五、售后服务

1、售后服务总体承诺

我公司郑重承诺：以客户为中心，提供及时、专业、周到的售后服务。本项目设备类产品，严格按照各设备制造商原厂正常产品质保基准执行，在制造商原有标准质保期限基础上，对设备类产品统一增加质保期__3__年。针对本项目 4K 定制非线编辑工作站设备，设备基础质保为三年，在此基础上额外增加质保期__3__年，共计__6__年；接到用户报修电话后 4 小时内到达现场，12 小时内解决问题；服务期内免费提供技术咨询、培训、保养指导等服务。

2、质保期内服务

（一）质保期：本项目设备类产品，严格按照各设备制造商原厂正常产品质保基准执行，在制造商原有标准质保期限基础上，对设备类产品统一增加质保期__3__年。；4K 定制非线编辑工作站质保期为 6 年。

（二）保修服务。

1.质保期内因产品质量原因造成的故障，提供免费维修、免费更换零部件服务，费用全部由我方承担；

2.产品出现质量问题的，严格执行“包退、包换、包修”承诺，由此发生的全部费用由我方负责；

3.因产品缺陷影响正常使用的，及时免费维修或更换，确保设备正常运转。

（三）质保期服务保障。建立质保期内设备运行档案，定期回访，主动发现并解决问题。

3、质保期外服务

（一）质保期满后继续提供终身维修服务，仅收取成本费用（零部件成本费加人工费），收费标准事先公示、公开透明；

（二）提供有偿的年度保养、巡检服务，可根据采购人需要签订维保协议；

（三）提供设备升级、扩容、软件更新等技术支持，确保设备长期稳定运行；

（四）质保期外响应时效与质保期内保持一致。

4、技术培训服务

（一）质保期内免费提供设备使用、操作、维护培训，确保采购人人员能够独立、熟练使用设备；

（二）提供操作手册、培训视频、常见问题解答等资料；

（三）根据采购人需要，可提供新员工上岗培训、专题提升培训；

（四）建立技术支持热线和远程协助平台，随时提供技术指导。

5、售后服务保障措施

（一）应急措施

1.接到报修电话后 4 小时内到达现场，12 小时内解决问题；对无法当场修复的设备，及时提供备用设备或替代方案，最大限度减少对采编工作的影响；

2.建立应急响应预案，针对设备故障、数据异常、系统瘫痪等突发情况制定处理流程；

3.设立 7×24 小时服务热线，节假日不休。

（二）人员保障

1.成立由售后服务主管负责的售后服务团队，配备专职售后服务工程师；

2.售后服务工程师熟悉本项目全部设备，具[illegible]家认证资质或丰富维修经验；

3.安装调试工程师在项目交付后留驻服务，确保服务平稳过渡。

（三）响应时间承诺

售后服务响应时间承诺表

服务内容	响应要求
电话响应	7×24 小时接听，即时响应
现场响应	接到报修电话后 4 小时内到达现场
问题解决	12 小时内解决问题
重大故障	2 小时内响应，24 小时内提出解决方案

（四）维修备品备件

1.建立本项目常用备品备件库，常备易损件、常用耗材（电池、存储卡、线材、接口模块等）；

2.与制造商建立备件供应渠道，重要零部件可快速调货；

3.维修优先使用原厂配件，确保设备性能和品质。

6、服务监督与档案管理

（一）建立服务监督机制。每次服务完成后填写服务回执单，请采购人签字确认并评价；定期回访，收集采购人意见，持续改进服务质量。

（二）建立售后服务档案。完整记录每次报修、处理过程、结果及回访情况，形成服务台账。

（三）对采购人反馈的问题和建议，及时响应、及时整改、及时反馈，确保客户满意度。

投标人：郑州中豫视频科技有限公司（电子签章）

法定代表人：史波红（电子签章）

日期：2026 年 09 月 28 日