

4.4 服务承诺

(根据谈判文件规定及供应商自身条件编制)

一：售后服务方案

1. 保修期内：

(1) 在保修期内，提供 7*24 小时热线电话服务，并指定专人负责上门受理调试日常维护及平时协助采购方维护检测等工作。

(2) 质保期为设备安装调试验收合格后 1 年（产品参数中有特殊要求的以参数要求的为准），质保期内发生故障或质量问题，在接到通知后 1 小时进行响应，12 小时到达，24 小时内处理问题，否则提供备用机直至原设备修好为止。

(3) 在保修期内，同一设备、同一质量问题连续三次维修仍无法正常使用的，我方承诺更换同品牌、同型号新设备。

(4) 在保修期内，如需要更换零部件，保证所供零部件的性能和作用不低于原配置。

2. 保修期外：

(1) 在保修期外，我方提供设备的更换、维修只收取零配件成本费用。

(2) 保修期外免费为用户提供升级方案及技术咨询。

(3) 保修期满后，公司在接到采购方报修故障电话时，响应时间在 1 小时以内，设备出现故障，接到通知后 12 小时内工程人员到达现场。

3. 公司提供厂家证照、仪器合格证明、仪器使用说明书、维修指导说明书、仪器详细操作流程及注意事项等。

4. 质量保修期：整套设备自验收合格之日起提供 1 年原厂免费全包修，在质保期内维修工程师提供每年 3 次免费的设备维护保养服务（产品参数中有特殊要求的以参数要求的为准），以后每年至少走访或电话两次。

5. 定期巡回走访，建立用户反馈制度，对设备的使用情况进行跟踪并建立仪器使用、维护保养情况档案。
6. 维修服务人员去现场服务后，填写“现场维修记录”，并请客户验收签字。
7. 设备交付正常使用前产生的所有费用均由公司承担。
8. 产品符合国家质量检测标准和本招标文件规定标准的全新正品现货，提供随货物《产品合格证》。
9. 专利权：投标人保证用户在使用该货物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的起诉。
10. 本项目为交钥匙工程（包括设备、材料、元件等购置、安装调试、验收、与其它施工单位协作所产生的费用等）。

二. 设备供货组织方案

- 1、我公司承诺，保证严格按照采购方的交货时间及产品质量要求 及时供货，并送达到指定地点，产品到达用户指定地点后，由用户组织对设备进行验收。货物运输过程中产生的所有费用均由我方承担。
- 2、按照国家标准、行业规程或其他相关标准进行产品验收、按照企业产品说明书进行产品验收。
- 3、按合同要求及装箱清单、产品配置清单与产品组件三者一致并且 随附产品说明书及光盘、产品出厂合格证，使用手册等全套技术资料。
- 4、我方中标后，特成此项目领导工作小组，保证按时、按质、按量完成任务。
- 5、若不按时完成任务，愿承担由此给采购方造成的一切损失和费用。
- 6、安装调试结束后，由工程师及技术人员进行现场培训，培训 2 至 3 人，主要

内容包括所售产品的结构和工作原理、操作知识、日常维护、故障诊断维修基础知识。

(1) 培训内容：产品的结构和工作原理、操作知识、日常维护、故障诊断维修基础知识

(2) 培训日程：由我方与贵方确定培训日程

(3) 培训时间：根据产品的使用需求而定（特殊需要双方可协商）

(4) 培训人员：科室使用人员、设备维护人员

(5) 培训地点：现场免费培训

(6) 培训资料：由我方负责准备培训大纲、培训用幻灯片、使用说明书、光盘等培训资料。

维修地点：禹州市颍川街道柏山路中段560号

负责人：田校辉

联系人：杨晓丽

联系电话：15537459888

供应商法定代表人审核签字：已审核 田校辉

河南杏富贸易有限公司

