

五、质保期内、外服务承诺书

5.1五年免费售后服务承诺

我公司长期以来一直致力于提供高质量完善的售后服务，把用户满意度放在首要的位置。我们始终认为只有用户的成功，才能保证我们的成功。所以我公司对每一个项目都制定了完善的支持与服务方案，力求对每一位客户都提供最优良的售后服务。

此次产品厂家免费售后服务三年、我公司延保两年。针对本项目，我公司特此承诺：**所有设备质保5年。**

1) 我公司提供全国联保制度，执行国家售后服务三包政策，承诺质量保证期内除人为因素损坏外，全部免费维修；

2) 投标产品的质保期免费带配件上门服务，保修期间每年可享受4次免费定期上门维护保养、免费技术支持、技术升级、免费培训等服务。并提供终身维修服务。

3) 所有货物在质保期结束前1个月，我公司免费提供进行一次全面的维护、保养、数据备份及为期6个工作日的系统维护培训服务；

4) 在投标设备中有缺陷的产品，我公司在维修后设备延长一年质量保证期，如发生有重大缺陷的投标设备，我公司执行重新计算质量保证期体系，所有设备在质保以外均提供终身维护。

5) 我公司承诺提供免费工程质保服务与标准上门服务，解决相应的使用与技术方面的问题。在产品的服务方面：免费上门服务，厂家标准保修；所有配件免费保修、终身维护。

6) 与用户共同制定维护保养计划和维护方案。

7) 对于工程中安装的所有设备，在保修期内如出现质量问题我公司均有责任予以随时免费更换。

8) 在保修期内如果由于使用不当造成系统组成元件出现问题，我公司亦会给予及时的更换，但要收取相关元件的成本费用。

9) 在本系统与其它系统整合使用时，我公司的工程师将赴现场及时解决其它系统与本系统整合使用时所出现的问题。

10) 对于在保修期内出现的系统扩容情况，我公司将本着用户至上的原则，在扩容施工时只收取相关部分的材料成本费用，有关设计费及施工督导费不计。

11) 定期维修保养服务是指由我公司直接委派技术人员对提供给用户的设备进行维护，使它们保持良好的运

行状态。保修期后1年内，我公司将为用户提供1年2次定期保养服务（我方提前一个月通知用户）。对用户的设备进行维护内容为：

- *检查现场各设备并作清理。
- *检查现场设备控制功能及线路状态。
- *检测各相关设备的运行状态。
- *检查及调试校正控制设备。
- *出现问题的设备更换，只收取设备成本费。

12) 我公司保证提供的所有设备和服务都满足或超过技术规格中所描述的要求。

13) 我公司的设备将是终身维护，在保修期过后，设备不是由人为操作出现故障，将提供免费维修；属人为损坏的，只收最低零件费。我公司对用户推荐库存备件清单，确保缺陷责任期满后两年的备件供应，并为了确保设备在无须更换关键元件的条件下能够正常运行而又不降低设备的可靠性。

14) 当用户举行重要活动时，经用户要求，我公司将提供必要的保障服务。

15) 作为我公司和厂家的重要客户，每次产品软件，如系统升级或功能改进，都会同期通知用户，免费升级到最新、最高版本的应用软件，从而保证用户更好得使用我们的产品。

16) 定期访问交流

我公司每年将至少进行一次技术交流活动，同时为用户提供以下服务内容：

- 16.1 系统巡检情况分析报告；
- 16.2 最新产品介绍与业界动态信息；
- 16.3 系统维护应用经验；
- 16.4 系统运行故障及投诉分析报告。

5.2售后服务响应时间

接到电话报修后在**10分钟内**对招标人所提出的维修要求作出实质性反应，提供应急策略，由我公司技术支持人员通过电话、QQ、微信等即时远程协助手段在**30分钟内**判断及解决问题，或由我方售后工程师**1小时内**前往解决问题；进一步的协助可从制造商派出专业工程师，可在**2小时内**到达现场并解决问题（节假日照常服务）

故障分类相应时间表

对用户而言不同的故障对业务的影响程度不同。我公司特别针对本项目对所有故障进行分类和界定，以决定采取不同的服务响应速度，力求为用户提供更加细致周到的售后服务。

我公司将用户提交的故障分为四类，一类事件是严重故障，导致系统全面瘫痪；二类事件是非严重故障，但严重影响了系统的正常运行；三类事件是一般故障，部分限制了系统的使用功能；四类事件是非故障，指非我公司责任范围的事件引发的故障，但对于此种情况我公司将本着用户第一的原则，及时为用户解决问题。

故障响应时间表

事件分类	响应时间	问题提交 最长时间	恢复正常时间	售后人员到达现场时间	
				新电信息	制造商
严重故障	5分钟	立即提交	1小时	30分钟内	3小时
主要故障	10分钟	10分钟	1小时	1小时内	3小时
一般故障	10分钟	20分钟	1/2小时	1小时内	4小时
非故障	10分钟	30分钟	1/2小时	1小时内	4小时

5.3 保修期内、外的服务方案

河南新电信息科技有限公司作为新乡市智慧城市建设管理有限公司和中电科第二十二研究所联合控股的国有性质公司，成立近二十年来通过既往一个个优秀项目稳扎稳打，精心筑造了自有专业高效的管理和技术团队。既有号召力强的领导层，也具备精干高素质的技术人才。公司多年来良性运转，与上游厂商和服务过的各行业单位均保持良好的合作关系和业内口碑，在本项目实施中拥有丰富的资源和组织优势。

针对本项目，我公司特此承诺：

1、所有设备**质保5年**。

2、本项目合同包含的所有设备在保修期内，所有服务及配件全部免费；保修期外，依靠我公司强大的管理团队和供应链、备品库控制，能够做到10分钟内快速响应。凡我公司销售的产品，我公司均为用户储备相应的常规备

品备件，根据销售数量，科学设计规划最低库存下限，一旦低于下限，一周后补足。储存时间不低于10年，能更及时地为用户提供备品备件。

5.3.1 质保期内对维修、服务时间的响应情况

1. 我公司售后服务人员均有多年的行业经验和良好的敬业精神，可对本次投标的客户提供及时、快速、优质的售后服务，在出现问题时，我们可在短时间内派出工程师带配件到达现场进行服务，**售后服务部门是7×24小时有人值班，并设有24小时售后服务电话：0373-6356666。**

2. 接到电话报修后在**10分钟内**对招标人所提出的维修要求作出实质性反应，提供应急策略，由我公司技术支持人员通过电话、QQ、微信等即时远程协助手段在30分钟内判断及解决问题，或由我方售后工程师2小时内前往解决问题；进一步的协助可从制造商派出专业工程师，可在12小时内到达现场并解决问题（节假日照常服务）

3. 预判无法在12小时内修复的设备，为确保检测的顺利开展，立即提供备用设备直至修复。

4. 对于我们暂时无法解决的问题，我公司负责联系制造商，并为厂家人员提供必须的办公条件和设备，来帮助用户尽快地恢复设备正常工作，减少平均故障恢复时间。

5. 用户在使用过程中发现问题和故障，我公司会通过远程系统对设备进行远程诊断，对设备进行调试和软件测试。

6. 远程不能解决时，第一时间派资深工程师上门现场服务。需要更换的零配件由我公司先行替换，保证设备正常运作。

7. 需要进一步制造商支持时，我公司负责联系沟通，保修期内发生费用由我公司承担。5小时内无法解决的故障，我公司提供周转设备。

5.3.2 质保期外对维修、服务时间的响应情况

质保期结束后，设备进入终身维护期，我公司将对本项目进行长期跟踪维护，并保留公司总部的售后服务小组专人专职提供专业的售后服务内容。

质保期外我公司仍提供24小时售后服务电话，接到电话报修后在10分钟内对招标人所提出的维修要求作出实质性反应，通过电话、QQ、微信等即时远程协助手段在30分钟内判断及解决问题，先有驻地特约维修服务站前往处理，对于无法解决的问题由总部的售后工程师4小时内前往解决问题；进一步的协助可从制造商派出专业工程师，可在12小时内到达现场并解决问题（节假日照常服务）。

质保期外服务承诺：

(1) 定期回访制度：每季度对用户所购置设备运行情况进行回访；

- (2) 定期维护保养制度：每年度对我公司销售产品均提醒或指导用户进行维护保养；
- (3) 定期技术交流制度：我公司每年按照不同区域组织客户进行技术交流、讲座；
- (4) 软件升级：凡涉及到设备使用软件版本升级，一律远程或上门帮助用户完成升级；
- (5) 备品备件：我公司为更好服务用户，对所销售产品的备品备件保持一定数量库存，用户有需求，均以成本价送货上门；
- (6) 业绩动态信息：我公司定期向用户推送最新产品介绍和业界动态信息；
- (7) 热线电话：我公司收到用户关于系统的咨询和提问，做到耐心给予解答，直到用户满意为止，必要时可派人去现场指导。工作结果填写于《用户解答及指导记录》。

5.4售后服务体系、服务网点及服务方式

生产厂家位于安徽，公司大量高级人才均长驻总部，并有独立的售后服务部门，共有售后服务人员30人，他们均有本科以上学历，有具有多年的行业经验和良好的敬业精神，在出现问题时，我们可派工程师带配件上门服务，该部服务体系如下：



(1) 售后服务网点介绍

目前厂家在全国范围拥有联络点，他们将对我公司销售的设备以及执行的工程项目的整体稳定运行负完全责任，并协调合作伙伴为用户提供本地化服务，能根据客户特殊要求对其提供个性化的服务。针对本项目出具厂家售后承诺书。

同时，授权本公司作为代理，全部是行业里技术能力、服务质量、用户信誉和市场占有率的领先者，都有完善的质量保证体系售后服务网点，都提供“异地购买，全球联保”的维护服务。强强合作的技术优势，服务网络资源的充分共享，必将为用户带来最可靠的质量保证。

厂家总部地址：安徽省蚌埠市蚌山区姜桥路蚌山区半导体科技园9号楼
 本公司售后地址：河南省新乡市荣校路与新飞大道交叉口西南角

(2) 服务方式:

提供上门、电话、E-MAIL、QQ、BBS技术论坛等多种服务渠道;

全国免费服务热线:

售后远程网络在线技术支持: 0373-6356666

传真: 0371-6366655

E-mail:615655948@qq.com

联系人: 牛世之 18637372266

5.5售后服务流程



5.6五星级售后服务认证证书

证书编号：ZNC-ZS1495

售后服务认证证书

证书注册号：474211495R0S

兹证明

河南新电信息科技有限公司

统一社会信用代码：91410700740721380G

注册地址：河南省新乡市市辖区高新区新二街 1625 号大数据产业园数据大厦 C6

经评审，组织的售后服务能力符合 GB/T 27922-2011
《商品售后服务评价体系》标准要求。

★★★★★

证书覆盖范围

卫星定位系统、资质范围内电子与智能化工程的售后服务（五星级）

首次发证日期：2021 年 11 月 29 日

本次发证日期：2021 年 11 月 29 日

证书有效期至：2024 年 11 月 28 日

注：本证书的有效性需经本机构通过每年定期的监督审核确认保持，逾期未通过审核，本证书作废。证书的有效性以二维码扫描结果为准。同时可登录认证机构网站 www.znc-china.com 查询。也可登录中国国家认证认可监督管理委员会官方网站 www.cnca.gov.cn 查询。

监督审核通过标签：

第一次监审
贴标处

第二次监审
贴标处

第三次监审
贴标处



中诺认证有限公司
ZHONGNUO CERTIFICATION CO., LTD.

地址：郑州高新技术产业开发区西三环路289号国家大学科技园6号楼M座一层 电话：400-6967-110 ZNC-00001
Address: F/1, Block M, No.6 Building, East Zone of the National University Science Park, No.289 of Xisanhuan Road, Hi-tech Industrial Development Zone, Zhengzhou, China Tel:400-6967-110

供应商：（电子签章）

法定代表人：（电子签章）

日期：2023年8月11日