

11.8、售后服务承诺

我公司河南省金盛元科技有限公司沁阳分公司参与贵方组织的沁阳市商隐小学西校区仪器、设备采购项目（3包）的投标，为保障设备稳定运行、切实维护贵单位合法权益，现就售后服务事宜作出如下郑重承诺：

（一）**售后服务内容：**本次采购提供全部设备。

（二）**售后服务形式：**

序号	服务方式	内容
1	电话支持服务	开通24小时热线电话，提供远程咨询，技术协助服务，热线服务人员不得主动切断电话，直到用户问题得到解决为止；如若电话服务无法解决的问题，即安排售后技术人员到现场解决问题。
2	现场服务	在设备投入运行后，我公司将保证定期现场维护及技术指导服务，在系统发生故障时，我公司将采取一切积极手段和必要措施进行恢复，并将事故原因和故障分析向用户通报，如确系我公司产品问题，我公司将对此加以解释和负责。
3	升级服务	在设备保修期和投入使用后终身提供升级服务，若系统需要改进或用户需要增加设备时，我公司将以优惠的价格提供，遇到我公司所提供的设备改型以及根据中国最新颁布的技术标准而提高设备性能时，我公司将以书面形式通知用户，用户需要时，我公司将以优惠的价格提供。系统原厂商如对系统性能改进，我公司将及时对用户予以详细说明，并对用户主要人员进行培训。升级方式可以采用下载、用户自行安装或现场指导。
4	备件服务	超出约定期限提供备用设备

5	巡检服务	每季度1次定时对各设备进行巡检，巡检中发现的故障或隐患当即按故障流程进行排障处置，巡检中也可应客户要求随时为操作人员提供技术支持和故障排障处理，提高工作效率；发现问题后，将记录问题情况并制定出修改计划，提交给需方确认。
---	------	---

（三）故障响应时间及解决问题时间

设备质保期：一年。

故障响应时间：接到报修后10分钟响应，2小时上门，12小时解决问题。

解决问题时间：如果我公司提供的产品出现故障，接到报修后10分钟响应，2小时上门，12小时解决问题，超出24小时提供备品备件。

服务时间：提供7×24小时×365天不间断服务。

（四）质保期外服务

对于在质保期项目外将提供与质保期内售后服务内容、响应时间相同的有偿优惠服务。

质保期外项目费用由我公司和采购人具体商定，我方承诺提供最优惠的维护服务价格。在质保期外，出现设备问题，我公司将及时提供设备维修服务，只收取设备维修成本费。

（五）本地化售后服务能力

若我公司有幸中标，签订合同后，承诺成立服务网点，开通售后服务电话。售后服务人数4人，服务车辆3台，至少同时可以处理3个故障。

（六）培训计划

为保证我公司所提供的设备安全、可靠运行，也便于用户的日常运行维护，我公司将对采购人的相关人员提供本次采购的硬件设备基础知识的讲解及应用软件的运用等内容进行免费培训，使采购人的相关人员能熟练掌握设备的使用、维护和管理，达到能独立进行管理、故障处理、日常测试等工作，因此为本项目制定了详细的培训计划，并免费提供全面的培训资料。