

4.4 服务承诺

提高产品质量和加强全方位的服务，是我公司一贯的宗旨，在售后服务上特别注重服务质量和维修的技术力量及响应的速度。为此公司配备了专业维修技术人员，由公司统一为用户进行定期和不定期的维修和保养等各种售后服务。

公司内设有专门的售后服务部，经过专业的培训，技术过硬，服务态度好。从而能够满足我们对客户的产品需求和售后服务的要求，实现我们对客户的承诺。

一、质保期及解决问题、排除故障的速度

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（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，卖方在接到通知后1小时进行响应，10小时到达，24小时内处理问题，否则需提供备用机直至原设备修好为止；

二、售后服务工作流程要求：

严格按照 ISO9001 服务管理标准和工作流程进行。

三、响应报价要求及其他相关要求：

- 1、我方就该项目完整投标。
- 2、我方响应文件中须有详细合理的实施（技术）方案。
- 3、我方确投标产品的厂家、产地、品牌、型号、详细参数，见分项报价表。
- 4、我方产品为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》。
- 5、专利权：我方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。
- 6、响应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）。

7、响应本采购清单中所列技术规格或主要参数为最低要求，不允许负偏离，否则将承担其投标被视为非实质性响应投标的风险。

8、我方提供维护手册、维修手册、软件备份、故障代码表、备件清单、零部件、维修密码等维护维修必需的材料和信息。

9、响应设备交付正常使用前产生的所有费用均由投标公司承担。

四、响应采购标的执行标准、其他技术服务等要求

1、本次采购某些技术标准与国家所要求的标准不统一或有不兼容的地方，均以国家强制性标准或最新出台的标准为准。

2、如果未在谈判文件中要求提供其相关行业标准或国家强制性标准的，则供应商有责任给予补充说明。

3、中标方未达到作业计划标准及工作违规或引起纠纷、被上级部门处罚等不良后果，造成重大经济损失或服务严重失误，招标方有权终止本合同，并追究中标方的经济责任；

4、中标人免费负责设备的安装及调试，供货时提供产品使用说明书及光盘，并有义务进行有关使用培训。

5、售后服务

5.1 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（产品参数中有特殊要求的以参数要求的为准），我方提供保修承诺函。

5.2 我方明确维修地点：河南省许昌市城乡一体化示范区魏武大道与隆昌路交叉口5G创新应用产业园C3#栋5层、负责人、联系人：张伟和联系电话：15503743123。

5.3 我方为采购人免费培训设备操作人员及设备维修人员，免费负责设备的安装及调试。

5.4 在质量保修期内，我方每年免费提供3次设备维护保养服务（产品参数中有特殊要求的以参数要求的为准）。

5.5 维保服务期间保证设备年开机率95%。

5.6 免费对软件进行升级

五、响应服务标准、期限、效率等要求

1、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，卖方在接到通知后1小时进行响应，10小时到达，24

小时内处理问题，否则需提供备用机直至原设备修好为止；

2、我方所投产品为符合国家质量检测标准和本谈判文件规定的全新正品现货；本项目为交钥匙工程，采购方不再承担费用。

3、我方所投产品须符合国家环保要求。

4、我方负责对买方操作人员进行使用培训，使其能够独立操作，并可以简单的维护和保养。

六、响应验收标准

1、采购人有权要求中标候选人提供所有与本次投标相关资料原件进行查验，无法提供或有造假等违法违规行为根据相关规定执行处理。

2、本次采购的货物安装调试结束后，由中标供应商会同采购单位按双方规定的标准及合同要求进行联合验收。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。

3、系统安装、调试过程，中标人应作详细检验记录。安装调试检验结果应符合服务商技术规范及谈判文件及响应文件规定。检验记录应真实并提供给采购人。

4、系统安装调试完毕后，开始为期一周的试运行，在试运行期间系统工作稳定、可靠，设备性能指标、质量不变的情况下，采购人根据谈判文件组织相关人员进行最终验收。

5、按照国家相关标准、行业标准、地方标准或者其他标准、规范验收；

6、按照谈判文件要求、投标文件响应和承诺验收。

7. 本项目验收如需要第三方验收，中标方将承担所有产生的费用。

七、响应特别别示：

1、投标商必须由法定代表人或其授权代表在网络端参加开标会议，随时接受谈判小组询问，并予作出相应解答。

2、采购人确定成交人后，中标人须向代理机构发送响应报价及分项报价（如果货物需求中有分项的话）一览表电子档，并同时通知代理机构。邮箱：hndhzb@163.com

八、响应资金支付

采购单位采取设定“分批分次”付款方式的，首付款比例不低于合同金额的 50%；对于中小企业，首付款比例不低于合同金额的 70%；采购单位采购“货物类及需要供应商垫资”

的项目，在合同履约前向中标成交供应商预付不低于合同金额 40%的启动资金；对于中小企业，预付不低于合同金额 60%的启动资金。

（一）支付方式：双方签订合同约定。

（二）支付时间及条件：双方签订合同约定。

供应商名称（公章）：河南格普特尔智能科技有限公司

供应商法定代表人（单位负责人）：



张伟

许昌市公共资源交易平台投标专用
362EBAF651394D799F11025F3D8FB196