应等）

本公司的备品库长期存放一定比例的备品（公司按该产品当年总销售数量的20%左右自厂生产和从厂家购买进入公司备品库），备品库的产品、配件和专用工具不作商品销售，当用户购买的产品发生故障时替代故障产品使用，或者用户有需要时借给用户使用。在下列情形下本公司向用户提供备品、配件或专用工具：

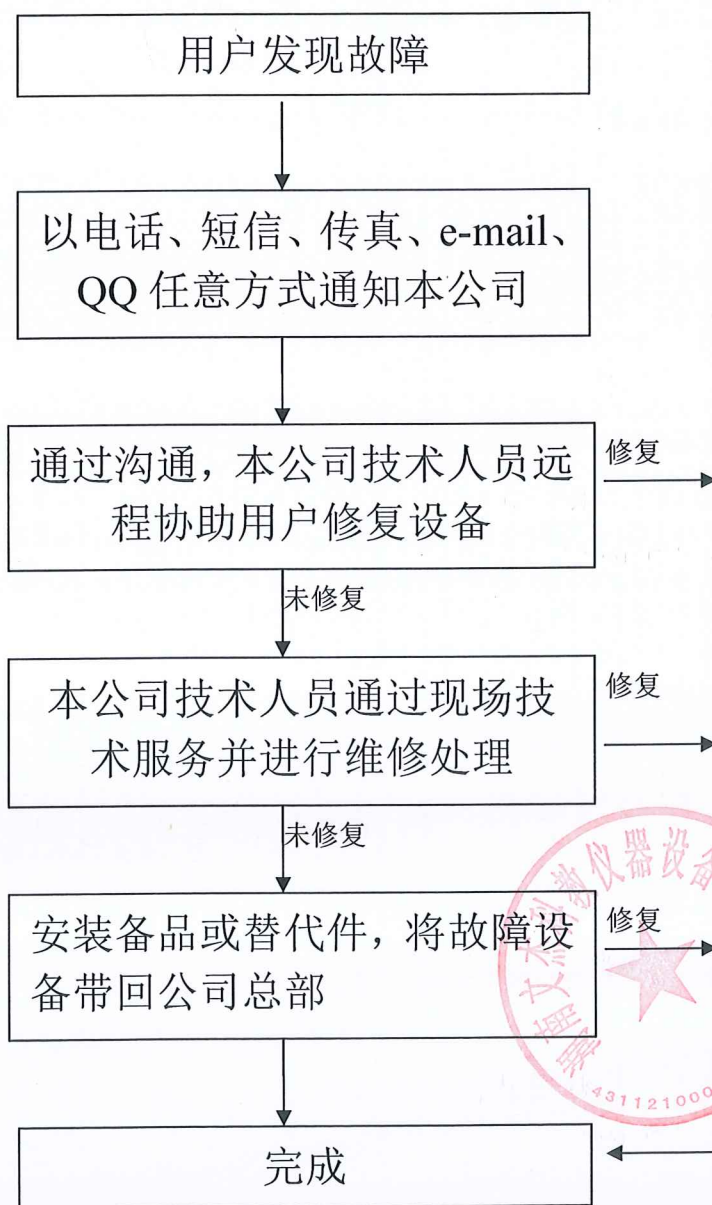
(1) 免费终身备品服务：本公司供应的全部教学仪器、设备有发生故障时，本公司提供免费提供备品、配件、专用工具等替代产品给用户使用，保证用户的教学

活动正常开展。

(2) 免费半年借用期限：本公司供应的相关教学仪器、设备没有发生故障时，用户临时有需要，本公司可以免费提供备品、配件、专用工具借给用户使用，但一般借用时间不超过 3 个月，确有需要超过 3 个月的，用户可以连续借用，但累计借用时间不得超过半年。

3、“质保”期间及之后，用户在正常使用时，出现故障的处理（响应时间、费用负担等）：

本公司处理用户的故障流程如下：



(1) 售后响应时间为即时响应，2 小时内抵达用户现场，4 小时内解决故障；当用户的仪器设备或系统在正常使用时出现故障，可以通过电话、传真或邮件等

通知我们，本公司服务工程师即时响应，包括向用户了解故障详情，提供技术支持和解决方法，当电话和特色服务无法解决问题时，将派遣工程师携带所需的部件、工具在 2 小时内到达用户现场进行故障检测、排除，4 小时内解决故障。

(2) 24 小时内不能解决故障，1 日内提供备品备用机供用户使用：如在 24 个小时内还不能解决故障，将在随后 1 日内提供不低于故障设备规格型号档次的备用设备替代故障件，直到故障修复或更换新的设备（如果设备在验收后半年内出现质量问题导致的故障，本公司将为用户更换新的设备。见本公司“三包”说明）。以上服务承诺由于不可抗力造成的延误除外。

上述故障响应及处理所产生的费用，我公司承诺如下：

A、如果故障发生在我公司承诺的质保期内（验收合格之日起六年内），全部费用由本公司承担，包括交通费、更换配件费、设备运输费等。

B、如果故障发生我公司承诺的质保期后（验收合格之日起六年后），本公司只向用户收取厂家规定的材料费或配件费。

4、“质保”期间及之后，对货物进行跟踪保养、维护维修的工作方式及费用收取；

本公司对供应给客户的货物进行跟踪保养、维护维修的工作方式主要有：现场定期跟踪保养、现场故障响应、电话技术支持、系统升级与免费软件更新服务、以及第三方委托服务等五种服务方式：

(1) 现场定期跟踪保养，每 2 个月到现场维护一次，实行跟踪保养：定期跟踪保养是一种有计划、有目的、定期的技术检查，对仪器设备或系统进行定期保养维护，及早发现仪器设备或系统的故障、排除故障隐患，以保证用户设备的性能稳定和正常运行。我公司将根据用户设备的种类与相关责任人共同协商定期维护的次数、具体日期和时间，一般情况下，每年不低于两次跟踪保养。定期技术检查包括两方面：

设备运行环境保养：A、设备的电源环境进行保养：主要是网络设备系统供电线路管理，地线及接地性能，供电系统稳定性等；B、存放环境：温湿度控制，防静电，防尘，防雷，防电磁辐射，防虫鼠和防水措施。

仪器设备或系统：按照设备清单核实仪器设备或系统的参数变化，确定各系统的维护服务范围，查找潜在故障点，检测设备工作状态和记录设备运行情况等，了解在过去的运行中是否出现某些异常，在运行中不断优化系统等。如有必要将对设备进行调整，更换零部件和升级，并记录设备配置。

现场定期跟踪保养费用收取：本公司不收取任何费用，向用户提供终身全免费服务。

(2) 现场故障响应服务: 现场故障响应服务是指工程师在用户现场进行的技术服务。当用户设备、系统发生故障时, 可通过电话或传真或邮件等通知我公司, 工程师向用户了解故障详情, 或通过特色服务提供技术支持, 当电话和特色服务无法解决问题时, 将派遣工程师并配备所需的部件、工具到现场进行故障排除。如在规定的时间内还不能完成的, 将提供不低于故障设备规格型号档次的备用设备替代故障件, 直到故障修复。现场故障响应时间即时响应, 2 小时内抵达现场, 4 小时内解决故障, 24 小时内无法修复的提供备品到现场给用户使用。

现场故障响应服务费用收取: 如果是在质保期内, 本公司不收取任何费用; 如果是超过质保期的, 按厂家的规定只收取维修材料费和配件费, 不收取其他任何费用。

(3) 电话技术支持: 当仪器设备或系统在使用过程中, 用户如遇到技术疑难问题, 可拨打我公司电话技术支持电话, 获得电话技术支持服务。

我公司提供 5×8 小时热线电话帮助服务, 包括解答全部仪器、设备和相关的硬件、软件等技术问题, 协助用户诊断故障、重新配置系统或以远程连接方式提供支持。对于 5×8 小时以外的时间, 本厂提供两个以上工程师的联系电话, 提供 7×24 小时工程师服务, 以便及时解决问题。

电话技术支持费用收取: 本公司不收取任何费用, 向用户提供终身全免费服务。

(4) 系统升级与软件更新服务: 我公司在硬件设备厂家授权许可下, 对维护范围内的设备提供每年一次免费软件版本升级。该软件版本升级只能是厂家提供的免费软件升级, 当新的软件版本对硬件有超过当前配置的要求时, 公司不承担硬件升级更新费用。

对于自主开发的应用软件发布最新版本, 我公司第一时间通知用户, 并根据用户需求提供免费升级服务, 有计划地对相应系统进行升级、更新。升级的日期和时间由双方共同协商确定。

系统升级与软件更新服务: 本公司不收取任何费用, 向用户提供终身全免费服务。

(5) 第三方委托服务: 如果用户对我们的服务不满意, 可以委托其他第三方提供服务, 所发生的费用由我方承担, 但整个质保期的服务总额不超过相应设备造价 5%。

5、货物的质量标准

本公司提供的全部实验仪器、设备或系统符合中华人民共和国国家及行业的各项标准:

- (1) JY 0001-2003 《教学仪器设备产品一般质量要求》;
- (2) JY 0002-2003 《教学仪器设备产品的检验规则》;
- (3) GB 21746-2008 教学仪器设备安全要求总则;
- (4) GB 21748-2008 教学仪器设备安全要求仪器和零部件的基本要求;

(5) GB 21749-2008 教学仪器设备安全要求玻璃仪器及连接部件。

本公司提供的各项产品均来源于《全国教学仪器设备参展产品目录》并经过国家教育部监督检测合格的全新产品。

本公司提供的教学仪器设备全部符合《中国教学仪器设备目录表》中的订货编码、型号、规格、品牌，如有质量问题的，我方负责包换并承担一切相关费用。

7、本公司的售后服务体系和宗旨

本公司始终以“客户至上、优质服务”的方针和“用户满意、用户放心”的服务宗旨来响应用户的需求。

用户满意：迅速响应用户的各项服务请求，或者主动向用户提供信息和咨询服务，提供最有效的服务。在技术上、业务上、感情上都与用户进行得体的交流，让客户满意，满足用户的实际需求和解决用户的实际问题，提供快捷、有效、亲切的服务。

用户放心：我们向用户提供安全、保密的服务，确保服务过程中所涉及到的所有数据的安全，严格遵守国家的法律、法规和保密制度，给用户提供放心的各项服务。

8、本公司在广西区内设有售后点

本公司驻南宁办事处信息

售后服务机构	湖南文杰科教仪器设备有限公司驻南宁办事处
地 点	南宁市朝阳路 68 号金山广场 C21438 室
电 话	15677119203
响应时间	接报后即时响应，2 小时内到达现场，24 小时内维修好，如 24 小时内无法修复的，提供备品到现场给用户使用。备品会在随后 1 日内提供不低于故障设备规格型号档次的备用设备供用户单位使用，直至故障设备修复。
其它优惠条件	质保期满后，我公司将提供长期上门维修服务。

将为广大用户提供快捷、高效、优质的售后服务，除因各种原因造成设备损坏需从公司总部更换外，其它一般线路故障或人为故障等均可现场排除修复。

24 小时服务电话：15677119203

授权代表签名： 王小凡

投标人（盖单位公章）： 湖南文杰科教仪器设备有限公司

日 期： 2020 年 6 月 24 日