

四、服务承诺

(自行编制, 格式自拟)

若我司有幸中标, 我司承诺, 所投产品货物在验收合格并交付使用后三年内出现任何质量问题, 提供免费维修或更换。在质保期内每年免费维修保养4次。

目标与原则

我公司通过完善、优质的技术支持与售后服务保障本项目能够稳定可靠地运行并使系统的设计功能得到充分的发挥, 帮助用户有效地进行系统管理和维护。

我认为用户的成功才是公司的成功, 因此, 在技术支持与售后服务中将始终坚持“客户至上”的原则。对于用户的服务需求, 我公司都会详细了解和分析每种需求的具体情况, 为用户提供最实用、最完善的技术支持与售后服务。

在技术支持与售后服务工作中, 我公司一贯遵循以下原则:

- 1) 确保系统的正常运行;
- 2) 充分保护用户的投资和利益;
- 3) 充分满足用户的需要;
- 4) 充分减轻用户的负担;
- 5) 特殊时期提供特殊服务预案。

严谨的服务制度

为了更好地完成对本项目的技术支持与售后服务工作, 我们将对参与本项目的技术支持与售后服务人员进行统一的培训和管理, 制定专门的服务制度, 将人员管理、各项业务指标与本项目的系统特点相结合, 以严谨、一贯化、制度化、高效率为主要特色, 强调统一纪律、统一指挥、统一步调、统一制度、统一执行。

服务方式与响应时间

我公司为用户提供全方位的技术支持与售后服务, 保证用户能够及时、便捷地获得所需的服务, 主要的服务方式包括电话、传真、远程支持、邮件、网站、现场服务、投诉受理等, 另外我们制定了用户重要会议期间的特殊服务预案。

售后技术支持方式

1) 我公司将为用户提供终身免费技术咨询服务, 提供电话、微信、QQ、电子邮件、短信、传真等多种技术咨询服务方式。

支持类型	适用情形
电话、微信、QQ、电子邮件、短信、传真技术支持	主要是对一般情况的小故障, 在问题不算复杂、或者学校维护人员对某些技术问题存在疑问时使用。通过电话、微信、QQ、电子邮件、短信、传真的指导方式解决问题。
现场技术服务	对于那些无法通过电话或远程等指导方式解决的系统问题或故障

	，根据问题和故障的种类及情况，安排相应的专业技术工程师到现场排除故障、解决问题。
--	--

质保期内，设备（含硬件及软件）发生任何非误操作和非人为原因造成的故障和损坏，均由我公司负责免费修复

3) 建立客户档案，每月对客户进行1次设备使用情况的电话回访。

4) 服务响应时间

提供7×24小时的故障服务受理。接到故障报修30分钟内响应，若电话或网络无法解决问题则3小时内维修人员到达维修现场，12小时内无法完成维修的，提供备件供使用，维修和更换时间在24小时内完成。

10.5.5售后服务单位信息

售后服务单位名称：河南相贝电子科技有限公司

售后单位地址：河南省郑州市高新区银兰路68号24层2401号

售后服务联系人及电话：王彩娟15515627453

投标供应商： 河南相贝电子科技有限公司 （电子签章）

法定代表人： _____ （电子签章）

日期： 2024 年 07 月 10 日