

7、售后服务承诺

7.1售后服务承诺函

致：**新乡市职业教育中心**（采购人）

我公司参与贵方组织的新乡市职业教育中心电工电子实训室项目（项目编号为：新乡政采竞谈-2025-53）投标活动中，售后服务承诺如下：

售后服务理念与宗旨

我公司秉持“快速响应、专业解决、全程跟进、终身维护”的服务理念，致力于为用户提供从产品咨询、安装调试到维修保养、技术支持的全流程闭环服务，让用户在使用产品的全过程中无后顾之忧。

售后具体服务承诺

响应时效保障

咨询服务：用户可通过电话、在线客服、邮件等方式咨询产品使用、故障排查等问题，我公司将在 15 分钟内响应，1 小时内提供专业解答或解决方案。

故障报修：接到用户的故障报修申请后，市区范围内 0.5 小时内安排工作人员上门服务（特殊天气或交通管制除外）；1 小时内抵达现场；异地客户可通过远程指导优先解决，需现场处理的将协调就近服务网点，2 小时内到位。

紧急故障处理：若产品故障影响用户的正常生产经营或生活使用（如核心设备停机、安全隐患等），我公司将启动紧急服务预案，指派资深技术人员优先处理，确保最短时间内恢复产品正常使用。

维修与质量保障

质保期限：产品质保期为三年，质保期内，因产品本身质量问题（非人为损坏、不可抗力因素或不当使用导致）产生的维修、零部件更换等费用，均由我司全额承担。

维修标准：维修过程严格遵循产品技术规范，使用原厂正品零部件，确保维修后产品性能达到出厂标准。

过保服务：产品超出质保期后，我公司仍提供终身维修服务，仅收取合理的零部件成本费，收费标准透明公开，提前与用户确认后再执行，绝不收取隐形费用。

安装与调试服务

对于需专业安装调试的产品，我公司将指派经过培训的专业技术人员上门服务，严格按照产品安装规范操作，确保安装质量符合安全标准和使用要求。

安装调试完成后，技术人员将向用户详细讲解产品的使用方法、注意事项、日常维护技巧等，直至用户能熟练操作，并提供书面的安装验收报告供您确认。

技术支持与培训服务

我公司终身提供免费技术支持，在产品使用过程中遇到任何技术问题，均可随时联系我公司售后服务团队，我们将通过电话、视频、远程协助等方式提供专业指导。

同时我公司建立有完善的售后服务档案，对用户的产品信息、服务记录、维修情况等进行详细留存，以便后续提供精准服务。

定期对售后服务质量进行回访，收集用户的意见和建议，持续优化服务流程、提升服务水平；若用户对服务结果不满意，我们将在12小时内重新安排服务，直至用户满意为止。

我公司保障售后服务团队的专业性，所有技术人员均经过严格培训和考核，持证上岗，确保为用户提供规范、专业的服务。

我公司建立有备品备件库，可以确保零部件供应充足，保障维修过程中零部件的及时供应，避免因缺件导致维修延误。

联系方式

售后服务热线：13837179235（24 小时畅通）

公司地址：河南省郑州市金水区郑花路59号21世纪广场4号楼8层813号

谈判供应商名称(电子签章)：河南奥普德电子科技有限公司

法定代表人或授权委托人(电子签章)：_____

日期：2025 年 12 月 05 日

7.2服务体系

完善的管理体系

公司拥有完善的服务质量管理体系，通过运行稳定的管理软件系统对公司各种职能进行有效的协调，包括快速有效的备件服务、现场服务、Case 申报/升级服务、备件库管理、销售服务等。

精湛的技术

拥有一支人数众多、统一调度、专业化水准很高的工程师队伍。其中有十多名通过相关原厂认证，有多年高端网络设备、系统软件、应用等综合一体化的故障处理和维护服务经验。

一流的服务品质

我们致力提供服务的整体解决方案，不仅仅是保修。我们为客户提供全方位的IT服务，为客户提供细致的健康检查、全面地性能监控和分析、建立完善的设备档案、设定周全的应急方案、针对性地技术培训等等，使客户的系统能够高效、稳健、持久运行，通过我们的标准化、专业化的定制服务，使客户再也没有后顾之忧。

技术支持

- 成为公司的合作伙伴，公司将为客户提供各项超值的附加服务：
- 为客户的技术人员提供免费的系统技术培训；
- 提供免费的系统性能监控与调优；
- 协助客户建立日常的维护模式和完善的应急方案及演练；
- 公司项目实施工程师都具有多年丰富的集成实施与管理经验，在维护服务中，均有分析故障和解决处理问题的能力，同时有项目管理、实施和协调经验。
- 厂家在郑州拥有完整的备件库，能够提供及时和充足的备件支持。
- 工程的技术管理贯穿整个工程施工的全过程，我公司将派出富有经验的专业技术工程师参加工程的技术督导。执行和贯彻国家、行业的技术标准及规范，严格按照需方要求进行技术监督和行之有效的管理，其管理内容重申如下：
- 技术标准和规范的管理

- 安装工艺的指导与管理
- 调试作业与管理

现场服务

在系统调试后，我公司将继续保证有效的现场技术服务，在系统发生重大故障时，我公司将采取一切积极手段和必要措施进行恢复并将事故原因和分析报告向用户通报，如确系软件原因，我公司将对此加以解释和负责。

我公司将长期提供现场顾问服务。设专职工程师长期跟踪此项目、定期拜访用户，及时提供各类技术咨询及相关技术资料，协助用户调测系统运行参数，优化系统资源配置。

维护服务在现场进行，分为定期维护和不定期维护，定期维护每季度一次。

特殊紧急服务对用户的维护紧急需求，我公司保证第一时间紧急响应。

保修服务

我公司对所有产品质保期内提供免费上门服务。

在系统安装施工、试运行和保修期内，如果发生故障和障碍、性能和技术指标达不到技术规范书的要求时，所属系统本身原因或安装、施工、调测不当的，我公司均负责免费补发和更换。

升级服务

在系统试运行期和投入运营后终身提供升级服务，若系统需要改型时，我公司将以优惠的价格提供，遇到我公司所提供的系统改型以及根据中国最新颁布的技术标准而提高系统性能时，我公司将以书面形式通知用户，用户需要时，我公司将以优惠的价格提供。

7. 3响应方式及响应时间

响应方式

利用现代化的通讯手段提供远程咨询，技术协助服务，例如热线电话、E-mail、互网站服务等。

保证整个系统的安全无故障、全天候的运行。

热线服务人员不得主动控制电话，直到用户问题得到解决为止。

热线服务人员应首先予以咨询解答，对不能立即解决的问题在下述情况下，可暂时中断电话，但必须立即予以记录、呈报、跟踪。

用户通过咨询已将故障排除，热线服务人员可中断电话。但中断后二十四小时内需再主动确认一次。

热线服务无法解决，热线服务人员应通知用户我公司将何时派何人到达用户现场。

在用户许可的情况下，可直接进行远程登录服务。

响应时间

质保期内，在使用过程中发生故障，在接到采购人通知后在2小时内到达采购人现场，12小时内解除故障。若在规定时间内无法解除故障，提供免费备件服务。

巡访服务

1) 现场巡访

(1) 我公司将委派专业工程技术人员，定期到用户单位进行现场技术指导。

(2) 现场巡访周期为每季度1次。

2) 电话巡访

我公司组织专业服务小组进行定期电话巡访，将产品故障出现率降为最低。电话巡访周期为1次/月。

7.4服务质量

我们承诺：

如中标，我们将严格遵循用户的各项规章制度及管理办法，向用户提供细致周到、采用先进技术和专业设备、优质高效的高水准专业服务。

我们将全面履行合同中各项条款，专业、敬业、谨慎地向用户提供规范、优质的服务。

专项服务

我公司建立一整套针对用户的技术档案及相关技术资料。并根据用户系统的运行情况及时更新，确保系统的正常运行。

专人服务

我公司成立专项服务小组，对用户进行专人服务，并有监督电话及服务用户回执进行监督。

资料提供服务

- 1) 定期将最新产品资料或技术资料通过信函或电子邮件的方式提供给用户单位。
- 2) 如需其它最新资料，可通过服务热线，邮寄至用户单位

7.5质量保证体系

安全及质量保证措施

➤ 产品质量

公司所供货物均由生产厂商全权授权提供，是正规渠道的全新产品，公司与各生产厂商有着多年、多行业的合作历史，在以往给各行业客户供货工程中，均获得了广泛的认可。

➤ 人员配置

公司针对此项目成立项目小组，配备拥有项目证书的项目经理1名，技术工程师4名，项目经理是项目的总协调人，工程师对客户本项目系统进行安装、调试、测试，随时和项目经理进行沟通，保证合理、高效的完成工作。

公司广纳贤才，迄今为止已拥有一支人数众多、调度统一、技术精湛、专业化水平很高的支持队伍。技术人员都通过相关技术认证。技术人员大部分从事机房弱电工作多年，具有综合的理论知识与丰富的实践经验，能解决各种复杂的技术问题，在同行业中有很多的知名度。客户与公司合作，将得到综合一体化的技术服务，从而减化服务流程，提高了服务效率。

公司项目维护工程师都获得厂商技术认证，具有多年丰富的实施与管理经验，在服务中，均有分析故障问题和解决处理问题的能力，同时有项目管理、实施和协调经验，

➤ 项目经理职责

1) 负责整个项目的日常管理与资源调配，推进项目的进行，解决各种紧急事件，公司决定抽调最精干、具有丰富工程经验的、组织实施过类似大型活动的高级工程管理人员担任，采用项目经理负责制，有绝对权利可以调配本工程现场人力、物力、财力、合伙施工队和优先使用公司其他工程范畴的资源，保证工程保质保量按时完成。

2) 其具体职责是：

前期准备阶段：分析项目现实，编制具体的工程，提交进货计划表、人力资源计划，向现场管理、施工技术人员下发任务职责书，并组织培训和项目交底，确立项目奖惩办法；组建现场工地办公室和相关管理程序及技术档案体系。

3) 施工阶段：配合用户方组织系统施工协调会；制定施工项目管理制度；参加工程例会，及时处理相关事务；配合项目监理，协调施工；向用户方项目代表和监理方提交工程月、周报和工程进度报告；管理协调施工与相关施工单位关系；紧急事件无法处理则与公司指挥部沟通，及时处理相关事务；审核施工队的施工进度，批准其相关工程进度款；执行工程预算及项目奖惩办法，签署工程月、周工地报告，检查和评估现场各部门的工作任务和业绩，召集内部工地现场例会。

4) 联机调试：配合甲方和工程监理，组织验收。

5) 售后服务阶段：负责售后服务的计划和措施的跟踪、落实。

➤ 项目经理职责

1) 负责日常管理与资源调配，推进系统的进度，解决各种紧急事件，协助项目经理调配本系统现场人力、物力、财力、施工队保证该系统保质保量按时完成。

2) 其具体职责是：

前期准备阶段：分析系统现实，编制项目预算案提交项目经理，提交该系统进货计划表、人力资源计划及施工进度计划表，并组织系统培训和项目交底；参与组建现场工地办公室和相关管理程序及技术档案体系。

3) 在施工设计阶段：配合项目经理组织系统方案设计审查会；遵守国家有关设计规程、规范；主持制定系统施工设计方案，制定专业施工设计资料交付文件格式，配合项目经理组织系统施工设计图会审，审查管线图和安装图。

4) 施工阶段：配合项目经理组织系统施工协调会；制定系统施工项目管理制度；参加项目例会，及时处理相关事务；配合项目经理协调系统施工；向项目经理提交工程月、周报和工程进度报告，申请工程进度款；管理协调系统施工与相关施工单位关系；紧急事件无法处理则与项目经理沟通，及时处理相关事务；审核施工队的施工进度，批准其相关项目进度款；执行项目预算及项目奖惩办法，签署项目月、周工地报告，检查和评估现场各部门的工作任务和业绩，召集内部工地现场例会。

5) 联机调试：配合项目经理，组织系统验收。

7. 6售后服务地址及电话

公司总部位于河南省郑州市，有着最好的服务支持与响应时间。公司所提供的服务均直接面对最终客户，客户设备出现故障时我公司会在第一时间对客户进行回应并及时解决，让客户的设备在最短时间内恢复正常，解决时间往往大大少于承诺解决时间。

售后服务地址：河南省郑州市金水区郑花路59号21世纪广场4号楼8层813号

售后服务电话：吴家宾13837179235

7. 7风险控制体系

在安装期间，我司将委派现场项目经理、现场技术人员常驻项目所在地，进行安装与项目管理工作，项目各方如有问题，可向他们提出，现场主管人员会根据实际情况，按照公司项目管理程序中快速反应机制规定尽快予以解决，在一小时内以书面形式答复处理情况，如发生某些紧急工地问题或我司现场管理人员处理不当，可按上述公布电话向我司指挥部投诉，紧急事件和投诉联络人会第一时间通知指挥部主管人员，要求协助，尽快不迟于八小时予以处理。

在售后服务期间，当我司紧急事件和投诉联络人收到报告后，会第一时间通知指挥部主管人员，委派相关工程师尽快赶到现场，协助操作人员解决有关问题，务求所有问题在最短的时间内得到解答。我司维修响应时间：具有7×24小时免费服务热线，2小时

内到达采购人现场，12 小时内解除故障。若在规定时间内无法解除故障，提供免费备件服务。

免费提供为保障设备正常、安全使用所必须的原厂设备软硬件的维护更新升级服务

◦

7.8质保期服务

- 提供从验收合格之日起，3年的免费质保服务，终身维护保修。
 - 提供7×24小时技术支持
 - 提供高效的服务，当系统出现故障后在使用过程中发生故障，在接到采购人通知后在2小时内到达采购人现场，12小时内解除故障。若在规定时间内无法解除故障，提供免费备件服务。
 - 保修期内的应急维护：每次遇到用户应急维护要求时，做到实时电话响应和到达现场的服务；
 - 无论保修期内外，我公司均免费提供电话咨询服务及技术维护的相关资料
- 为创造名牌，提高企业知名度，树立企业形象，在本项目中，我公司本着“一切追求高质量，用户满意为宗旨”的精神，以“最优惠的价格、最周到的服务、最可靠的产品质量”的原则向您郑重承诺：

1、若我方中标，我方所提供的产品是技术先进、配置合理、质量可靠，进货渠道正常，运行安全可靠、高效、并且符合国家、行业或企业生产标准以及该软件出厂标准的全新原装正品。

2、若我方中标，我方将按照文件的相关规定，与采购人签订合同。

3、我方承诺：我公司所投产品的制造标准、安装标准及技术规范等有关资料符合国家规定的有关标准、规范要求。

4、安装调试：若中标，产品到达安装现场后，我方派将技术人员到项目现场负责进行安装、调试，使用方提供安装、调试便利。

5、技术培训：若中标，对所有人进行全体培训，保证做到每个人熟练使用该系统。

6、服务方式：在安装调试阶段，我方派有经验的技术人员到现场负责安装和调试，并向采购单位操作人员提供现场技术培训（培训内容包含：产品基本情况介绍，产品的安装和日常维护管理，相关软件的详细讲解与安装，常见问题的处理等）。

7、责任：我司技术服务人员具备了极强的责任感，将维护客户利益、保证我司信誉放在首位，并以优质的服务来满足客户的需要。

8、质保期：3年。

8.1、电话咨询。我公司为采购人提供技术援助电话，解答采购人在使用中遇到的问题，及时为采购人提出解决问题的建议和办法。

8.2、现场响应。质保期内发生系统故障，在接到采购人通知后在2小时内到达采购人现场，12小时内解除故障。若在规定时间内无法解除故障，提供免费备件服务。凡因正常使用出现的质量问题，我公司负责免费维修，期间产生的一切费用由我公司承担。

8.3、除定期的电话或邮件回访外，提供每四个月定期对所供设备系统进行检测，消除故障隐患，以保障正常运行。

8.4、技术升级：在质保期内，如果制造商的产品技术升级，我公司会及时通知采购人，如果采购人有相应要求，我公司和制造商对采购人购买的产品进行免费升级服务或优惠价格的有偿升级服务。

9. 知识产权

9.1、我公司保证采购人在中华人民共和国境内使用投标货物、资料、技术、服务或其任何一部分时，享有不受限制的无偿使用权，不会产生因第三方提出侵犯其专利权、商标权或其它知识产权而引起的法律或经济纠纷。如我公司不拥有相应的知识产权，则在投标总价中包括合法获取该知识产权的一切相关费用，如因此导致采购人损失的，我公司承担全部赔偿责任。

一、售后服务内容及售后服务机构

1、按原厂家售后服务承诺政策执行，我公司技术人员上门服务。

2、维修服务机构——河南奥普德电子科技有限公司售后服务部

3、公司名称：河南奥普德电子科技有限公司

4、公司负责人：吴家宾

5、联系电话：13837179235

6、故障排查和维修时间安排：我公司实行7天*24小时全年无休服务制。

7、我公司所投产品均属于国家规定“三包”范围，保证产品质量保证期不低于“三包”规定；质量保证期承诺优于国家“三包”规定的，按我公司实际承诺执行；

服务响应：质保期内发生系统故障，本公司承诺对于售后服务问题，在得到设备发生故障需要协助维修后，产品故障时，1小时内响应，2小时到达现场，12小时内解决问题。

质保期内，凡因正常使用出现的质量问题，我方负责免费维修，免费更换所需零配件。在保修期结束前，由我方专业技术人员和用户代表对产品进行一次全面检查，任何缺陷均由我方负责修理、退换，直到用户认可，期间所需一切费用由用户负责。

7.9 质保期外的售后服务内容

(1) 质保期外，我公司和制造商同样提供免费电话咨询服务，提供上门维护服务，提供免费技术支持；只收取零配件费用，不收人工费。

(2) 质保期外仍提供同样的维修响应服务：本公司承诺对于售后服务问题，在发生故障需要协助维修后，立即电话响应，积极与招标方协商解决相关问题，并以优惠的价格维修软件设备。

(1) 在本项目一次性购买的设备保修维护期过后，用户可以根据自己具体的需求，经过双方协商，签署相应的服务协议，公司将提供后续的服务与技术支持。

(2) 在各种设备所购买的保修期后，我公司承诺以不高于原合同的实际成交价格更换原厂商继续支持的故障部件，并根据用户的要求，经过协商，提供相应的服务内容。

品质和信誉是公司形象价值的重要部分，公司坚持以技术和产品为依托、以服务为后盾，在不断为用户提供高品质解决方案的同时，更以完善的全程服务确立了服务的新标准，让用户永无后顾之忧！