

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：

5.1售后服务

5.1.1售后服务机构设置情况

①能提供良好的售后服务和后续技术支持；

售后服务承诺书

如我公司有幸在此次项目名称：封丘县 2023 年支持学前教育发展补助资金(设备购置)项目（二次）中中标并签订合同，我公司对该项目做出如下服务承诺：

我公司建立了一套完善的服务体系，我公司奉行“一切以用户利益为重”宗旨，对产品质量严格把关，杜绝不合格产品出厂。我公司秉承“全心服务，全程服务”的理念，承诺向用户单位提供售前、售中、售后全程服务体系：

售前服务：

①向贵方免费提供和招投标相关技术支持和咨询服务，提供最经济合理配置方案，设计出最时尚的款式。

②充分利用现有的条件，优化整套设计方案，以达到美观、时尚、环保的要求，也便于安装、实施，更有利于用户单位使用和日常维护。

售中服务：

③我公司商务专员全程跟踪合同执行情况，督促生产把握生产进度，确保按期交货。

④我司将组织完备的管理班子，对本项目的质量和数量，进行严格的检查核对以达到验收合格要求。

⑤ 我公司负责免费将设备送到采购单位指定地点，并免费安装、调试直到用户单位满意。

⑥ 我公司负责对用户单位的操作、保养和维护人员免费进行使用方法指导。

售后服务：

⑦ 我公司所提供的产品，免费质保期验收合格后 3 年（自工程验收合格正式交付使用起开始计算）电子设备 1 年，参数要求的按照参数要求执行，终身维护、技术支持、技术服务。由在 3 年质保期内非人为因素造成设备部件损坏，我公司免费维修或提供免费的维修零配件（负责包修、包退、包换）；超过规定质保期，本公司优惠供应备品备件。

⑧ 终身维护响应时间：若设备出现故障，在规定质保期内我们在接到用户要求服务通知后，免费维修，提供全年 7×24 小时的技术咨询服务，设备（产品）出现故障时，30 分钟内电话响应，1 小时内电话解决问题，未解决 4 小时内到达故障现场解决问题。每年 2 次上门维护以及回访，对于存在质量问题的产品，供应商应在接到采购人的通知后 2 个日历日内负责修复，调换，重新制作货补齐。

⑨ 如因我公司售后服务不力不能及时兑现服务承诺，而影响买方使用时，我公司根据实际情况给予用户一定的补偿。