

四、服务承诺

我方保证按以下承诺内容认真履行合同，如有违反，我方愿意接受相应处罚或承担相应违约责任：

售后服务响应时间：仪器在调试合格并取得国家认可的检验检测机构颁发的校准证书后，所有硬件设备（包括空气发生器、空气发生器）提供 3 年保修服务，在保修期内，所有服务及配件全部免费（消耗品除外），质保期内，自接到用户报修后 1 小时内响应。

解决问题时间：全国免费服务热线，7*8 小时在线服务，指导操作，诊断故障，排除故障。质保期内，自接到用户报修后 1 小时内响应，48 小时内到达用户现场并解决问题，如不能及时解决问题可提供备机服务、直到原设备修复（特殊情况另行商议）

售后服务机构名称、地址及联系方式：

岛津企业管理（中国）有限公司河南分公司

地 址：郑州市中原路 220 号裕达国际贸易中心 A 座 20 层 2011 室

联系人：王林

电 话：0371-86632981

其他服务承诺：

一、合同履行期限/交货期：合同签订后 45 日历天内

二、交付地点：采购人指定地点

三、质保期：3 年

四、质量要求：合格，符合相关行业标准并满足采购人验收要求。

五、付款条件：需方验收完毕后至新乡市财政局办理资金支付手续，在项目验收合格且无质量问题后，一次性付清支付合同价款。

六、售后服务承诺：

（一）服务内容

1、仪器在调试合格并取得国家认可的检验检测机构颁发的校准证书后，所有硬件设备（包括空气发生器、空气发生器）提供 3 年保修服务，在保修期内，所有服务及配件全部免费（消耗品除外）。

2、生产厂商在国内有完备的售后服务和技术支持，在中国通过 ISO9001 售后服务质量体系认证，认证内容包括仪器性能认证服务、安装、维修、现场维护、客户培训，并提供有认证证书。

3、生产厂商负责在现场或培训基地培训买方的技术人员、操作和维护人员，生产厂商培训基地提供 NTC 证书。

4、仪器厂商有独立的培训中心，免费培训用户的操作技术人员（贰人次/四天/壹台）。

5、全国免费服务热线，7*8 小时在线服务，指导操作，诊断故障，排除故障。质保期内，自接到用户报修后 1 小时内响应，48 小时内到达用户现场并解决问题，如不能及时解决问题可提供备机服务、直到原设备修复（特殊情况另行商议）。

6、维修工程师响应迅速，48 小时内能进行现场维修，生产厂商在河南设有办事处，常驻河南省的售后服务工程师超过 5 名，具体联系人姓名和电话如下：

姓名	职务	所属区域	电话
王林	工程师	河南	13598895430
王振龙	工程师	河南	15824802340
郭辉	工程师	河南	19937128699
姜琳博	工程师	河南	18589944415
张杰	工程师	河南	18103753260
李业东	工程师	河南	13603987578

7、制造商在国内有仓库，能保证零配件供应及时。

8、我单位有固定的售后服务队伍和办公场所，并提供有详细的售后服务承诺。

9、提供有质保期过后可提供的服务项目和收费明细，即质保期外运行所需的随机备件、备品备件和易损件的名称、规格、数量及单价。

10、技术服务：以供应商所投标产品厂家的技术要求为准进行服务，我单位制定有培训计划和安排，所需费用包含在此次投标总报价中，并按要求在报价明细表中报出单项价格。

10.1 安装调试：我单位派出厂家技术人员到最终用户现场免费安装调试，售后工程师提供简易维护培训。

10.2 技术培训：厂家应用工程师提供现场使用培训，制样指导，培训地点：用户指定地点或者厂家培训中心。培训差旅费由厂家负责，培训名额不少于 2 名。使培训人员达到熟练掌握、灵活应用的程度。

10.3 我单位为用户提供免费的电话咨询及技术服务。

10.4 保修期后，用户可采用随报随修或订立保修合同的方式进行有偿维修服务。用户在使用过程中技术问题可随时提出询问，提供相应咨询服务。

11、检验与测试的条件和方式：投标设备送到项目现场后，将安排设备制造商授权的技术人员现场免费安装调试，安装调试完成，由需方进行验收。

12、伴随服务

12.1 我单位承诺在以上设备交付时提供一套完整的中文技术资料：包括操作手册、使用说明、维修保养操作手册、维修电路图、操作指南、原理、安装手册、产品合格证等。

12.2 凡需要现场安装、装配、校验、启动测试的设备将提前 7 天通知用户。

12.3 厂家在用户所在地区设有维修中心，并提供该中心的地址、电话、联系人姓名如下：

岛津企业管理（中国）有限公司河南分公司

地 址：郑州市中原路 220 号裕达国际贸易中心 A 座 20 层 2011 室

联系人：王林

电 话：0371-86632981

12.4 厂家提供的培训包括投标货物相关设备的基本操作原理、调试、操作使用和保养维修等有关内容。

12.5 厂家提供的培训承诺会派人参加指导性培训授课。提供最新的文字、音像、电子培训资料。接受各培训基地的技术咨询，必要时，派人到现场做安装技术指导。提供用于培训的相关设备。

12.6 我单位承诺保证被培训者能依据操作的基本规则对设备进行正常工作使用条件和任务下的独立操作。同时，将对使用人员有可能遇到的特殊工作使用条件和任务进行培训。

12.7 我单位承诺质量保证期内安装的任何零配件，都是其原设备厂家生产的或是经其认可的。

13、在质量保证期内,凡因正常使用出现的质量问题,我单位承诺提供免费维修或更换。在厂家维修时,相应设备或组件的包装和运费均免费,无需采购人负责,同时从修复或更换后重新计算质保期。

14、我单位承诺所提供的维修点可以提供必要的服务且能够按响应时间进行维修。

(二) 质量承诺

1、我单位承诺所提供的产品都是投标货物生产厂家提供的原厂设备,包装未开封,而且设备(包括零部件)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设备,同时在中国境内具有合法使用权。

3、我单位承诺所提供的产品满足招标文件的要求,其性能达到需求中技术指标的要求。

4、我单位承诺在中标并签署合同后,在供货时出现软、硬件的任何遗漏,均由我单位免费提供,采购人将不再支付任何费用。

5、产品安装后能够接通并正常运转、如涉及软件产品的我单位承诺能够在采购人相应平台上正常运行,并达到招标文件要求的性能和产品技术规格中的性能。

6、我单位承诺保证提供的软件产品为正版软件。

7、我单位承诺保证提供的软件产品都具有在中国境内的合法使用权。

(三) 安装、调试承诺

1、我单位若中标,将及时向采购人提供设备及服务,并承诺与采购人进行积极主动的合作,我单位服从采购人的统一协调,在设备供货、技术支持、运行维护等方面相互配合;

2、我单位将协调厂家负责本次招标内容的安装、调试,以达到系统应具有的功能和技术指标,并负责相关技术支持和维护。同时我单位提供设备制造厂商承诺的全部售后服务条款(如质保期、现场维修等);

3、产品未经验收时,我单位负责保管至采购项目交货结束,期间发生的损坏、遗失由我单位负责;

4、设备到货后我单位免费派技术人员在现场安装、调试;

5、我单位及厂家遵守采购单位安装现场的一切规章制度;

6、我单位在设备全部安装完工并通过采购方的验收之前将对安装好的设备及设备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;

7、我单位安装调试人员在安装中对其他邻近设备、管线等造成损坏,将负责修复承担一切费用;

8、调试期间或保修过程中,我单位负责及时清理垃圾,并将包装物及垃圾堆放至采购人指定地

点。

9、我单位承诺按照采购人的验收标准和要求进行验收。大型或者复杂的政府采购项目以及需方认为必要的项目，可以邀请国家认可的质量检测机构参加验收工作。如本项目属国家规定的强制性检测项目，我单位将会委托国家认可的专业检测机构验收。

10、采购人可以依招标文件及我单位投标文件的要求对全部交货设备的型号、规格、数量、外形、包装及资料、文件（如装箱单、保修单、随箱介质等）进行随机抽取验收。

10.1 验收中设备出现性能指标或功能上不符合招标文件和合同要求时，采购人有拒收的权利；

10.2 验收中出现不符合招标文件和合同要求的严重质量问题时，采购人保留索赔的权利；

10.3 在安装现场直至进行最终验收所发生的一切费用均由我单位承担；

10.4 我单位所提供的货物符合国家强制性规定或相关法律法规要求；

10.5 验收时间和地点：我单位中标后将按照招标文件的交货要求分别交货至采购人指定地点，设备全部交货并布线完毕后由采购人进行现场验收并最终填写验收报告。

以上内容必须如实、详细填写。

投标供应商： 河南武兴商贸有限公司 (电子签章)

法定代表人： _____ (电子签章)

日期： 2024 年 10 月 09 日