

四、 服务承诺

4.1.服务承诺

4.1.1.服务承诺函

服务承诺函

致：新乡广播电视台（采购人名称）

我方参加贵方组织的新乡广播电视台市级应急广播系统建设项目（项目名称）新乡政采招标采购-2024-93（项目编号）投标活动中，对本项目承揽业务过程中及后期服务承诺如下：

一、服务响应时间、响应方式：

1、电话咨询：在质保期内，我公司具有良好、迅速的售后服务能力，提供 7*24 小时河南省新乡市应急广播项目技术援助电话（4008-839-583）支持，解答需方在使用中遇到的问题，及时为需方提出解决问题的建议。并针对该项目设立售后服务网点及人员，及时响应客户的召唤，主动上门服务，快速处理出现的问题。

2、现场响应：需方遇到使用及技术问题，接到电话后 5 分钟内响应，形成有效的解决方案并解决问题。电话咨询不能解决的，**我公司在 4 小时内到达现场进行处理**，确保产品正常工作；无法在 12 小时内解决的，**在 24 小时内提供备用产品**，供需方能够正常使用。

二、质保承诺：

1、我公司承诺设备清单内所有**设备质保期为 6 年**（自设备验收合格之日算起）质保期内设备如有故障，免费更换新设备。**系统终身免费升级（含应用软硬件等全部费用）**。

2、所有采购产品免费保修期限，自采购人在《采购验收报告》签字之日起计算。

3、免费质保期内，我公司负责对其提供的设备进行免费更换，不收取任何额外费用。质保期满之后我公司终身提供优质服务。

三、维修、维护服务体系：

1、我公司拥有 ISO9001：2015 质量管理体系认证、GB/T27922-2011 售后服务认证、ITSS 信息技术服务标准运行维护二级等证书，并配备专业的维修、维护人员，可以有效保障本项目的维修、维护服务。

2、我公司承诺在正常项目的维护服务基础上，免费提供季度系统巡检服务。对这个项目运行情况、设备状况进行全面检查和测试，并形成巡检报告给项目使用方，如发现问题

及时解决，确保系统正常、长期的良好运行。

四、技术支持：

1、在质保期内，如果我公司的产品升级，将及时通知需方，如需方有相应要求我公司对需方购买的产品进行升级服务。

2、技术培训：我公司委派经验丰富的专业技术人员在采购人住所地对采购人技术人员免费进行正规的整套设备操作、维护、维修、检测等内容的培训，以便采购人全面了解直至完全掌握设备的使用。（在采购人使用期间视需求可提供再培训）

五、零配件和维修备品备件的供应保障：

1、我公司在项目所在地附近设立了售后服务网点与备品备件仓库（河南省郑州市高新技术产业开发区青檀路 15 号），具有充足的零配件和维修备品备件。当客户有需要时，可以派人在 4 小时内将零配件和维修备品备件送达客户指定地点。

2、在项目实施过程中，当服务网点的零配件和维修备品备件所剩数量不满足项目需求时，由当地售后服务经理向公司汇报申请。公司将在收到申请单后的一周内补齐项目所缺的零配件和维修备品备件。

六、质保期内及质保期外维护保养收费承诺：

1、在质保期内，我公司对由于产品设计、工艺、材料和配套件的缺陷等原因而造成的任何产品质量或故障问题负责，**承诺免费维护保养**或者更换有缺陷的货物或者部件，保证达到合同规定的技术以及性能要求；

2、**在质保期内的维护保养费用（包括配件）全部由我公司承担，质保期外的维护保养费用酌情以成本价标准进行收费；**

3、在质保期外维修零配件供应及保修合同条款由双方另设合同协商决定，不得以投标人格式合同条款方式对采购人进行任何约束。我公司不得对采购人购买保修合同的联保年限等提出限制性要求。

4、在质保期内我公司不得以任何理由影响客户的正常使用。我公司对所供产品实行终身维修服务。如在货物使用过程中发生技术质量问题，我公司将及时提供有效的技术支持与服务。

七、其它优惠条件：

1、缺陷保修：如果设备交付使用后，设备出现缺陷问题的，我公司承诺提出分析报告和解决方案，直到最后纠正缺陷。提供的质保期从纠正之日起重新计算。

2、货物更换：提供的货物开箱后，如发现有任何问题（外观有损伤等），承诺将同型号的货物在商定的时间内更换，确保其使用。

3、在重大节假日、重要时段、重要时刻我公司可选派技术过硬的员工进驻项目现场，进行现场支持，协助完成各项保障任务。

特此承诺！

投标供应商：杭州图南电子股份有限公司（电子签章）

法定代表人：成陈（电子签章）

日期：2024年10月17日