

4.5 售后服务方案

(投标人根据招标文件要求自行编制)

一、售后技术指导

1. 实时电话技术支持

1) 从本项目验收之日起, 实时电话技术支持, 可拨打 0374-2625555; 也可以随时通过电话、传真、邮件以及电子邮件等各种灵活的通讯手段向我公司进行技术咨询。

2) 对设备提供1年7x24小时的实时技术支持(整套设备自验收合格之日起)。

2. 现场技术支持

对于本项目在设备中出现的故障, 贵方的操作人员和电话技术支持不能及时解决时, 我们将以贵方实际利益为重, 及时提供工程师到现场进行服务。在本项目的维护期内(产品质保期)根据贵方需要, 我们将安排工程师在第一时间赶到贵方现场解决问题。

二、故障处理

故障处理主要包括故障定位和故障解决。

故障处理是针对独立案件而提出的服务请求设置。每一个作为服务请求提出的故障解决要求, 都要经过招标人技术支持服务体系管理, 最终获得故障的解决。

如因我公司技术人员的处理不当, 造成招标人的损失, 我公司承诺负责相应的赔偿责任。

故障处理的服务范围包括但不限于:

系统运行、升级期间出现故障及时到现场进行处理、解决;

在系统出现非停机性质的故障如系统运行缓慢时的处理;

涉及操作问题、环境问题(指与应用软件相关的支撑平台问题, 包括数据库、操作系统、硬件设备及网络)、软件问题(指业务需求范围内因操作软件失误而引发的问题)或其它问题, 经招标方技术支持人员初步处理后而无法排除故障的, 提供故障定位和咨询, 并协助招标方技术支持人员分析故障原因;

对于紧急故障, 提供工作时间以外的应急技术支持和故障分析;

提出故障处理建议, 经招标人同意后, 我公司进行故障排除、系统调优或重置。

三、软件更新服务

我公司承诺免费对软件进行升级。

四、应急维修措施预案

1. 紧急情况定义

当设备发生故障或出现故障迹象时，如在生产线上出现严重停工、影响产品质量、影响生产进度等情况，即属于紧急情况。

2. 应急响应流程

2.1 接到报修信息

任何人员接到报修信息后，应立即向设备维修领导汇报，设备维修领导安排专人处理。

2.2 进行紧急排查

设备维修人员到达现场后，应全面排查故障原因，并着手解决故障，同时对设备进行维护保养。

2.3 按流程修复设备

根据排查结果和故障性质，及时采取必要的维修措施，尽快恢复设备正常运行。

2.4 完成维修报告

设备维修人员在维修完成后，应及时撰写维修报告，并由设备维修领导审核确认。

3. 应急预案执行效果检查

对设备维修应急响应的执行情况和效果进行评估，包括：响应速度、维修质量、安全风险控制等。评估结果及时反馈给设备维修领导，对评估结果进行必要的总结和分析，提高设备维修应急响应效率和质量。

4. 应急预案的修订和演练

根据平时维修和应急响应的实践情况，以及不断改进的管理要求，应定期对应急预案进行修订，并组织演练，提高应急响应的实践水平和能力。

5. 进一步措施

为进一步改进应急响应机制，提高设备维修效率和质量，应重视以下工作：

5.1 做好设备维修服务质量控制，建立反馈机制：

- 5.2增加应急维修力量，提高设备维修人员的技术和操作水平；
- 5.3加强设备维修保养工作，提高设备的整体运行效率；
- 5.4对设备维护保养及应急维修进行档案管理和统计分析，不断完善预防和应急维修工作。

五、服务承诺

我公司提供24小时紧急且有专人值守的办公电话，若出现设备安全等问题，在接到电话后1小时内响应，第一时间到达现场处理，并承担因此产生的一切费用和责任。

1、售后服务的内容

根据我公司对用户的一贯，我们将对贵方提供以下售后服务内容：

●整套设备自验收合格之日起提供不低于1年原厂免费全包修（产品参数中有特殊要求的以参数要求的为准）

●为采购人免费培训设备操作人员及设备维修人员，免费负责设备的安装及调试

●免费对软件进行升级

2、售后服务地点及联系方式

维修地址：甲方指定地点

负责人：杨朋武

联系人、联系电话：杨朋武、15537452207

3、保修期内的售后服务

保修服务范围：对于工程承包范围内的设备，自工程竣工验收合格之日起进入质量保修阶段。在保修阶段，凡因不符合规程、规范和合同规定所造成的设备实体损坏，我公司将无条件进行保修。

4、工程保修及服务承诺

（1）我单位对所提供的设备自投入使用之日起，严格按照合同有关保修的条款执行。

（2）严格贯彻公司的质量方针，本着客户至上的原则，服务热情，周到，随叫随到。

（3）建立回访制，进行定期、不定期回访，每年内工程回访不少于五次，认真听取建设单位意见，并形成回访记录。

(4) 建立维修工程专班专人负责制，由公司工程部、技术部派人负责。

(5) 按照工程维修事件的紧急程度确定事故处理办法，并做到以下几点：

A、质保期内服务承诺

整套设备自验收合格之日起提供不低于1年原厂免费全包修(产品参数中有特殊要求的以参数要素的为准)，质保期内免费维修保养，为贵方提供的产品确保三优(优质、优价、优质服务)。

故障响应时间：我公司信誉度高，具有完善的售后服务，设备出现故障，接到通知后48小时内工程人员应到达现场，以最短的工作时间给予用户满意的结果。

我公司承诺在设备质量保证期内给予免费服务，以最快的时间到达现场免费更换有缺陷的设备零部件，并承担因设备质量问题而造成的额外费用或相应的损失。

B、质保期外服务承诺

超过保修期发生故障，贵方可自由选择维修单位，如委托给我公司，我公司不借故推诿，并且维修费不超过市场平均价格。

C、我公司在保修期内负责对设备进行日常一般性的定期维修保养，同时提供日夜24小时随传随到的紧急维修服务。

D、在收到紧急事故召唤时，我公司在正常工作时间于4小时之内到场进行抢修工作；在非工作时间于6小时之内到场进行抢修工作。

投标人(加盖公章) 河南德晟建设工程有限公司

日期：2024年6月8日