

## 4.5 售后服务方案

### 1、售后服务承诺

根据本项目的服务内容，我们进行了合理的组织，以保障服务质量。

我司做出如下承诺：

1. **专利权：**提供的设备、开发的软件及维保服务，保证用户在使用该货物（或服务）或其任何一部分时不受第三方提出侵犯其专利权、商标权和工业设计权等起诉。

2. **质保期：**本项目的产品：关节测量器、手功能测定仪、现场环保型自动手印刷、便携式多功能物证（指纹）拍照系统提供 **1** 年免费维保及售后服务；产品：数字图像资料储存系统（核心产品）提供 **2** 年免费维保及售后服务。

3. **维修点地址：**郑州市金水区东明路 187 号 B 座 6 层 605

4. **负责人：**李博 1873650901

5. **响应时间：**公司在接用户报修电话 **2 小时内响应**，24 小时内由原厂认证合格专业工程师提供快速优质的现场服务。如需更换设备配件，在 48 小时内提供维修配件。在**免费维保**期内，同一质量问题连续两次维修仍无法正常使用，承诺予以更换同品牌、同型号的全新产品，超过保修期发生故障，用户可自由选择维修单位，如委托给我司，我司不得借故推诿，并且维修费不能超过市场平均价格，特此承诺。

在出现场工程师无法解决问题的情况、或应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。

#### 服务受理

受理方式：电话、传真、电子邮件等

受理时间：提供每周 7 天、每天 24 小时服务受理。

#### 响应流程

电话咨询

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。

### 质量保证措施

在免费维保期内，同一质量问题连续两次维修仍无法正常使用，承诺予以更换同品牌、同型号的全新产品，超过保修期发生故障，用户可自由选择维修单位，如委托给供应商，供应商不得借故推诿，并且维修费不能超过市场平均价格。

我公司为保证项目的质量，保证本公司的信誉，对用户提供服务，确保满足合同的要求，我公司售后服务体系完善，均能按照质量管理体系执行，严格按照体系标准控制程序，为用户提供服务。

#### 1、工程保修

(1) 向用户提供所有的技术档案，有关说明及各种技术资料。

(2) 保修期内定期回访，凡属于工作原因造成的质量问题，我公司将及时全面的进行维修，做好修复记录，并经业主签字认可。

(3) 保修期内对于种种原因，造成了在使用中所碰到的质量问题，我公司认真对待，立即派专业工程师技术人员了解，调查并分析原因。

(4) 为更好的服务业主，及时解决问题，在公司设有专业的维修服务部，公司服务部提供全方位项目维修服务，维修工作 7\*24 小时服务。

#### 2、保修制度

(1) 在保修期内，我公司提供免费维修服务，维修备用零件为原备件同型号。

(2) 维修结束，我公司都由专业人员就造成原因、维修措施、维修的可靠性等方面提出书面报告，供双方留存。

### 2、用户培训、技术支持

我公司提供培训工作、使用户掌握使用系统和进行系统维护的知识和经验，具备正确使用、维护系统的能力。在日常工作中用户可随时与我方沟通要求我方提供用户培训服务。在系统的使用中，我公司会提供全方位的技术支持工作，用户不能解决或不清楚的地方可随时向我方工作人员联系，获得帮助。

1. 在设备安装过程中和安装完毕后的每一个时段，由我公司技术人员对用户应用人员（管理人员）进行设备性能、设备配置、系统结构、设备应用注意事项、设备异常情况处理等的讲解。

2. 在系统投入运行后，通过专门的培训中心以授课方式对用户进行专题技术介绍。

### 技术支持工作方式

我公司设有专门的技术支持和工程服务，专人负责工程及后期维修服务。此外，相关公司的巡视人员也有能力和义务为用户提供必要的技术支持，保修期内免费进行非人为原因的维护保养。

在整个保修期内我公司将接受用户的电话咨询、传真和 E-mail 书面技术咨询，

我公司的工程师会及时处理用户的问题。全力协助用户解决各项及其他设备的配合问题，在保修期内，我公司按照最快，最方便的原则，调动设备服务小组资源，尽快解决问题。

我公司技术支持小组在接到用户的技术支持请求或故障报告后，将会在第一时间以内以电话方式同用户取得联系，了解客户问题的详细情况，对于无法立即解决的技术问题会及时记录在案，并告诉客户预计答复日期和时间。

对于经工程师了解判断，需工程师现场解决的问题我公司将安排支持小组的工程师赶到现场，并承诺尽最大能力解决客户的问题。对现场不能修好的设备部件，将视情况决定更换或带回我公司修理。同时我们提供 7\*24 小时随传随到的紧急维修服务，由原厂认证的工程师按照正常的工作时间及非正常的工作时间分别于 12 小时之内赶到现场进行抢修工作

### 用户系统性能优化

技术支持工程师将根据客户需求，可对重要故障处理给出现场技术支持服务总结报告，以利于客户分析系统运行状态，总结问题产生的原因及预防方法。根据工程师现场支持中发现问题，做出技术分析总结报告。

### 用户问题管理

客户将所遇到的问题报告给技术小组，所有电话、电子邮件、传真都将被记录、备案并跟踪问题全过程。公司将对每个用户问题报告都会有明确的解决方案答复，明确解决问题的时间、方式和周期。

### 3、该项目所提供的其他优惠承诺

免费进行产品人员培训，每季度定期维护保养一次。

保修期外，只收零配件费。不收工时费。

配件支持：本公司对质保期外的产品，如需更换配件和维修设备，配件保证为原装且以出厂价提供，工时费不予收取。

技术咨询及学术交流。



投标人（公章）：河南恒孚来商贸有限公司

投标人法定代表人（或授权代表）签字：李博



许昌市公共资源交易平台投标专用  
5F0543CBDC28485289BEB7CB2AB75A9A

### 附 3：制造商售后服务承诺

#### 售后服务承诺

为创造名牌，提高企业知名度，树立企业形象，我公司本着“一切追求高质量，用户满意为宗旨”的精神，以“最优惠的价格、最周到的服务、最可靠的产品质量”的原则向您郑重承诺：

#### 质量承诺

- 1、质量保证期：我公司郑重承诺软件系统提供 2 年的质量保证期；质量保证期自产品通过最终验收合格、签署验收合格证书并办理移交手续之日起计算，质保期内免费服务、维护、升级；
- 2、质保期内我方提供更换或维修服务，由此发生的费用由我方承担；质保期内所有服务方式均为我方上门维修，由此产生的一切费用均由我方承担；质保期内：产品的软硬件升级、维护、非人为因素的损坏的维修由我司免费承担；在保修期内每年至少到现场进行二次整体维护。质保期外：保修期外提供终身维护，服务响应及修复时间与保修期内一致。
- 3、我公司承诺质量保证期满后，继续向采购方提供设备维修、技术支持、备品备件等服务；
- 4、所有设备均有备品、配件储备，我方收到采购方的故障报告后，我公司保证以优良的服务态度、便利、快捷的方式快速响应，如果设备故障在检修后仍无法排除，我方在 24 小时内提供不低于故障设备规格型号档次的备用设备给采购方使用，直至故障设备修复。
- 5、在质保期内出现故障或质量问题，我公司在 4 小时内给予答复，8 小时到场，7×24 小时全天候服务，充分满足客户产品的安装、维修

和定期维护。24小时内修复；如未能解决问题，免费更换全新的同种品牌型号的产品。

6、我公司对产品的安装、调试、维修及保养提供一条龙服务。产品免费送货上门，所有产品按用户指定时间送达指定地点。产品到货后我司安排专职技术人员前往用户所在地进行免费安装及实际操作、技术培训；24小时内提供上门服务。

#### （七）培训措施

我会免费提供培训教材对使用者进行多种培训：

1、定点培训：根据招标单位实际情况集中进行常规理论讲解与实际操作培训；

2、流动培训：根据招标单位实际情况派员赴基层组织常规理论讲解与实际操作培训；

主要培训内容及课时分配：

1.系统构成、系统特点、系统功能讲解（1课时）；

2.系统性能、系统使用、操作规范讲解（1课时）；

3.系统常规设置流程和常规维护保养方法讲解（1课时）；

也根据招标单位实际情况组织不定期、不定批、不定时的辅导培训。

#### （八）其他优惠服务

1、我公司接到中标通知书后及时主动与采购方联系，以便及时制定采购计划和生产计划，保证及时交货。公司接受采购单位及其授权单位和行业主管部门对产品生产过程的监督巡查、产品质量抽查、产品供应和售后服务的检查。

2、我方保证提供的货物是全新的、未使用过的，所有部件的生产日期为近一年内的，且各个方面符合合同规定的质量、规格、设计等要求。货物在正确安装、正常使用和保养条件下，在其使用寿命内具有满意的性能。

3、货物到达现场后，我司将经采购人或其指定验收单位清点品名、规格、数量；检查外观，作出验收记录，双方签字确认。

4、我司将保证货物到达用户所在地完好无损，如有缺漏、损坏，由我司负责调换、补齐或赔偿。

5、我司将提供完备的技术资料、装箱单和合格证等，并派遣专业技术人员进行现场安装调试。验收合格条件如下：

5.1 设备品种、规格、数量、技术指标以及商品品牌、生产厂家等与采购合同一致，性能指标达到规定的标准。

5.2 货物技术资料、装箱单、合格证等资料齐全。

5.3 在规定时间内完成交货并验收，并经采购人确认。

6、我司将提供的货物未达到竞争性谈判规定要求，且对采购人造成损失的，由我司承担一切责任，并赔偿所造成的损失。

西安今唐数据科技有限公司

2020年4月



## 附 2：制造商售后服务承诺书

### 售后服务承诺书

长葛市公安局：

我公司作为可视化生物痕迹提取箱(JA-KSSW-I)制造商，根据长葛市公安局刑事技术勘查设备采购项目(二次)，项目编号：长招采公字[2019]050号招标文件要求，特按照以下条款提供优质和完善的售后服务：

● 我公司将为采购人提供下列售后服务项目：

- 1、我公司会将所有货物配送并安装到采购人指定地点；
- 2、在发运货物时我公司会提供相应的技术文件，包括装箱清单、产品合格证等；
- 3、我公司会严格按照售后服务承诺书进行售后服务，含使用、维护等；
- 4、免费保修期1年，软件免费升级1年；
- 2、在北京地区有无备用设备：有（有或无）；
- 3、可提供不少于3人人员、不少于3天时间的培训；
- 4、配件供应是否充足（指设备停产后）：是（是或否）；
- 5、维修时备件提供时间：20天；
- 6、是否提供电话支持：是，电话：010-64932272；

2、我公司的售后服务响应及到达现场的时间（包括质保期内免费维修和/或更换有缺陷的货物或部件的响应时间）：2小时响应时间、24小时内到达现场，48小时给予答复

3、我公司对本项目的技术培训安排：

- 1、总体培训；
- 2、设备的使用操作；
- 3、设备的维护管理；
- 4、设备的维护和故障排除
- 5、培训名额：根据用户实际需要不少于2名使用者；
- 6、培训时间：不少于3天；

根据用户的要求可免费提供多次培训，1年不少以1次不定期回访

项目培训负责人名单：

序号	姓名	职称	电话
1	高畅	工程师	13610370659
2	聂荣春	工程师	1500789314

4、我公司用于本项目维修人员及设备情况、备品备件供应的保证措施及收费标准：

项目技术负责人名单：

序号	姓名	职称	电话
1	殷涛	工程师	13801213368
2	刘永正	工程师	13621190415

- 1、专用检测及维修设备有无：有（有或无）；
- 2、有无备用设备：有（有或无）；
- 3、备品备件供应的收费标准：损坏配件按质保期内免费提供、质保期后按成本价提供；

制造商名称：北京佳安华创科技有限公司

2020年04月13日

