

## 售后服务承诺函

致禹州市粮食和物资服务中心、禹州市政府采购中心：

针对禹州市粮食和物资服务中心粮食购销领域监管信息化建设项目招标文件中，对售后服务的相关要求，我公司承诺如下：

1. 质保期：整体免费保修 1 年（包括所有部件、耗材），终身维修，1 年后免除人工费用只收取材料及耗材费。设备的质量保证期，从验收合格之日起计。在保证期内因设备本身的质量问题发生故障，负责免费修理和更换零部件。对达不到使用要求者，经双方协商，可以更换设备，由我公司承担所发生的全部费用。

2. 售后服务内容：质保期间为用户提供包含但不限于以下售后服务：制定服务工作保障计划、故障诊断和处理、软件运维与升级。

3. 售后服务形式：质保期间为用户提供售后服务包含但不限于以下服务形式：提供系统软件升级版本指南、故障排除技术指导、现场技术支持、以远程方式高速排除故障。

4. 售后响应时间：提供 7\*24 小时售后服务，接到报修后,2 小时内响应，4 小时内到场，除需更换配件外，48 小时内解决故障。

5.售后维修地址、负责人、联系人、联系电话：郑州市金水区东风路街道东风路 142 号瀚海海尚 B 座 18 层 1809 号、蒋建昭、15737019313。

6.我公司将成立专业服务团队，负责产品供货、安装调试、培训、验收等快捷、周到、规范的售后服务，项目负责人具有提供上述服务的专业经验和技能、管理能力。就货物的安装、启动、运行及维护等项目相关人员进行免费培训。主要培训内容为货物的基本结构、性能、主要部件的构造及处理，日常使用操作、保养与管理、常见故障的排除、紧急情况的处理等，如项目相关人员未使用过同类型货物，我公司就货物的功能对项目相关人员进行相应的技术培训，培训地点主要在货物安装现场或由甲方安排。

供应商：河南诺林系统集成有限公司

日期：2023 年 11 月 10 日

