

五、服务承诺

致：（采购人）封丘县教育体育局

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：

质保及售后服务期限：所有货物质保期及售后服务期 6 年，期间供应商免费提供保修服务，自最终验收合格并交付使用之日起计算。

交货期限：自签订合同之日起 30 日历天

费用：安装、验收及培训过程中发生的所有费用均由我司承担。

维修响应及故障解决时间：

1、在保修期内，一旦发生质量问题，我司保证在接到通知 24 小时内赶到现场进行处理并进行原厂维保。简单故障 4 小时内排除并恢复系统正常工作；重大故障需联合原厂商完成调查故障原因并实施故障处理、设备更换、修复等工作，以恢复系统正常工作。此外，在质保期内，我司负责对出现故障的设备提供性能相同的替用设备确保系统正常运行。

2、对于系统中的主要设备，我司在 6 年保修期间免费提供有关的备品、备件及消耗品。

3、在质保期内，免费派技术人员半年给予不少于 1 次进行一次巡检，对产品存在的潜在安全和故障隐患进行分析并提出相应的解决方案加以排除。

4、在质保期内，如发生系统升级等情况，我司派技术人员到现场协助完成相关工作。

5、我司有完善的售后服务体系和固定的售后服务队伍，良好的服务态度和质量；项目组的技术队伍在售前和售后要固定，不会临时替补或经常更换。

优惠保障：质保期满后，以优惠价格提供故障设备更换及维修服务

交货：

1、交货时我司就所投产品提供生产厂家完整的随机资料，包括完整的使用和维修手册、产品说明书等，同时采购人有权要求我司对产品的合法供货渠道进行说明，经核实如我司提供非法渠道的商品，视为欺诈，为维护采购人的合法权益，我司承担商品价值双倍的赔偿；同时，依据国家法律法规追究其他责任，并连带追究所投产品生产企业的责任。

2、我司保证所提供货物为全新的原厂商生产的合格产品；保证提供所有相关配件、安装、调试、运行、管理及维护齐全有效的技术资料。

验收：

1、如果我司中标，我司货物经过双方检验认可后，签署验收报告，产品保修期自验收合格之日起算，由我司提供产品保修文件。

2、货物验收：

当满足以下条件时，采购人才向成交供应商签发货物验收报告：

a、成交供应商已按照合同规定提供了全部产品及完整的技术资料

b、货物符合招标文件技术规格书的要求，性能满足要求

c、货物具备产品合格证供应商应在设备及软件到货后配合采购人进行开箱检查，当出现损坏、数量不全或产品不符等问题时，由成交供应商负责解决。设备及软件开箱测试出现性能指标或功能不符合招标文件与合同的要求时，采购人有拒收的权利及保留索赔权利。

验收方法：由甲方或指定第三方验收组成验收小组，由成交供应商根据招标文件及合同内容验收。

验收步骤：采购人和中标供应商双方共同参与整个项目验收。

培训安排及内容：

1、须列出应该由厂商或供应商提供的免费或收费培训安排，具体实施培训计划时需和采购人协商确定，由采购人统一安排

2、所有的培训教员必须用中文授课，如果培训教员不会讲中文，供应商必须提供中文翻译。

3、厂商所在地的培训应在最终验收之前结束。

4、培训对象：运行维护和管理人员。

售后服务承诺：

1、对售出的产品提供良好的售后服务，对因产品质量造成的问题进行如下服务承诺：

1.1 设备配置及技术要求中如有具体服务要求的，按设备配置及技术要求中的要求提供相关服务。

1.2 其它设备售后服务要求：所有产品及配件免费 6 年质保。服务期外所有设备免费保修（只收取材料费）。

2、质保期内，我单位自接到用户报修后，30 分钟内响应，24 小时内到达现场，简

单故障 4 小时内排除并恢复系统正常工作。如不能在 4 小时内及时解决问题，我公司会将产品故障原因建档立卡，逐一落实问题，并及时找出故障原因已与修复；同时，我单位会及时启用备品备件服务，及时从备品备件库中调取备用设备，直接给用户更换，以保证用户的正常使用。

1) 基于对本项目的重视，郑重承诺以下产品保修内容：在 3 年保质期内，提供下列服务项目：

- (1) 维修人员及时赶到现场处理产品运行故障。
- (2) 免费更换、维修故障部件。
- (3) 免费培训简单故障的技术维修、维护等方面人员。
- (4) 提供足够的技术数据和备用件。
- (5) 免费定期保养。
- (6) 质保期满对设备进行整体测试，并提交有关报告。
- (7) 坚持预防为主，质保期内，定期进行保养，检查装置，并进行记录。
- (8) 凡是重大活动，派专业技术人员现场进行“保驾服务”。
- (9) 提供 7*24 小时热线维护。
- (10) 保证在出现问题 24 小时内赶到现场处理故障的问题。

2)、在质量保证期后，我公司提供终身服务，客户享有与质保期内同样方便、快捷的服务：

- (1) 对于设备运行故障进行免费处理，对于设备或材料损坏仅收取工本费。
- (2) 定期进行保养，检查装置，并进行记录。
- (3) 凡是重大活动，可应客户要求，派专业技术人员在现场进行保驾服务。
- (4) 提供 7*24 小时热线维护，

3、服务期过后可提供的服务项目：服务期外运行所需的随机备件、备品备件和易损件。

4、技术服务：按所投标产品厂家的技术要求进行服务，培训计划和安排，所需费用包含在投标总报价中。

4.1、安装调试：派出技术人员到最终用户现场免费安装调试。

4.2、技术培训：负责在项目现场免费为所投项目培训 1-2 名技术人员，使培训人员达到熟练掌握、灵活应用的程度。

4.3、为用户提供免费的电话咨询及技术服务。

5、检验与测试的条件和方式：投标设备送到项目现场后，由设备制造商授权的技术人员现场免费安装调试，安装调试完成，由需方进行验收。

6、伴随服务

6.1、以上设备提供一套完整的中文技术资料。

6.2、凡需要现场安装、装配、校验、启动测试的设备需提前 7 天通知用户。

6.3、在用户所在地设有维修中心，提供该中心的地址、电话、联系人姓名。

6.4、培训指的是涉及投标货物相关设备的基本操作原理、调试、操作使用和保养维修等有关内容的培训。

6.5、培训

派人参加指导性培训授课。提供最新的文字、音像、电子培训资料。接受各培训基地的技术咨询，必要时，派人到现场作安装技术指导。提供用于培训的相关设备。

该项目实施的最终目的是使其发挥应有的作用，确保用户的投资有所回报。因此，需要双方有关人员密切配合。设备安装、调试完成后，将对用户方的具体操作人员进行维修培训，以及简单的维护培训。我方有责任、有义务、无条件的为用户方培训维修、维保人员，并使其真正掌握使用技术及简单的维护技术。具体培训内容如下：

- (1) 设备基本工作原理
- (2) 设备的操作程序和管理
- (3) 设备的日常维护与安全注意事项
- (4) 简单的设备故障处理

培训前本公司将提供操作、维修手册。培训人员由用户方指定，培训时间与地点由双方协商。该过程由技术工程部和用户单位共同配合完成，并且，培训结果应经过用户方的书面认可。

6.6、培训合格的标准为：被培训者要能依据操作的基本规则对设备进行正常工作使用条件和任务下的独立操作。对于有可能遇到的特殊工作使用条件和任务。

6.7、供应商在服务期内安装的任何零配件，必须是其原设备厂家生产的或是经其认可的。

7、在服务期内，凡因正常使用出现的质量问题，供货商提供免费维修或更换。在厂家(供货商维修服务中心)维修时，供货商支付设备或组件的包装和运费，并从修复或更换后重新计算服务期。

为了保证设备质量，我方对材料的采购，在贯彻贵方要求的同时，根据 ISO9001 质

量体系及贯标要求，逐一对每一种设备供货厂家的材料质量、信誉、供货能力进行评估，以确保采购设备的质量，特做出一下承诺：

（1）我方保证货物是全新的、未使用过的原装合格正品，符合国家标准的要求，随设备附带合格证、出厂检验报告等技术资料。

（2）我方保证提供的产品不得侵犯第三方专利权、商标权和工业设计权、版权等，否则我方负全部责任，并承担由此引起的一切后果。

（3）我方提供的货物符合国家有关指令技术标准及相关法律、法规规定的要求。

（4）我方保证其货物在正常使用和保养条件下，在其使用寿命期内应具有良好的性能。货物最终验收后，我方对由于设计、工艺或材料的缺陷发生的任何不足或故障负责（经法定检验机构检验），并承担由此引起的一切后果。

（5）我方提供的货物在质量保证期内因产品质量问题而引发的损失由我方承担相应责任。如果质保期内产品出现任何质量问题或缺陷时，我方保证在 24 小时内进行处理，无法修复的要在少于订货周期时间内给予无偿更换，在质量保证期内因售后服务发生的一切费用由我方负担。

特此承诺！

投标人：河南海思智能科技有限公司（电子签章）

法定代表人：_____（电子签章）

日期：2025年08月20日