

售后服务承诺

我公司参加禹州市第六实验学校课桌凳学生床及其他设备采购项目(不见面开标)的投标，为保证本项目的圆满成功，我公司提供以下服务承诺：

一、售前服务

- 1、提供专业的技术咨询服务
- 2、提供随时的考察接待及各种便利条件。
- 3、选派专业技术人员、商务人员进行技术交流、技术沟通。在整个投标过程前后时提供产品的性能、特点、方案设计图纸以及各种参数积极配合买方选择满意的产品制造商。

免费保修期：六年

提供终身上门维修服务，质保期内费用全免，质保期外只收取零配件费，其它免费。一年两次免费对产品设备进行上门维护（寒暑假）。

响应时间

在合同维保期内，投标人接到通知后1小时进行响应，2小时到达，12小时内处理问题，否则需提供备用机直至原设备修好为止。

免费质保期期限起计方式：安装完毕、验收合格后。

二、售中服务

- 1、在合同签订后将以买方技术规格书为蓝本编制相应的技术协议书，对技术规格书进行补充、完善和细化使之成为技术规格书的实际执行技术文件经买方批准后执行并将技术协议书作为产品订货合同的附件。
- 2、在技术协议签订后的最短时间内我厂将提交合同产品的设计、制造、装配、安装、调试、验收、试验、运行和维护等标准清单给买方确认。
- 3、严格执行供需双方就有关问题召开会议纪要或签订的协议。
- 4、对于买方选购的与合同的产品本厂将主动提供技术条件和资料。

5、我厂在技术设计中优化设计、精益求精与买方密切配合。若买方有更改需要我厂将全力满足其要求并想尽办法与各方面协调好合作关系。

6、在制造过程中我们将严格按照合同技术规范要求安排生产产品监造、检查验收等各阶段工作使产品发运前的所有工作能够有条不紊地开展。

三、详细售后服务承诺

(1) 投标有效期：90 天（自提交投标文件的截止之日起算）

中标人投标有效期延至合同验收之日，中标人全部合同义务履行完毕为止。

(2) 交货期：签订合同后 30 日历天；

(3) 质量：合格，达到国家相关行业标准

免费质保期期限起计方式：安装完毕、验收合格后 。

质保期内费用全免，质保期外只收取零配件费，其它免费。一年两次免费对产品设备进行上门维护（寒暑假）。对因产品质量造成的问题，在合同维保期内，投标人接到通知后 1 小时进行响应，2 小时到达，12 小时内处理问题，否则需提供备用机直至原设备修好为止。

三包服务承诺：

我公司对质保期内产品提供包退、包换、包修的“三包”服务；

包退：产品在验收时，发现严重的质量问题，可给予退货或更换；

包换：在保修期内，用户在正常使用的情况下，如出现较大问题，不能正常使用，且产品无法修复的情况下，我公司承诺无条件更换同一款式、规格及材质的全新产品。

包修：我公司对所售出的产品实行终身维修服务。

质保期期间及之后，出现故障的处理（响应时间、费用负担等）：

响应时间：

承诺提供 365 天 24 小时的电话支持响应（全国 24 小时维修热线）电话：0394-4294285，为客户提供常规的技术咨询服务，并通过电话解答一般性的系统维护、技术问题。在合同维保期内，投标人接到通知后 1 小时进行响应，2 小时到达，12 小时内处理问题，否则需提供备用机直至原设备修好为止。

维修服务收费标准：

1、质保期内、如果产品发生故障，我方将调查故障原因并免费修复直至满足产品性能的要求，或者更换产品或部分有缺陷的组件或材料，由此而产生的一切相关费用全部由我公司承担，用户不需付任何费用（因用户人为原因或不可抗力因素除外）。

2、质保期满之后，如果产品发生故障，需要更换配件的，按时价收取零配件成本费，用户不支付其它费用。

3、如属于下列原因之一而导致产品出现故障或损坏的，不享有免修服务，但您可以选择有偿服务。

3.1、用户自行维修，拆装、联接不适当，未依使用说明书使用及其他意外而造成的系统损坏。

3.2、超过保修期等。

3.3、擅自改装等人为造成损坏；

3.4、外力致产品损坏（如地震、火灾、海啸等不可抗力）。

定期巡检、定期维护保养：

1、定期回访：工程交付使用后，每三个月对用户进行一次回访。

2、为用户建立专项档案，实行跟踪服务，各分支机构都配备专用维修技术人员，专为用户进行定期和不定期的维修和保养，为顾客提供操作指导、技术咨询等服务。

备品备件的供应：

1、我们向采购人提供货物运行 3 年以上所需要备品备件、专用工具的供应；

2、我们还在当地服务机构内储存一定数量的备品备件。当接到用户服修通知后、维修技术人员携带相关备件免费维修或更换。

3、我们为采购人所需的备品备件提供长期供应。

