

序号	投标人	一次报价（元）	最终报价（元）
1	许昌绿水青山商贸有限公司	424400.00	422000.00

4.5 售后服务方案及承诺

（供应商根据招标文件要求自行编制）

1、提供以下采购需求规定的产品：1、户外大型玩教具一批；2、活动区分为小中大三个年龄段，每组分别由：角色区、建构区、益智区、科学区、生活区、表演区、阅读区不少于七个区域的游戏材料；3、环保改性聚丙烯加弹性材料悬浮地板；4、其他支持各种场景创设，趣化游戏的教玩具。

2、交付（服务、完工）时间：自合同签订之日起一个月。

3、交付（服务、完工）地点：采购人指定交货地点。

4、质量要求：符合国家标准、行业标准要求并达到合格标准。

5、售后服务期限：一年。

6、由采购人成立验收小组，按照采购合同的约定对中标人履约情况进行验收。验收时，按照采购合同的约定对每一项技术、服务、安全标准的履约情况进行确认。验收结束后，出具验收书，列明各项标准的验收情况及项目总体评价，由验收双方共同签署。

7、按照国家相关标准、行业标准、地方标准或其他标准、规范验收；

8、按照采购文件要求、响应文件响应和承诺验收；

针对本招标项目中实施、运行中实际可能遇到的各种问题，必须采取合理的服务策略，通过适当的技术措施和管理手段，实现既定的服务目标。

1、提供全方位、全过程的服务；

2、高度重视、快速响应、真诚负责；

3、长远规划、长期服务、不断改进；

4、合理的资源配置，精心组织、科学管理；

5、重视制度建设和人员管理，综合运用技术手段和管理手段；

6、对用户，以科学方法论为指导，开展耐心细致的培训；

7、对服务队伍，开展针对岗位职责要求的技术培训； 服务体系

根据项目管理计划，我们的服务支持体系主要包括：服务决策层、服务执行层和服务技

术支持层。

在三个层面的组织体系中，服务决策层主要是制订系统管理与维护的方针和政策；服务



执行层主要责任在于执行决策层的方针和政策，并制订有效计划，采取有效措施，应用合适的服务方式给予服务响应和实现；服务技术支持层的职责主要是在服务实施过程中对服务执行人员提供必要的技术支持和帮助。

其中服务执行层人员包括服务主管、维护工程师、技术支持工程师和客户关系管理员。

我们专门成立有服务部，能够提供技术支持、培训、技术服务及售后服务以支持整个项目高质量的运行。

为保证服务效率和服务质量，必须建立科学、灵活和实际的服务保障体系，对本项目，由服务质量保障机制、服务响应与处理机制、服务资源保障机制构成。服务质量保障机制

参照 ISO9001 质量管理体系的规范，针对特定服务工作的要求，制订专门的服务质量管理体系，并严格遵照执行，使服务工作有效、有序、标准化，保证预期结果的实现和各方面的满意，并通过评估与反馈不断改进。

服务响应与处理机制

服务任务可能来自工作计划或临时性工作安排，也可能由需要支持的工作用户提起，还包括发现故障等意外事件迅速报告并采取措施。采用统一的服务响应与处理机制，通过受理、分析、处理、解决、反馈的流程，由适当的人员采取适当的行动，在要求的时间内、以要求的形式取得要求的结果。

服务资源保障机制

在人力资源上，不仅要为日常管理岗位配备人力，而且针对人员的流动和培训等实现安排一定的余量，还要有足够的战略预备队应对突发的人力需求。紧急情况下，服务执行负责人有权调动所需的必要资源。针对产品技术要求高的特点，需要重点加强服务管理和技术资料等方面的知识管理系统。

我们具有完善的服务保障体系，公司通过质量管理体系。在本项目建设中，将为最终用户提供最完善的技术支持服务。

服务方式

热线电话技术支持与服务

我公司的技术支持将提供 7*24 小时服务的中文的技术支持。我们有免费的热线服务电话，所以，当用户有问题时，可以通过我公司的免费热线电话得到技术服务。

对于购买我公司产品及服务的用户，碰到疑问，可通过电话、传真、电子邮件，与我们联系，进行咨询。我们将有专人通过电话提供有关产品信息、安装配置、产品升级、故障处理、使用技巧等方面的技术支持。



解决问题的过程将记录在我们的客户支持数据库中，由专门的技术工程师负责。各案例请求均将根据对问题的影响程度被赋予一定的严重等级，并以此来排定服务的优先顺序。所有客户电话都会加以记录、追踪、解决，并且只有客户同意方可结束。

完善的管理体制决定着服务的水准。我公司对服务支持有着严格、完善的管理制度。

另外，当上面所提到的用户专业维护组在对用户进行一线服务碰到问题时，也将通过此途径解决问题。

远程拨入技术支持与服务

对于通过电话支持方式不能解决问题的情况，我公司承诺将根据产品问题的程度，按照约定的服务级别提供远端诊断和远程登录服务，以解决相关问题。

现场技术支持与服务

对于通过电话支持方式和远程诊断不能解决问题的情况，我公司承诺将根据问题的严重程度，按照约定的服务级别提供现场支持服务。

故障问题解决后，向使用单位提交问题处理报告，说明问题种类、问题原因、问题解决中使用的方法及造成的损失等情况。

定期巡检服务

由公司人员提供定期巡检服务，以检测本项目在建设后运行一段时间的状况是否良好、是否需要进行调整等，我们将通过定期提供软件现场巡检服务来使产品更好地为用户服务。

现场巡检服务的工作内容：产品运行状态检查，产品健康检查服务，性能调优服务。

服务响应

在接到故障投诉需要到现场处理时，公司在接用户报修到达现场并以优良的服务态度，便利、快捷的方式在用户现场进行维修。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），我公司保证：排查出问题，尽快恢复故障设备正常运行。

在出现现场工程师无法解决问题的情况、或应用用户的特殊要求等其他必要的情况下，可由厂家的工程师直接提供服务。

我方为客户提供技术援助电话，解答用户在使用中遇到的问题，及时提出解决问题的建议和操作方法电话咨询。

远程在线诊断和故障排除

对于电话咨询解决不了的问题，经用户授权，通过电话或 Internet 远程登录到用户网络系统进行免费的故障诊断和故障排除。

现场响应



若以上两种服务形式都不能解决问题时，我方总部将指派技术人员到位服务。遇到重大技术问题，我方将及时组织有关技术专家进行会诊，采取相应措施以确保正常运行。

本公司服务标准旨在满足客户的基本需求及达到项目预期收益，满足客户群体的基本需求及产品保障，以优质的服务态度、服务理念服务好客户群体的基本要求。做到有求必应，解决客户遇到的种种困难。

供应商名称：许昌绿永青山商贸有限公司



许昌市公共资源交易平台投标专用
D698FDD4BD5B48E7ADA4FB0891FA48A9