

六、服务承诺

6.1、针对本项目，供应商做出售前、售中、及售后包括但不限于产品质量、使用寿命和设备交付使用后的保修时间承诺等

针对新乡县教育体育局新乡县幼儿园设备设施采购项目2标段（三次），项目编号：新乡县政采竞谈-2025-10/(县区)2025TPDL075号，我公司本着“以客户为中心，为客户创造价值”的经营宗旨来服务。

售前对本次货物采购认真研判，依据招标文件要求逐项与市场比对，提供物美价廉产品，确保设备的先进性、可靠性、稳定性。

售中我们会紧密和生产厂商沟通，为保障产品的正常使用，在运输中要轻拿轻放，安装中要让使用人使用便捷，尽最大努力让设备使用最大发挥，特别触控一体机结合使用方的使用习惯安装适合的位置及高度，并且把产品的快捷键及特殊功能在培训的时候要认真告知，安装后要对安装环境进行清洁和打扫，做到设备上无灰尘，地上无包装箱碎片。我公司有包括售前支持中心、客户服务中心、备件供应中心，向用户提供全面核心服务支持；借助于专业化的人员配备，提供的服务与支持涵盖了规划设计、项目设计安装、系统维护保修、等众多领域，贯穿于客户全流程的规划、实施与运行等全过程。

售后过程也是做考验供应商的时候，销售结束才是售后的开始，我们会更加增加与客户联系，最初每月15号会和主要负责设备的客户电话联系，沟通设备使用中出现的的问题，对培训后的使用有没有疑问，并且给出相应的解释和解决方案。日常巡检按照设备的不同，巡检的间隔分为日检、周检、月检、季度检、半年检、年检。并根据要求及安全督查要求，随时进行隐患排查，根据巡检情况编制巡检报告并报送客户负责人审阅。日常报修按照实际报修及时处理，并解决问题，如不能当时处理，需要更换配件或更换设备的，应提供备件或备用设备，根据维修情况编制故障维修记录并报送客户负责人审阅。

电话咨询我公司会为客户提供技术援助电话，解答客户在使用中遇到的问题，并及时提出解决问题的建议。

现场响应客户遇到使用及技术问题，我公司会在2小时内相应，12小时内解决问题，确保产品正常工作，无法在12小时内解决的，会在48小时以内提供备用产品，供客户正常使用。故障解决后编制故障维修记录并报送客户负责人审阅。出现故障时，驻场服务人员负责故障处理时的问题单升级、问题单跟踪，及收集问题单相关信息，并配合公司技术人员处理故障，故障解决后编制故障维修记录并报送客户负责人审阅。设备台账管理，定期核对设备实际台账与IT服务管系统台账是否相符，遇设备信息发生变更时及时维护系统台账。负责提供相关产品运维的技术解答，技术资料及咨询；针对客户的新增需求提供满足其要求的专业建议，将新方案、新技术等最新的内容介绍给客户。

免费质保期内我对提供的产品出现故障，对提供的设备免费更换，不收取任何任何额外费用，加强设备或系统的预防性维护保养，提供全年 7*24 小时电话售后响应服务，在接到用户设备故障通知后，立即电话响应，1小时内到达问题现场维护处理问题，2小时内完成故障维修，需更换设备的原则上不超过24小时。质保期内的所有服务均为免费上门服务，并承担维修更换的费用。如若不能在业主要求的时限内及时排除故障，一时无法修复故障设备，设备问题确返厂维修的，我方承诺无条件提供备品备机，保障系统正常运行，期间产生的一切费用由我公司承担。从经济角度来看，是最为有效的。通过对设备的维护保养，可以延长设备使用年限和运行完好率，提高设备的利用率和使用价值；从设备的性能角度来看，通过预防性维护保养可以使设备长期保持运转正常，设备性能不会迅速降低或丧失，从而可以避免发生重大设备故障，造成较大的经济损失。预防性维护保养建立在计划和时间表的基础上，在设备使用期内进行定期保养和检测，防止 设备和系统器材可能发生的故障和损坏，同时定期预防性维护保养也要和日常保养相结合，一旦发生潜在的故障前兆就应该及时进行保养，对于一些小故障也不能轻易的放过。预防性维护保养也包括改良性维护，改良性维护是指对设备和系统的更新和改造，从而保证 设备和系统能够满足需要。

产品质量是商家生存的根本，针对本次项目的产品，要求厂家提供相关的第三方出具的检测报告，杜绝采购到不合格产品，对于物流过程中的包装箱破损，要及时和厂家进行沟通换货，保证外无伤，内无损。所有产使用时突然出现故障，质保期内应该无理由更换新机。

设备交付使用后的保修时间承诺按照招标文件要求进行兑现，本次项目由公司部门总经理直接领导，从公司抽调最有工作经验的管理人员组成项目经理部。项目由项目经理对项目的质量、进度、成本全面负责；同时根据本工期、质量要求等特点，公司任命项目经理对项目全面负责，减少中间传达的繁琐程序，使管理更直接、高效。公司各部门从各方面协助项目经理部的工作；准备充足的供货施工工具、设备。

技术升级在质保期内，如果所供产品升级，我公司会及时通知客户，如有相应要求，对提供的产品进行免费升级服务。首先项目经理必须具备项目经理资质并且有很强的组织能力，对于同类项目的供货施工有经历且有丰富的供货施工经验，能与建设、监理、设计等单位互相协作的人员担任。项目技术负责人业务精通，有丰富的阅历和供货施工经验，对各种技术问题有很强的协调和解决能力，对工作认真负责的人员担任。其他各专业技术管理人员要求从资格、学历、经验、责任心等各方选派，以保证项目部真正是一只能打硬仗，精兵强将的队伍，确保项目按工期优质高效地完成，我公司现有3人获得电脑销服项目师资质，2人获得鸿合触控一体机技术项目师资质，1人获得大华网络技术项目师资质证书，1人取得国家计算机信息高新技术计算机系统应用模块级资质证书。



6.2、有利于采购人的其他实质性优惠及服务承诺

为进一步提升采购人的采购体验，降低采购成本，提供全方位优质服务，我公司在原有服务承诺基础上，额外提供以下实质性优惠及服务承诺：

6.2.1、实质性优惠条件

（一）、定制化服务优惠

充分尊重采购人的个性化需求，对于提出定制化设备需求的采购人，我公司技术团队将在 **3 个工作日内** 完成需求评估，并免费提供 **3 套** 定制化设计方案供选择。确定方案后，若定制内容涉及常规功能调整，不额外收取定制费用；若涉及重大技术改进，仅收取因定制产生的合理成本费用，并在合同中详细列明。此外，针对定制化设备订单，优先安排生产与交付，确保采购人能更快投入使用。

（二）、合作专属福利

对于与我公司建立合作关系的采购人，除享受常规采购优惠外，还将额外获得以下专属福利：每年提供 **1 次** 免费的设备全面巡检与维护服务；在新产品发布时，享有 **1 个月** 的优先体验期；同时，为长期合作采购人制定专属采购计划，根据其采购习惯与需求，提前备货，缩短交付周期。

6.2.2、强化服务保障承诺

（一）全流程品质管控

1. 严格的产品质检：所有设备在出厂前均需通过 **72 小时** 连续不间断的稳定性测试、**10 项** 核心性能指标检测以及 **5 道** 严格的外观质检工序，确保交付给采购人的每一台设备都符合高品质标准。每台设备均附带详细的质检报告，采购人可随时查验。

（二）极速交付与无忧安装

1. 高效交付：常规设备订单在确认采购需求后，**7 个工作日内** 完成生产并发出；对于紧急订单，在采购人提出需求后，可启动加急通道，**3 个工作日内** 完成生产与发货。提供实时物流跟踪服务，采购人可通过专属查询链接或联系售后负责人，随时了解设备运输状态。

2. 专业安装调试：设备送达后，我公司专业安装团队将在 **24 小时内** 到达现场进行安装。安装完成后，对设备进行 **48 小时** 试运行监测，确保设备运行稳定。同时，技术人员将为采购人相关操作人员提供 **2 次** 现场操作培训（每次培训时长不少于 **2 小时**），并提供培训视频、操作手册等资料，确保操作人员熟练掌握设备使用方法。

（三）全方位售后支持



1. 24 小时在线客服：设立专属售后服务热线（同孙玉国联系方式：18568540154），提供 **7×24 小时** 不间断在线服务。采购人遇到任何问题，可随时拨打电话咨询，客服人员将在 **10 分钟内** 做出响应，快速协调技术团队提供解决方案。

2. 快速上门维修：对于需要现场维修的设备故障，市区内维修人员将在 **4 小时内** 到达现场，郊区及周边地区不超过 **8 小时**。若因维修不及时导致采购人重大损失，我公司将按合同约定承担相应赔偿责任。同时，建立备件快速调配机制，确保常见零部件在 **24 小时内** 送达维修现场，缩短设备停机时间。

3. 免费软件升级：针对具备软件系统的设备，我公司承诺在设备使用周期内，免费提供 **每年不少于 2 次** 的软件升级服务，不断优化设备功能与性能，提升使用体验。升级前，提前 **3 个工作日** 向采购人发送升级通知，并提供详细的升级说明与操作指导。

（四）专业培训与深度咨询

1. 定制化培训课程：根据采购人不同岗位人员需求，定制针对性培训课程。针对设备操作人员，开展基础操作、日常维护等实用技能培训；针对管理人员，提供设备管理、成本优化等管理知识培训。每季度组织 **1 次** 线上培训课程，每年开展 **1 次** 线下集中培训活动，确保采购人相关人员及时掌握设备最新技术与应用知识。

2. 行业咨询服务：依托我公司丰富的行业经验与资源，为采购人提供免费的行业咨询服务。包括但不限于行业政策解读、市场动态分析、设备选型建议等。定期向采购人推送行业研究报告、技术前沿资讯等资料，帮助采购人把握行业趋势，优化设备采购与使用策略。

以上实质性优惠及服务承诺，旨在为采购人创造更大价值。若您对这些内容有任何疑问，或希望进一步细化某些条款，欢迎随时与我们沟通。



6.3、接到采购人通知或整改通知后的响应时间、替采购人排忧解难、为采购人节约资金等方面的承诺

为切实保障采购人权益，提供优质、高效、专业的服务，我公司就接到采购人通知或整改通知后的响应时间、替采购人排忧解难、为采购人节约资金等方面作出如下承诺：

6.3.1、高效响应，保障服务及时性

1.极速响应机制：接到采购人关于产品使用及技术问题的通知或整改通知后，我公司将立即启动应急响应程序，确保在**2小时内**给予采购人明确回复，快速了解问题详情，制定解决方案。安排专业技术团队随时待命，**7×24**小时全天候响应，确保无论何时接到通知，都能第一时间做出反馈。

2.限时解决问题：对于一般性技术及使用问题，我公司承诺在**12小时内**完成问题排查与解决，保障产品正常稳定运行。针对复杂疑难问题，若无法在**12小时内**解决，将在**48小时内**提供性能等同或更优的备用产品，确保采购人业务不受影响。同时，持续跟进问题解决进度，定期向采购人汇报处理情况，直至问题彻底解决。

3.响应流程透明化：建立完善的响应跟踪系统，从接到通知到问题解决的全过程，均向采购人实时反馈。通过邮件、短信、电话等多种方式，及时告知采购人问题处理的阶段进展，让采购人随时掌握情况，放心无忧。

6.3.2、专人专责，全方位排忧解难

1.专属售后负责人：针对本项目，我公司特安排**孙玉国（联系电话：**18568540154**）**作为专门售后负责人，全面统筹协调售后相关事宜。孙玉国具备多年行业经验，专业能力突出，将作为采购人的专属对接人，全程跟进采购人需求，确保问题得到及时、妥善处理。

2.全流程服务保障：售后负责人不仅负责解决产品使用及技术问题，还将主动了解采购人在项目实施、产品应用等方面遇到的其他困难，积极协调公司内部资源，提供一站式解决方案。定期回访采购人，收集使用反馈，主动发现潜在问题并提前介入处理，真正做到想采购人之所想，急采购人之所急。



3.专业团队支持：售后负责人背后依托公司强大的技术、服务团队，涵盖产品研发、技术支持、客户服务等多个领域的专业人才。当遇到复杂问题时，售后负责人可迅速组织团队进行会诊，整合各方资源，为采购人提供专业、可靠的解决方案。

6.3.3、科学管控，全力节约资金成本

1.质保期内免费维护：在产品质保期内，我公司提供**全免费维护服务**，包括但不限于零部件更换、软件升级、系统调试等。不收取任何人工费用、差旅费及其他附加费用，确保采购人无需为产品维护额外支出成本，降低运营压力。

2.质保期外成本透明：质保期外，我公司承诺仅收取硬件成本费用，不收取任何额外利润。所有硬件更换及维修费用均提前向采购人详细说明，提供清晰的费用清单，确保价格透明、合理。同时，对于可修复的硬件，优先采用维修方案，最大程度为采购人节约资金。

3.成本优化建议：结合采购人实际使用情况及业务需求，定期为采购人提供产品优化、升级建议，帮助采购人在保障产品性能的前提下，合理规划资金投入。通过技术改进、资源整合等方式，降低长期使用成本，实现资金的高效利用。

我公司将严格履行以上承诺，以高度的责任感和专业精神，为采购人提供优质、高效、经济的服务，助力采购人项目顺利推进，实现互利共赢。

以上承诺从多维度展现了我们的服务诚意与实力。你对这些承诺的表述、具体内容还有其他修改意见，或是有补充需求，都能随时和我说。

售后服务机构名称	新乡市麦穗网络科技有限公司
售后服务机构地址	河南省新乡市新乡县新乡经济开发区许庄新村四单元5楼东
售后服务机构联系人	孙玉国
7*24h售后服务电话	18568540154
7*24h服务电子邮箱	619434516@qq.com

