

## 六、服务承诺

### 6.1、售后服务承诺

新乡学院：

我公司自愿参加 新乡学院大学生智能化体育健康测试平台项目（二次），现郑重

承诺：

我公司承诺设立固定售后服务电话，提供7×8小时售后服务热线。

服务电话号码：17761669993

服务地址：河南省郑州市金水区中方园路86号3号楼1单元27层2709号

1. 我公司承诺货物提供售后服务.提供设备自最终验收合格之日起体测系统平台质保 5 年、体测系统平台（服务器）质保 5 年、体测系统 APP 质保 5 年、智能立定跳远测试仪质保 5 年、智能坐位体前屈测试仪质保 5 年、智能引体向上测试仪质保 5 年、智能仰卧起坐测试仪质保 5 年、智能 50 米跑质保 5 年、智能 800/1000 米跑质保 5 年、智能身高体重测试仪质保 5 年、智能肺活量测试仪质保 5 年、柜机空调质保 6 年、激光打印机质保 1 年、彩色打印机质保 1 年、文化建设质保 1 年、数据处理终端（便携式计算机）质保 2 年、运动记录相机质保 1 年、移动终端（平板式微型计算机）质保 1 年、网络存储质保 1 年、路由器质保 1 年、无线 AP 质保 1 年、ac 控制器质保 1 年、WEB 网管交换机质保 1 年、三层网管交换机质保 1 年、辅材及施工质保 5 年上门保修，期间提供一切维修服务和更换零配件，以上所需费用包含在报价中。

2.开通售后服务专线电话，供所有合同设备服务专用。提供 7\*8 小时售后服务，接到采购人或最终用户的报修电话，在 1 小时内响应，72 小时内解决故障，如是设备件损坏更换同规格同型号新品给最终用户。

3.质保期后，软件终身免费升级，硬件提供终身维修支持。维修过程中所更换的配件，仅收取配件成本费。我公司承诺该成本费以当时市场公允价格为基准，最高不超过该单项设备独立销售价格的 5%。。

4.按三包规定执行售后服务，产品出现性能故障的，严格按照《部分商品修理更换退货责任规定》处理。上述规定要求与本合同其他条款有不一致的，按对最终用户较有利的条款执行。

特此声明！

供应商（公章）：河南泰智华科技有限公司

2025年12月30日

## 1、服务内容

我司严格遵照招标文件要求：

- 1) 对所有货物负责现场调试；
  - b 提供及时、迅速、优质服务的承诺，迅速快捷地提供货物的备品备件，保证招标人能够及时买到货物所需的备品备件和易损件；
  - c 提供投标货物齐全的资料；
  - d 货物出现故障后，响应及排除故障时间；
  - e 投标人对提供的所有货物，明确质量保证期。质量保证期内，除人为因素损坏外，全部免费维修；
  - f 质量保证期以后的维修、维护内容及服务方式、范围和收费等情况。
- 2) 我公司保证严格依据投标文件、合同所述供货，所投产品均满足招标技术指标要求，如发现我司以次品或非投标规格供货，我司承诺向采购方做出赔偿，赔偿方案依据双方协商决定，如无法达成一致则提交至采购方所在地法院仲裁解决。
- 3) 我公司保证所提供的货物在提供给购买单位前具有完全的所有权，购买单位在中华人民共和国使用该货物或货物的任何一部分时，免受第三方提出的包括但不限于侵犯其专利权、商标权、工业设计权等知识产权和抵押权在内的起诉。
- 4) 甲乙双方以乙方所投产品的技术参数、配置为标准进行验收，验收合格后由甲方签署验收证明文件。
- 5) 我司按测试计划进行货物的调试、验证，由相关部门进行使用性能方面的验收，验收时我司代表必须在场，验收完毕合格后签订验收单。
- 6) 我司所供产品全部免费售后服务（涵盖维修、部品更换、技术支持、故障分析等）。

## 2、服务形式

我公司所提供的产品是严格按照国家标准或现行行业标准进行采购和销售的，并对我们销售的产品质量和售后负责。

凡采购单位通过正常渠道与正常程序在我司直接采购的所有货物均享有国家和生产厂商规定的质保期限（以采购单位实际收货日起计算），即在一个月內，可享受免费调换或退货服务。且所有货物均享受定期（三个月一次）的免费上门保养和维护。如有需要，我司会派专人到采购使用单位为其使用人员给予免费技术指导或多人技术培训。对于所有的采购货物在保修期外维修时需要更换零配件的，本公司只收取当时从生产厂商采购的该零配件的成本费，其他上门费及手续费全免费。保修期内所有因更换或修理货物而导致货物停止运行的时间将从其保修期内扣除。保修期内安装的任何配件都是货物生产厂家原产的。如需按装替代零配件都需有最终用户的书面许可。

提供相应电话指导或免费上门维修服务。本公司严格遵守为贵单位保证产品质量。如果因使用本公司的产品导致机器设备出现故障问题，我们有义务及时免费维修机器设备。同时，开设有技术支持热线。

本公司在接到采购单位的电话，都将在 0.5 个工作日内电话响应，4 个工作日内赶到现场內解决故障，提供不间断的服务直到修复为止。

### ● 技术支持服务形式

#### 1.电话服务

我公司将为您提供每周 7\*8 的热线电话及传真支持。如果您使用的产品出现技术故障，您可以通过热线电话得到支持与帮助。请您仔细记录故障现象，然后通过服务热线与我们联系，技术工程师将在最短的时间内协助和指导您制定解决问题的方案，然后由您反馈给我们解决方案是否有效，我们会依据反馈信息决定进一步的支持措施。

#### 2.远程在线诊断和故障排除服务（如条件许可）

如果条件许可，在得到您许可的情况下，公司将为您提供远程登入（Telnet）、远程访问、远程监控服务，及时、准确、全面了解您的产品运行状况，发现其中存在的误区，从而更直接、快速地为您的排除故障，解决问题。

#### 3.现场服务

在收到您的服务请求后，对于通过电话无法解决的问题，我们将根据故障的严重程度，派遣技术支持中心的工程师到您的现场进行服务。公司将不定期对您进行回访，技术工程师将帮助您在现场进行产品维护，包括产品状况检测，及时发现并解决潜在的问题。

#### 4.E-mail 服务

我公司将充分利用 Internet 为客户提供内容丰富的技术支持服务。协助安装产品的逐步安装指导，安装图纸等，为客户提供详细的解决方法，尽快解决问题，联系地址 404490500@qq.com。

#### 5.电话巡访和用户走访

我公司技术服务中心将派遣技术工程师定期或不定期到用户现场走访，帮助用户进行产品状况检测，了解设备的运行情况，听取意见和建议，帮助用户进行预防性的维护，解答用户与产品维护相关的问题，了解用户对服务和产品的满意程度和新的需求。

#### ● 免费维修时间

采购单位在正常使用本公司产品时发生质量问题，可及时要求本公司免费更换或维修。本公司根据贵公司的实际情况及需求，在一个工作日内给予免费维修。

我公司在项目所在区域内有完备的售后服务，售后服务承诺完善，充分满足用户要求且提供优质服务本公司，公司自成立以来就设有专业的售后服务部门，有专业技术人员负责售后服务，以保证及时有效的为用户服务，切实解决用户的后顾之忧。

我公司设有工程售后部，专门对我公司所售出的产品常年进行维护工作，该队伍由技术顾问和专业技术人员组成，且有丰富排除故障的实际经验，随时可向业主提供故障排除、日常维护、运行保驾以及紧急援助等服务。

确保所完成的项目质最好、性能稳定，凡我公司提供的产品，免费长期技术支持。凡我公司提供的产品因设计，制造、安装、调试，不当而引起的零部件损坏，无法正常运行(除操作人员使用不当，人为破坏及其它不可抗拒等原因)，全部由我公司负责予以免费保修。

对于涉及安全的质量问题，按照相关规定，做到立即报告，及时采取防范措施。每年两次对产品、操作系统、应用系统、人员组织及相关管理制度进行评估分析，找出存在的安全威胁，提交相关的解决方法，并进行安全加固，将安全风险控制在一个合理的范围内。