

五、服务承诺

致：（采购人）封丘县文化广电和旅游局

我方保证按以下承诺内容认真履行，如未履行，我方愿意承担违约责任：

针对本项目提供优质服务、快速反应、及时服务。

（一）优质服务：

- 1、产品免费质保期：自采购人出具验收合格报告之日起一年。
- 2、交货、安装地点：采购人指定地点。
- 3、所供货物服务符合有关国家强制性规定、国家（行业）标准或相关法律法规要求，同时符合招标文件规定的质量要求。
- 4、保证全部按照合同规定的时间和方式向用户提供货物和服务，并负责可能的弥补缺陷。
- 5、合同生效后，7日内按用户要求在指定的地点完成本项目的交货服务，货物运送的费用由我方负责，货物运送到达甲方指定地点。
- 6、提供免费培训，为项目单位培训不限数量的技术培训，直至技术人员能够熟练操作产品，根据场馆现状制定相适应的培训方案，满足日常正常运转。
- 7、质保期后的维护：硬件发生故障，以成本价收取配件费；免费维修及升级，终身免费技术支持。
- 8、具有专业的UI团队和设计团队，可为馆方提供合理化的布局装饰建议服务。
- 9、具有文化行业专业的软件开发团队，可协助场馆在运行或升级改造时所需系统配合工作。
- 10、提供相关产品日常维护和维修所需相关的技术资料，提高用户的日常操作维护水平。
- 11、配置优秀的技术支持队伍：由相关资深技术人员组成的专门为客户提供技术支持的队伍，负责分析客户提出的疑难问题及故障，并直接面对客户提交分析报告及解决方案。
- 12、回访客户：在系统保修维护期内通过电话（可多次）或上门定期回访客户。
- 13、服务品质管理和监督：为切实保证服务质量，我方设有专人负责的服务

品质管理机构，根据工程师提交的服务报告书进行服务质量评定和监督，并不定期与客户联系，了解情况、征求意见；同时设有客户投诉电话，接受客户监督、受理客户对服务的不满等意见。

（二）快速反应：

1、售后服务快速响应时间：保修期内我公司安排专人负责免费维修，设备出现故障时，我公司承诺在1小时内做出响应，4小时内提出解决方案，优先进行远程解决，不耽误用户使用；如远程不能解决的，派专业技术人员到达现场进行维修，24小时内解决问题。

2、针对本项目安排专人负责对接免费维护，提供多种售后响应方式，包括电话热线支持、网络在线支持、远程维护、电子邮件、现场支持等方式，做到有问题第一时间能联系到项目负责人，第一时间进行快速反映。

3、提供7×24小时技术售后服务电话，保障第一时间快速解答用户在使用中遇到的问题，及时为用户提出解决问题的建议。

4、建立售后监督投诉部门，对于不做反应、不快速反映、不解决问题等情况进行处理，采用多种方式和机制快速解决用户问题，提供快速优质的服务。

（三）及时服务：

1、提供不定期的巡检，可有效在故障前期发现问题，及时解决，避免日常故障的发生，也有效保障了一些读书、展览、讲座等活动期间的正常运行：每个季度最少提供1次专业人员上门现场进行巡检，资源运行情况工作日每日进行远程监控检测，在系统保修维护期内通过电话或上门定期回访客户，详细了解客户在此其间对所购设备系统的使用情况，对使用中存在的问题与不便之处，及时给予解决和答复。

2、公司建立备品备件库，存储数量可保证5年内使用，发生故障后，在无法短时间内维修情况下，提供备品备件进行补充，可有效及时的保障用户馆内正常运行。

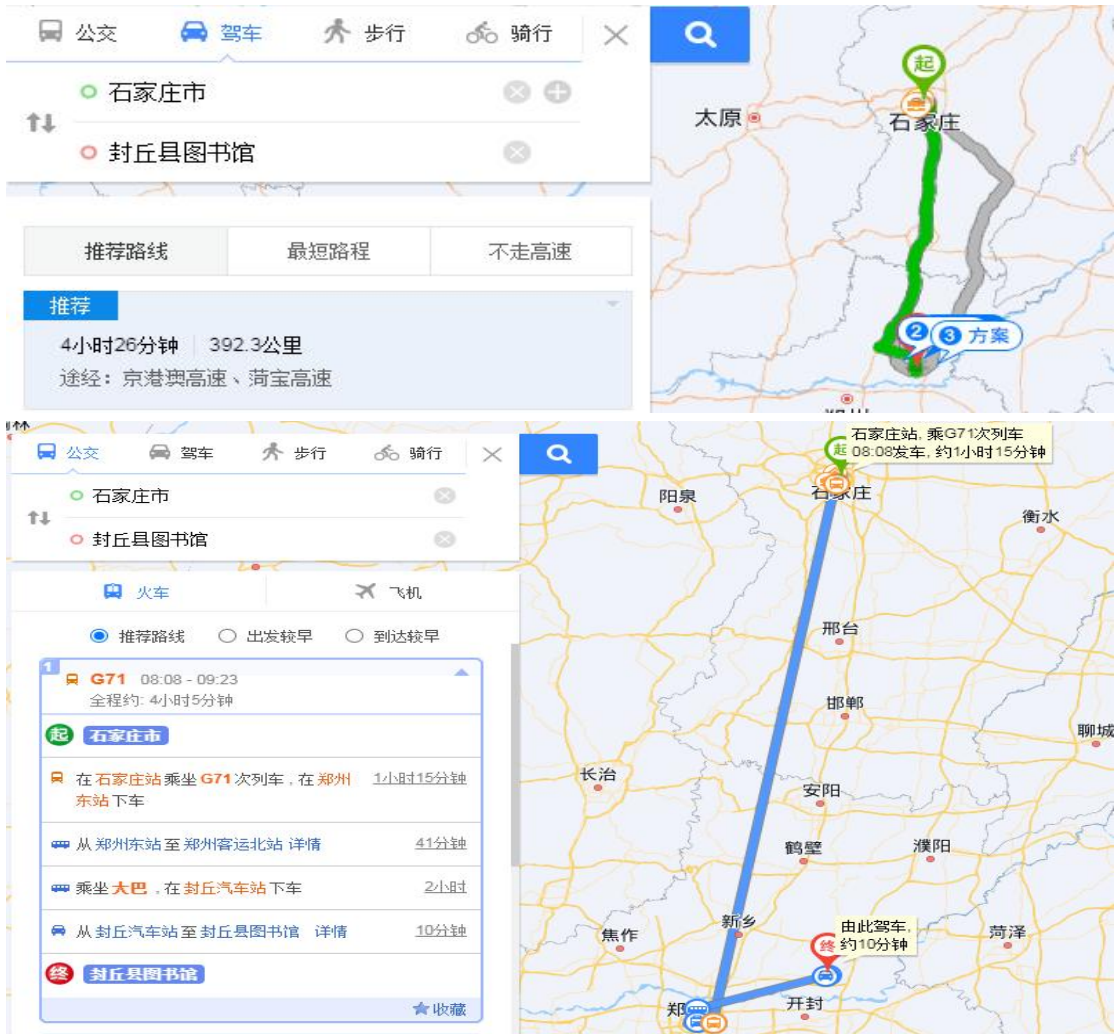
3、提供区域化售后服务，北方地区建设有北方售后服务机构，能够及时进行服务响应：为了方便、更快捷、更高效地服务客户，公司坐落于河北省石家庄市，在石家庄市设有长期固定的销售及售后服务维修机构网点。在新乡市（项目所在地）常设巡查售后服务人员，提供现场安装、服务、培训以及本地化售后

服务和升级服务，我公司本着为客户服务的原则以《售后服务服务承诺》为宗旨，为客户提供最优质的售后服务。

北方售后服务机构（固定营业地址）：河北拓嘉智能科技有限公司

地址：石家庄新石北路368号

从北方服务网点到项目地点，驾车或公共交通仅需四个半小时到达，提供及时的现场支持服务。



（四）供货服务承诺：

1、所提供的产品为投标货物生产厂家提供的原厂设备，而且设备（包括零部件）是交付前最新生产或技术较为先进的且未被使用过的全新设备，同时在中国境内具有合法使用权。

2、招标文件中没有列出，而对产品的正常运行必不可少的备件、专用工具，视为包含在产品的综合单价内。

3、所提供的产品满足招标文件的要求，其性能达到或超过需求中技术指标

的要求（产品技术指标评分中另有要求的除外）。

4、如果中标并签署合同后，在供货时出现软、硬件的任何遗漏，均由我公司免费提供，采购人将不再支付任何费用。

5、运行要求：产品安装后能够接通并正常运转、如涉及到软件产品的能够在采购人相应平台上正常运行，并达到招标文件要求的性能和产品技术规格中的性能。

6、按照招标文件格式提供投标产品的分项报价及详细的配置清单。

（五）安装调试服务承诺：

1、中标后及时向采购人提供设备及服务，并承诺与采购人进行积极主动的合作，服从采购人的统一协调，在设备供货、技术支持、运行维护等方面相互配合；

2、负责本次招标内容的安装、调试，以达到系统应具有的功能和技术指标，并负责相关技术支持和维护。同时提供设备制造厂商承诺的全部售后服务条款（如质保期、现场维修等），不得擅自缩小售后服务范围；

3、产品未经验收时，由我公司负责保管至采购项目交货结束，期间发生的损坏、遗失由中标人负责；

4、设备到货后免费派技术人员在现场安装、调试；

5、遵守采购单位安装现场的一切规章制度；

6、在设备全部安装完工并通过采购方的验收之前对安装好的设备及设备的安装工具等提供适当的保护、包装或覆盖等处理，直至验收合格，以免设备受损；

7、安装调试人员在安装中对其他邻近设备、管线等造成损坏的，负责修复及承担一切费用；

8、调试期间或保修过程中，负责及时清理垃圾，并将包装物及垃圾堆放至采购人指定地点。

（六）产品验收服务承诺：

1、采购人及时对采购项目进行验收。采购人可以邀请参加本项目的其他投标人或者第三方机构参与验收。参与验收的投标人或者第三方机构的意见作为验收书的参考资料一并存档。

2、按照招标文件规定、投标文件承诺，及国家有关规定认真组织验收工作。

大型或者复杂的政府采购项目以及需方认为必要的项目，邀请国家认可的质量检测机构参加验收工作。如本项目属国家规定的强制性检测项目，需方委托国家认可的专业检测机构验收。

3、采购人将依招标文件及我公司的投标文件的要求对全部交货设备的型号、规格、数量、外型、包装及资料、文件（如装箱单、保修单、随箱介质等）进行随机抽取验收。验收主要包括：采购人与我公司在设备到货后共同进行开箱检查设备数量、外观、质量性能、备件备品、装箱单等资料及包装；所有货物和附（配）件符合其规定的性能，无瑕疵和缺陷，质量为全新合格产品，同时有明确的生产制造厂商标志，在交货前未经采购人允许不私自拆毁原包装，否则，采购人有权不予验收，我公司产品质量问题负责包退、包换和包修，由此发生的费用由我公司负责；

4、验收中设备出现性能指标或功能上不符合招标文件和合同要求时，采购人有拒收的权利；

5、验收中出现不符合招标文件和合同要求的严重质量问题时，采购人保留索赔的权利；

6、在安装现场直至进行最终验收所发生的一切费用均由我公司承担；

7、所提供的货物符合国家强制性规定或相关法律法规要求；

8、验收时间和地点：中标后按照招标文件的交货要求分别交货至采购人指定地点，设备全部交货完毕后由采购人进行现场验收并最终填写验收报告。基本标准为：是否按交货要求及时完成设备的到货、安装、调试工作，提供的设备质量情况是否确保在“合格”以上。

投标人：河北拓嘉智能科技有限公司（电子签章）

法定代表人：_____（电子签章）

日期：2025年1月16日