

(5) 监督投诉电话。公司总部设有的技术支持电话和监督投诉电话，保证客户服务投诉或寻求支持的渠道畅通。

每次培训后，由技术人员填写“客户培训登记表”，登记培训内容和培训的基本情况，以及对培训是否满意等内容，经签字后，由公司总部存档备案。

我单位的培训计划是结合我单位的工作经验制定的，通过一系列的培训，使设备使用单位的管理人员和操作人员对设备的原理、结构都有一个比较详细的了解，对设备的常见问题都提前了解并掌握应对措施，实现设备在将来运行过程安全、稳定、高效的运行的目的。

三、售后服务承诺

质保期内服务承诺

1、我单位对本次投标产品的质保期内免费维修；我单位承诺提供的产品是通过国家或国际相关标准的认证的合格产品。

2、在质量保证期内，我单位将派专业技术人员定期上门进行例行检查，并作好记录，以保证设备正常运行。

在此质保期内，我单位无偿提供设备运行所需备品备件，负责所有故障的排除及设备的更换和修理，均不另收取费用。如属重大质量问题且与本投标文件承诺的指标不符，贵公司有权提出索赔。

3、如在使用过程中发生质量问题，我单位承诺在接到招标人通知后在 2 小时内到达现场提供服务，6 小时内维修完毕，若大修，我单位提供有代用机。

4、质保期内如贵单位发现货物缺陷并通知我单位，我单位将在 24 小时内抵达货物安装地点修复缺陷并承担所有费用，包括缺陷诊断、拆卸、修理或更换、再装配、安装、调试等。

若我单位因自身技术及能力有限，不能在规定期限内修复设备，贵单位有权以我单位名义修复缺陷，所有费用由我单位按实际发生来支付。修理或更换的部件质保期重新计算。

5、合同生效后 7 日内，我单位将与所供货物相符的中文技术资料（如样品、图纸、操作手册、使用指南、维修指南和服务手册等）提供给贵单位。

6、我单位承诺免费对设备和系统的使用和维护提供技术培训，培训内容按实际使用项目逐项进行，同时提供详细的技术资料。交货时我单位将指派技术人员进行不少于三天的产

品性能及操作培训，直至操作人员会使用。

7、质保期结束后，我单位将仍为贵公司提供免费的技术咨询服务，定期进行回访，对贵公司提出的问题及时处理。

质保期外服务承诺

1. 维修服务

在质保期外，我们将提供全面的维修服务。我们将根据设备的实际情况。制定详细的维修计划，并严格按照计划执行。我们将对设备进行全面检查和维修，确保设备的正常运行。

2. 备件供应

我们将提供充足的备件供应。以确保在设备出现故障时，能够及时更换和修复。我们将根据设备的实际情况。提供合理的备件清单，并定期进行更新和补充。

3. 快速响应

在设备出现故障或异常情况时，我们将立即启动快速响应机制，派专业人员赶赴现场，进行检修和处理。我们将确保在任何情况下，都能迅速、有效地恢复设备的正常运行。

4. 技术支持

我们将提供持续的技术支持服务，包括对设备运行中出现的问题进行诊断和解决。以及对新的技术和设备进行研究和探索。我们将定期进行技术培训，提升客户的技术水平，以更好地使用和维护我们的设备。

5. 培训服务

我们将提供全面的培训服务，包括对设备的基本操作、日常维护、故障排除等方面的培训。我们将根据客户的实际需求，制定个性化的培训计划，并配备专业的培训团队，以确保客户能够充分掌握设备的操作和维护技能。

6. 保修期延长

在保修期内，我们将提供全面的维护服务。我们将根据设备的实际情况，制定详细的维护计划。并严格按照计划执行。我们将对设备进行全面检查和维护，确保设备的正常运行。如果设备在保修期内出现故障或异常情况。我们将立即启动紧急响应机制，派专业人员赶赴现场，进行检修和处理。