

## 四、服务承诺

我方承诺：

在本项目服务中，我方保证做到：

一、交货地点：采购人指定地点。

二、交货及完工标准：合同签订之日起45日历天内完成供货及相关的其他服务。

三、无论本招标文件中是否明确，我公司保证所投报货物必须首先满足国家相关强制性规定、国家标准、行业标准或地方性标准。

四、招标文件中相关技术要求如与国家相关强制性规定、国家标准、行业标准或地方性标准不一致的，以后者为准。

五、供货与质量保障

1、质保期1年。

2、我公司所提供的设备及其附件为全新，并且在交货期内安全交付至指定地点。所购设备应采用的是优质材料和先进工艺，均符合国家规定的质量和采购人所需的规格与性能。设备制造商对产品生产的全过程严格按质量保证体系执行。

3、质保期内出现质量问题需要更换设备时，我公司负责免费尽快更换，同时更换的设备重新开始计算质保期。给采购方造成损失的，应赔偿相应损失。在质保期内需要维修时，维修或更换所发生的一切费用，包括工时费、交通费、住宿费、通讯费、运输(邮寄)费均由我公司承担。对于维修后的核心部件应重新开始计算质保期。

4、质保期结束后，保证耗材及备品备件的正常供应。

六、设备安装调试与验收

1、我公司在设备交付后，保证设备及其组件经过正确安装、正确操作和保养，直至设备正常投运且在其寿命内运行良好。

2、我公司提供设备运行维护手册，要求内容详细、方法简便，同时编制运行费用表(详细列出该设备一年所需的常用备品、备件和耗材清单以及日常维护所需的各种专用工具清单及价格)。

3、设备验收时，各项技术指标需满足合同要求。

## 七、技术培训

- 1、我公司提供一套完整的技术资料：包括操作手册、使用说明、维修保养操作手册、操作指南、原理、安装手册、产品合格证等。
- 2、我公司配套完整的师资力量，以便为采购人提供全方位的操作培训。
- 3、我公司免费为采购人培训合格的使用人员。

## 八售后服务

### 1) 售后服务的内容、形式

1、追订、补缺：对于采购人追订增订的或缺少附件及附件不足的图书保证在3个工作日内到货。

2、图书退换：质保期内如图书发现任何质量问题，无论加工与否，我公司均无条件退换，费用由我公司承担。

3、培训：我公司保证在项目现场免费为所投项目培训2-6名技术人员，使培训人员达到熟练掌握的程度。

4、定期回访：自验收合格之日起，我公司建立回访制度，每个月回访一次，回访内容，图书借阅情况、技术运行情况、管理是否方便。回访过程中如发现以下情况无条件退换：

- (1) 倒装缺页、少页、污损等情况的图书无条件予以调换。
- (2) 图书错发漏发，无条件更换或退书；
- (3) 图书馆多订、订重图书。

### 2) 免费质保时间

我公司所供图书免费质保期为1年，质保期内如采购人发现所供图书有任何质量问题或因版权所引起的纠纷由我公司负全部责任，无论加工与否均无条件退换，费用有我公司承担。

在质量保证期内，凡因正常使用出现的质量问题，我公司提供免费维修或更换。我公司支付货物或组件的包装和运费，并从修复或更换后重新计算质保期。

### 质保期内：

如发现图书有质量问题或编目加工错误，我公司保证在接到采购人通知后立即响应2小时内予以答复，7天内免费更换有缺陷的图书或更正编目加工。如我公司保证在接到通知后3天内没有更换有缺陷的图书或更正编目加工，其风险由我公司承担。

质保期外：

如发现图书有质量问题或编目加工错误，我公司保证在接到采购人通知后立即响应2小时内予以答复，3天内免费更换有缺陷的图书或更正编目加工。

3) 解决质量或操作问题的响应时间、解决问题时间

如采购人遇到任何质量或操作问题，我公司自接到采购人通知后，立即响应，1小时内给出解决方案，24小时内到达采购人现场解决问题并以书面形式告知采购人。

4) 售后服务专线

我公司针对本项目成立了售后服务团队，保证提供完善的售后服务，并成立了专门针对本项目的服务专线（7×24小时服务），电话：010-56249408，如采购人发现我公司提供的图书、编目数据出现质量问题或服务问题，可随时拨打我公司售后服务专线，我公司保证及时给予解决。

投标人名称：北京天翼亨通文化传媒有限公司（电子签章）

法定代表人： （电子签章）

日期：2025年12月25日