

4.5 售后服务方案

1、服务标准、期限、效率

本项目完整投标，报价含税费、设备、材料、元件等购置、安装调试、验收、与其它施工单位协作所产生的费用等综合费用。

(1) 质保期为设备安装调试验收合格后一年，质保期内发生故障或质量问题，卖方在接到通知后2小时进行响应，4小时到达，24小时内处理问题，否则提供备用机直至原设备修好为止；

(2) 所投产品符合国家质量检测标准和本谈判文件规定的全新正品现货；本项目为交钥匙工程，采购方不再承担费用。

(3) 我公司所投产品符合国家环保要求；

(4) 我公司负责对买方操作人员进行使用培训，使其能够独立操作，并可以简单的维护和保养。

2、售后服务计划

(1) 产品质保期：设备安装调试验收合格后一年。

(2) 故障响应时间：质保期内，自接到用户报修后质保期内发生故障或质量问题，卖方在接到通知后2小时进行响应，4小时到达，24小时内处理问题，否则提供备用机直至原设备修好为止

(3) 质保期过后，所有设备免费保修（只收取材料费），终身维修。质保期外运行所需的随机备件、备品备件和易损件。

(4) 技术服务：我公司所投标产品厂家的技术要求进行服务，我公司提供培训计划和安排，所需费用包含在投标总报价中。

4.1 安装调试：若我公司中标，将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：若我公司中标，我公司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 若我公司中标，我公司为用户提供免费的电话咨询及技术服务。

我公司提供免费 24 小时技术服务电话：七天*24 小时电话：0371- 88959133。

维修单位地址：河南省郑州市惠济区开元路 100 号民安北郡 15 号楼 2 单元 5-6 层 10 号

(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 所投设备提供一套完整的中文技术资料：包括操作手册、使用说明、维修保养操作手册、维修电路图、操作指南、原理、安装手册、产品合格证等。

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 我公司设有维修中心，提供该中心的地址、电话、联系人姓名。

维修单位名称：河南手语教育科技有限公司

维修单位地址：河南省郑州市惠济区开元路 100 号民安北郡 15 号楼 2 单元 5-6 层 10 号

联系人：闫丽丽 电话：0371- 88959133。

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 培训内容

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。

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，卖方也要将这部分内容进行说明。

6.7 我公司在质量保证期内安装的任何零配件，是其原设备厂家生产的或是经其认可的。

(7) 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。如需在厂家(或供货商维修服务中心)维修时,我公司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质保期。

(8) 若我公司所提供的维修点若不能提供必要的服务或未能按响应时间进行维修,将视为投标者违约。

(9) 故障响应时间:

保修期内,自接到用户报修后质保期内发生故障或质量问题,卖方在接到通知后2小时进行响应,4小时到达,24小时内处理问题,否则提供备用机直至原设备修好为止。

若货物故障在检修工作8小时后仍无法排除,我方在24小时内免费提供不低于故障货物规格型号档次的备用货物供甲方使用,直至故障货物修复。

我公司技术服务热线:七天*24小时电话:0371-88959133。

(10) 故障解决流程:

当客户遇到问题时致电售后工程师和销售人员手机保持“七天*24小时”

开机,随时解决客户任何技术问题和技术咨询;售后服务维修点的工作人员会向客户询问机器

及客户信息，如产品型号、客户联系方式等；工作人员为客户进行登记，并按客户需求将派工单提供给工程师；工程师将提供到场服务，工程师着手处理并及时反映故障处理的进度，同时售后服务维修点更新维修事件的进展；问题解决后，客户在登记表中进行登记，售后工程师上报信息至客服中心进行备案。

3. 技术培训、质量保证措施

(1) 技术培训

我公司提供技术支持范围包括：硬件设备的故障解决、软件的升级服务、硬件的故障维修、重大事件的现场支持。我公司长期以来注重对售后工程师队伍的培养，拥有专门的培训系统，根据国际培训标准，对工程师进行系统的严格培训。当有新的产品发布时，我公司会全面组织一系列的针对工程师的培训、讲座和服务操作演练，以确保工程师队伍满足对新的产品进行售后服务的需求。另外，我公司还会定期邀请专家深入讲解，并进行指导和交流。在项目实施过程中，我公司将派技术人员进行全程技术支持，解决产品使用与其它工种技术配合问题，对系统应用的产品安装和应用提供技术指导。我公司承诺免费为此次采购设备提供培训工作。

(2) 质量保证措施

2.1 为了保证本次项目成为一个精品工程，我们必须对项目施工进行严格的管理，具体的措施是制定详细的计划，具体包括制定符合国家要求的安装规范、具体的安装工艺、项目的培训管理、项目的验收管理、项目的以外情况管理等，以综合评估的方案进行安装质量的宏观评估，对评估不合格的项目将进行相应的补救处理，直至工程合格为止。

2.2 我公司保证采购人在使用该货物或其任何一部分时不受到第三方关于侵犯专利权、商标权

或工业编制权等知识产权的指控。如果任何第三方提出侵权指控与采购人无关，我公司与第三方交涉并承担可能发生的责任与一切费用。如采购人因此而遭致损失的，我公司赔偿该损失。

2.3 全面贯彻 ISO9001 《质量管理和质量保证标准》。我们将根据本公司制定的《质量手册》和《程序文件》，建立完善的质量保证体系，针对本工程的特点，对施工全过程中与质量有关的全部职能活动进行管理和控制，使全体管理人员和员工按各自的质量职责承担其相应的质量责任。

根据招标要求、客户方需求，细化、优化实施方案，制定详细的实施计划。由于项目工期较紧张，必须确立一个高质量的细化方案，我公司将在广泛听取项目单位、专家意见的基础上改进实施方案的各个细节。

4. 该次项目所提供的其它免费物品或服务

(1) 我公司免费提供技术服务，并指导用户使用我公司所安装的所有设备，直至用户满意为止。

(2) 定期巡回检修服务

除了系统出现问题时及时响应外，客户服务工程师还将到现场定期访问

(2 次/年)，其巡检内容包括：

- 1) 了解设备运行情况；
- 2) 诊断操作设备问题；
- 3) 解决客户设备问题；
- 4) 设备健康检查；
- 5) 给予客户与设备相关的技术支持及咨询。

(3) 免费建立客户档案

(4) 免费送货上门，将货物送达用户指定地点。

5. 质保期内和质保期外的服务内容

(1) 质保期内，我公司对其合同中的设备提供售后服务。保修期内如遇设备问题，用户可以通过电话、邮件、即时通讯工具等联系我公司。设备质保范围服务期限内，即非人为故障或非不可抗拒之因素情况下，维修时免费；维修期间，免费提供备机。

设备质保服务期后，只收取设备或配件的成本费，不收取服务费。

(2) 质保期内的服务：

自验收合格之日起一年，终生免费上门服务、维修，质保期内除人为因素损坏外，全部免费维修，质保期外只收取零件（材料）成本费。质量保证期从验收合格之日算起（含当日）；在质量保证期内，如果设备发生技术故障，成交供应商要调查故障原因并免费修复直至满足设备性能的要求，或者免费更换整机或部分有缺陷的组件和材料。

(3) 质保期外的服务：

质保期后采购人的设备如出现故障，我方将仍提供维修服务，且如产生设备更换情况，我方承诺仅收取设备成本费，不再额外收取维修及服务费用，更换的产品价格不高于本次投标产品所报单价。

投标人（并加盖公章）：河南手语教育科技有限公司