

六、售后服务承诺书

我方承诺按以下内容履行合同，如有违反，愿意接受相应处罚：

| 序号 | 售后服务条款 | 具体承诺内容 | 补充说明 |
|----|---|--|----------------|
| 1 | 对本项目承担售后服务的机构名称（应具有营业执照）、详细地址、联系人及联系电话。提供营业执照原件扫描件 | 对本项目承担售后服务的机构名称（应具有营业执照）： <u>河南灏学科技有限公司</u> 、详细地址： <u>河南省郑州市郑东新区豫兴路办事处和风街 67 号融创美盛芳园 15 号楼 2 单元 801 号</u> 、联系人及联系电话： <u>孙松峰 13837133771</u> 。（营业执照见下方附件） | 我公司完全响应招标文件要求。 |
| 2 | 自接到用户报修时起， <u>1</u> 小时内到达用户现场， <u>2</u> 小时内解决故障，解决故障时应准备的备用方案及货物。 | 自接到用户报修时起， <u>1</u> 小时内到达用户现场， <u>2</u> 小时内解决故障，解决故障时应准备的备用方案及货物。 | 我公司完全响应招标文件要求。 |
| 3 | 按采购人要求免费培训技术操作人员。 | 按采购人要求免费培训技术操作人员，人数不限。所有培训均为免费。培训形式多样性：现场培训、交流研讨、线上测试、会议培训、论坛技术交流等。 免费培训过程实际带料运行，所需耗材由我方提供，直到采购方有至少 10 人以上操作人员能够熟练使用为止，并留存必要的培训资料，对于含有大型仪器设备的项目建议采用分段式培训。 | |
| 4 | 售后服务机构正常营业时间承诺：每周（ <u>周一至周日</u> ）每天（ <u>24</u> ）小时，节假日（休息） | 售后服务机构正常营业时间承诺：每周（ <u>周一至周日</u> ）每天（ <u>24</u> ）小时，节假日（ <u>休息</u> ） | 我公司完全响应招标文件要求。 |

| 序号 | 售后服务条款 | 具体承诺内容 | 补充说明 |
|----|---|--|---|
| | 还是照常营业)。 | 日 (照常营业)。售后服务 7*24 小时售后，全年无休。 | |
| 5 | 相关产品制造商是否建立专门的售后服务机构 (如有, 填写售后服务机构详细名称、地址、联系电话)。 | <p>1. 软件售后: 河南灏学科技有限公司、郑州市郑东新区和凤街 67 号融创美盛芳园 15 号楼 2 单元 801 号、13837133771</p> <p>2. 电脑售后: 惠普金牌服务(数码港大厦店), 郑州市金水区文化路 69 号正西方向 10 米, 郑州市 0371-63920926。</p> <p>3. 服务器售后: 超云集团郑州办事处、河南省郑州市金水区农科路 11 号万达中心写字楼 1814 室、13837169801</p> | 我公司将派 1-2 名技术服务工程师提供为期 1 个月的驻点服务 (费用我公司全部承担), 随时解决设备可能出现的问题并协助实验老师处理实验数据。 |
| 6 | 相关产品制造商是否设立 400 或 800 服务或报修电话 (如有, 填写详细电话号码)。 | <p>1. 惠普服务电话: 400-885-6616。</p> <p>2. 超云服务器电话: 400-6330-360.</p> | 我公司完全响应招标文件要求。 |
| 7 | 本项目中凡属于国家《实施三包的部分商品目录》内的产品, 均必须按国家相关“三包”规定执行。 | 本项目中凡属于国家《实施三包的部分商品目录》内的产品, 均严格按国家相关“三包”规定执行。 | 我公司完全响应招标文件要求。 |
| 8 | 如涉及软件产品的, 应承诺提供的软件产品为正版软件, 且在中国境内的合法使用权, 并说明软件升级是否免费。 | 我公司承诺提供的软件产品为正版软件, 且在中国境内的合法使用权, 软件终身免费升级。 | 我公司完全响应招标文件要求。 |

| 序号 | 售后服务条款 | 具体承诺内容 | 补充说明 |
|----|--|---|----------------|
| 9 | 质保期：五年，以招标采购的货物清单中要求为准，备品、备件的免费更换。 | 本项目的所有投标产品质保期五年。我公司负责对提供的设备进行维修，备品、备件免费更换，不收取任何额外费用。质保期外，我公司仍每月派工程师对系统进行系统巡检，并根据用户需求为用户提供免费技术培训和服务。 | 我公司完全响应招标文件要求。 |
| 10 | 教学电脑整机质保五年的承诺 | 我公司承诺：教学电脑五年内因 CPU、主板导致的产品故障，应直接更换整机新机，新机需是良品等内容。 | 我公司完全响应招标文件要求。 |
| 11 | <p>招标文件中的商务要求</p> <p>1. 交货期的要求：签订合同后 30 日（日历日）内。</p> <p>2. 交货期内供应商必须承担设备的运输、安装调试、培训、试运行，设备中文操作指南、中文说明书等相关资料。</p> <p>3. 交货（安装）地点：采购人指定地点。</p> <p>4. 付款方式：需方校级验收合格后 10 个工作日内办理资金支付手续，支付合同价款的 100%。</p> <p>5. 质保期：以招标采购的货物清单中要求为准，备品、备件的免费更换。</p> | <p>招标文件中的商务要求我公司完全响应</p> <p>1. 交货期：签订合同后 30 日（日历日）内。</p> <p>2. 我公司在交货期内承担设备的运输、安装调试、培训、试运行，提供设备中文操作指南、中文说明书等相关资料。</p> <p>3. 交货（安装）地点：采购人指定地点。</p> <p>4. 付款方式：需方校级验收合格后 10 个工作日内办理资金支付手续，支付合同价款的 100%。</p> <p>5. 质保期：以招标采购的货物清单中要求为准，备品、备件的免费更换。</p> | 我公司完全响应招标文件要求。 |

| 序号 | 售后服务条款 | 具体承诺内容 | 补充说明 |
|----|---|---|------|
| | <p>6. 培训：供应商在设备调试完成后，免费对采购方操作人员进行设备使用培训，培训过程实际带料运行，所需耗材由供应商无偿提供，直到采购方有3个以上操作人员能够熟练使用为止，并留存必要的培训资料，对于含有大型仪器设备的项目建议采用分段式培训。</p> <p>7. 投标人须在响应文件中提供教学电脑整机质保五年的承诺函并加盖投标人公章，承诺函主要内容应包含：教学电脑五年内因CPU、主板导致的产品故障，应直接更换整机新机，新机需是良品等内容。</p> <p>8. 本项目为交钥匙工程，中标方需承担项目所涉及到的运输、搬运、安装、布线、线材电源改造等一切部署相关费用。校方不再为此项目支持任何费用。</p> <p>9. 中标方应向校方一次性提交设备的使用说明书、合格证书及相关材料；</p> <p>10. 中标方应免费对校方管理人员进行培训，使校方管理人员能了解该批设备的操作使用、故障诊断</p> | <p>6. 培训：供应商在设备调试完成后，免费对采购方操作人员进行设备使用培训，培训过程实际带料运行，所需耗材由供应商无偿提供，直到采购方有10人以上操作人员能够熟练使用为止，并留存必要的培训资料，对于含有大型仪器设备的项目建议采用分段式培训。</p> <p>7. 我公司已在响应文件中提供教学电脑整机质保五年的承诺函并加盖投标人公章，承诺函主要内容应包含：教学电脑五年内因CPU、主板导致的产品故障，直接更换整机新机，新机是良品等内容。</p> <p>8. 本项目为交钥匙工程，我公司承担项目所涉及到的运输、搬运、安装、布线、线材电源改造等一切部署相关费用。校方不再为此项目支持任何费用。</p> <p>9. 我公司向校方一次性提交设备的使用说明书、合格证书及相关材料；</p> <p>10. 我公司免费对校方管理人员进行培训，使校方管理人员能了解该批设备的操作使用、故障</p> | |

| 序号 | 售后服务条款 | 具体承诺内容 | 补充说明 |
|----|---|---|----------------|
| | 等相关内容，并能够判断和解决设备的一般故障。 | 诊断等相关内容，并能够判断和解决设备的一般故障。 | |
| 12 | 报价供应商所提供的产品必须为投标货物生产厂家提供的原厂产品，而且产品（包括 零部件）应是交付前最新生产或技术较为先进的且未被使用过的全新产品，同时必须在中国境内具有合法使用权。  | 我公司提供的产品均为投标货物生产厂家提供的原厂产品，而且产品（包括 零部件）全部都是交付前最新生产且未被使用过的全新产品，在中国境内具有合法使用权。 | 我公司完全响应招标文件要求。 |
| 13 | 询价通知书中没有列出，而对产品的正常运行和维护必不可少的备件、专用工具和消耗品，报价供应商有责任予以补充，并报出单项价格。  | 询价通知书中没有列出，而对产品的正常运行和维护必不可少的备件、专用工具和消耗品，我公司已予以补充，详见“质保期外保证措施”。 | 我公司完全响应招标文件要求。 |
| 14 | 供应商应对所提供的产品性能和服务质量负责，在项目实施过程中，对由于产品本身设计漏洞造成采购人损失的，供应商应承担相应的经济赔偿责任。 | 我公司对本项目所提供的产品性能和服务质量负责，在项目实施过程中，如果因产品本身设计漏洞造成采购人损失的，我公司承担全部经济赔偿责任。 | 我公司完全响应招标文件要求。 |
| 15 | 如项目中涉及软件产品的，供应商应保证提供的软件产品具有在中国境内的合法使用权，验收时应按采购人要求提供有关软件版本的证明材料（包括设备中自带的软件产品） | 我公司保证本项目提供的所有软件产品，全部具有在中国境内的合法使用权，验收时我公司严格按采购人要求提供有关软件版本的证明材料（包括设备中自带的软件产品） | 我公司完全响应招标文件要求。 |

| 序号 | 售后服务条款 | 具体承诺内容 | 补充说明 |
|----|---|--|-----------------------|
| 16 | <p>安装、调试要求</p> <p>1 产品到货后成交供应商应免费派具有相关资质证书或能力的技术人员在现场安装、调 调试；安装调试过程中因成交供应商技术人员操作不当导致的事故由成交供应商负责；</p> <p>2 成交供应商应遵守采购人安装现场的一切规章制度；</p> <p>3 成交供应商在产品全部安装完工并通过采购方的验收之前应对安装好的产品及产品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，以免设备受损；</p> <p>4 安装调试人员在安装中对其他邻近设备、管线等造成损坏，应负责修复及承担一切费用；</p> <p>5 调试期间或保修过程中，成交供应商负责及时清理垃圾，并将包装物及垃圾堆放至采购人指定地点。</p>  | <p>完全响应项目安装、调试要求</p> <p>1 我公司在产品到货后免费派 4-6 名具有相关资质证书的技术人员在现场安装、调试；安装调试过程中如果有因我公司技术人员操作不当导致的事故由我公司全部负责；</p> <p>2 安装调试过程中，我公司严格遵守采购人安装现场的一切规章制度；</p> <p>3 在产品全部安装完工后通过采购方的验收之前，我公司对安装好的产品及产品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，以免设备受损；</p> <p>4 我公司安装调试人员如果在安装中对其他邻近设备、管线等造成损坏，我公司负责修复及承担全部费用；</p> <p>5 我公司在调试期间或保修过程中，及时清理垃圾，并将包装物及垃圾堆放至采购人指</p> | <p>我公司完全响应招标文件要求。</p> |

| 序号 | 售后服务条款 | 具体承诺内容 | 补充说明 |
|----|--|---|----------------|
| | | 定地点。 | |
| 17 | <p>产品技术标准：供应商所提供的货物必须符合有关国家强制性规定、国家（行业）标准或相关法律法规要求；提供“假冒伪劣”产品的，供应商应承担相应的法律责任。 </p> | <p>完全响应产品技术标准：我公司提供的货物完全符合有关国家强制性规定、国家（行业）标准或相关法律法规要求；如我公司提供的产品是“假冒伪劣”产品，我公司愿意承担相应的法律责任。</p> | 我公司完全响应招标文件要求。 |
| 18 | <p>保修及系统维护服务 1 无论询价通知书中有无特别约定，所有采购产品免费保修期须至少符合产品制造商的公开承诺期限，自采购人在《新乡市市直政府采购验收报告》签字之日起计算。 2 免费保修期内，供应商负责对其提供的设备进行维修，不收取任何额外费用。质保期满之后供应商应终身提供优质服务，并在此基础上双方可进一步协商收取适当零配件费和维修费。 3 供应商必须在 4 小时内对采购人所提出的维修要求做出实质性反应，提供应急策略并以优良的服务态度，便利、快捷的方式到达用户现场进行维</p> | <p>保修及系统维护服务（详见质保期内的保证措施、质保期外保证措施） 1 所有采购产品免费保修期均符合产品制造商的公开承诺期限，自采购人在《新乡市市直政府采购验收报告》签字之日起计算。 2 免费保修期内，我公司负责对其提供的设备进行维修，不收取任何额外费用。质保期满之后我公司终身提供优质服务，维修免费，零配件只收取成本费。 3 我公司承诺在 0.5 小时内对采购人所提出的维修要求做出实质性反应，提供应急策略并以优良的服务态度，便利、快捷的方式到达用</p> | 我公司完全响应招标文件要求。 |

| 序号 | 售后服务条款 | 具体承诺内容 | 补充说明 |
|----|---|--|------|
| | <p>修。</p> <p>4 设备运行过程中如果出现技术故障（如软件故障、配置丢失等），供应商应保证：在 12 小时内解决此类问题，恢复故障设备正常运行。</p> <p>5 成交供应商应按采购人要求提供现场培训（含产品的操作使用方法，故障处理等内容），培训人数由采购人确定。</p> | <p>户现场进行维修。</p> <p>4 设备运行过程中如果出现技术故障（如软件故障、配置丢失等），供应商应保证：在 2 小时内解决此类问题，恢复故障设备正常运行。</p> <p>5 成交供应商应按采购人要求提供现场培训（含产品的操作使用方法，故障处理等内容），培训人数由采购人确定。</p> | |

以上内容应如实、详细填写，如表格不足可自行添加。

报价供应商名称(企业电子签章): 河南灏学科技有限公司

日 期: 2025 年 10 月 16 日



孙永峰