

五、服务承诺

(一) 产品运送与供货方案

1. 供货产品质量承诺

我公司保证所供货物均为原生产制造厂商制造的，经合法销售渠道取得的、全新的、未使用过的产品，并且相关产品完全符合强制性的国家技术质量规范和政府采购合同规定的质量、规格、性能和技术规范等的要求。

2. 采购工作安排

签订项目合同后，我公司会依据项目工作需要立即成立项目采购小组。项目采购小组由公司采购部人员、财务部人员、现场项目经理组成。采购小组会一起分析项目相关产品，分工明确，各司其职，根据设备生产厂家的供货时间依顺序开展采购、运输和现场接货等工作。保证整个供货过程的有序、科学进行。

采购部会安排专人联系各相关设备生产厂家，积极组织货源，严格审查采购合同，保证采购的产品品牌、型号、规格、数量与项目投标产品完全一致，从源头控制供货产品的质量。

财务部门在接到签定好的订货合同后，会立即办理货款，保证不在货款支付环节延误时间。

3. 运送方式安排

采购小组会根据项目产品的不同情况，对相关设备进行分类，依类别安排集中汽运或物流直接发货等运送形式。产品运送的组织工作要求科学、高效。保证所有设备按时、依序运抵用户现场。

对大件货物，选用设备生产厂家直接通过物流发货运抵用户现场的运送形式，现场安排专人接收。

对零散、小件货物，选用先直接由设备生产厂家发货到公司，在公司集中后安排专车运输至用户现场的运送形式，公司安排专人送货。

4. 现场接收安排

我公司的现场项目经理会就货物的接收、存放等工作，积极与用户现场负责人进行沟通，协调组织好货物的接收工作。

现场项目经理会驻守在用户现场，随时准备接收通过物流或专车运送到用户现场的设备，与用户一起，完成货物的接收工作。

投标人：河南紫帆信息技术有限公司 (电子签章)

法定代表人：_____ (电子签章)

日期：2024年06月04日

(二) 安装调试方案

1. 场地准备和安装条件通知

签订合同后，我公司的技术服务人员会在对应的时间内向使用用户提出场地准备和安装条件的通知，促使用户及时进行场地准备和提供安装条件。

2. 场地准备和安装条件核查

在用户声明准备好了使用场地和安装条件后，我公司项目经理会到现场进行实地核查，确认场地和安装条件是否达标。确认场地和安装条件达标后，安排工作人员将所有设备运抵现场，准备安装调试。

3. 现场安装、调试

3.1 我公司承诺，与采购人进行积极主动地合作，服从采购人的统一协调，在设备安装、调试、技术支持、运行维护等方面相互配合；

3.2 我公司负责本次招标设备的安装、调试工作，保证达到设备应具有的功能和技术指标，并负责相关技术支持和维护。同时我公司承诺提供设备制造厂商承诺的全部售后服务条款（如质保期、现场维修等），不会擅自缩小售后服务范围；

3.3 设备运达用户现场后，我公司会派出技术工程师陪同各设备生产厂家技术工程师免费到用户现场进行设备的安装、调试；

3.4 我公司技术人员及各设备生产厂家工程师会遵守采购单位安装现场的一切规章制度；

3.5 我公司在设备全部安装调试完工并通过采购方的验收之前，会对安装好的设备及设备的安装工具等提供适当的保护、包装或覆盖等处理，避免设备受损；

3.6 我公司安装调试人员在设备安装调试过程中对其他邻近设备、管线等造成损坏的，会负责修复及承担一切费用；

3.7 安装调试期间或过程中，我公司技术人员会负责及时清理垃圾，并将包装物及垃圾堆放至采购人指定地点。

3.8 安装调试好后的设备，保证达到项目要求的设备功能和技术指标

3.9 我公司会安装专职的项目经理，负责整个项目的设备接收、安装、调试工作的组织协调工作，保证项目的安装调试工作顺利完成。

投标人：河南紫帆信息技术有限公司（电子签章）

法定代表人：_____（电子签章）

日期：2024年06月04日

（三）售后服务

致：新乡市平原城乡一体化示范区国家现代农业产业园管委会

我公司就新乡市平原城乡一体化示范区国家现代农业产业园管委会新品种新技术展示示范基地项目的产品质量保证、终身保修承诺及售后服务承诺如下：

1. 产品质量承诺

我公司保证所供货物均为原生产制造厂商制造的，经合法销售渠道取得的、全新的、未使用过的产品，并且相关产品完全符合强制性的国家技术质量规范和政府采购合同规定的质量、规格、性能和技术规范等的要求。

2. 终身保修承诺

我公司郑重承诺，对所有设备进行终身保修，涉及到系统软件的，对软件进行终身免费升级。

3. 质保期

我公司郑重承诺，在本次投标活动中，项目所含的设备质保期限均为自采购人出具验收合格报告之日起一年。质保期内，我公司负责免费维修本项目所含的所有设备，提供免费配件、免费维修服务、免费培训服务。

4. 质保期内服务

（1）售后服务内容

1) 技术培训； 2) 设备保养； 3) 设备维修； 4) 技术支持与交流； 5) 耗材及零配件供应；

（2）售后服务形式

1) 上门维修； 2) 年度定期上门巡检； 3) 定期电话回访。

（3）解决问题的响应时间、到场时间、解决问题时间

质保期内，自接到用户报修电话后，我公司技术人员会在1小时内做出电话响应，维修服务人员在12小时内到达用户现场，24小时内解决问题。

（4）年度巡检及回访服务

我公司每年都会安排技术人员到客户处进行年度上门巡检及回访服务，对所供设备进行巡检及保养维护，使设备使用效率达到最优化。

（5）备品备件服务

公司终身为用户提供设备所需的各类备品备件。

5. 产品及技术服务和售后服务流程

（1）接到用户报修电话服务流程

接到用户报修电话 → 依据用户在电话中的问题表述判断问题类型并决定解决方案 → 申请出差和准备配件 → 用户现场解决问题

（2）巡检及回访时发现问题服务流程

巡检及回访服务时发现问题 → 与用户一起确定解决方案 → 现场解决问题

6. 质保期外服务计划及收费明细

(1) 质保期外服务计划

质保期过后，本公司针对客户的售后服务内容、形式、响应时间、到场时间和解决问题时间、售后服务质量与质保期内的承诺一样。

(2) 质保期外服务收费明细

质保期过后，所有设备免费保修，免费上门服务，更换配件只收取必需的材料成本费。免费为用户提供电话咨询和技术支持服务。

(3) 备品备件服务

终身为用户提供设备所需的各类备品备件。

7. 售后单位信息

售后单位名称：河南紫帆信息技术有限公司

售后服务地点：郑州市中原区电厂路17号2号楼4层407号

售后服务联系人：杨红旗 职称：工程师 服务电话：0371-55153146

投标人：河南紫帆信息技术有限公司 (电子签章)

法定代表人：_____ (电子签章)

日期：2024年06月04日

(四) 培训方案

技术培训是项目实施的重要一环，关系着用户能否正常使用和保存设备，根据多年的项目实施经验，我公司对具体项目制定的标准培训方案如下：

1. 培训计划

依据项目所含机械设备的类型，组织好各设备生产厂家的技术培训人员，提前准备好有关机械设备的结构、操作方法及日常保养维修知识的培训手册，在所有设备安装调试完成后，在用户实验室内或用户指定地点对设备使用人员和管理人员进行理论知识和操作方法、保养维修知识的培训。

2. 培训方式

在用户现场培训和后期的巡检培训与电话培训

3. 培训地点

用户指定地点。

4. 培训内容

与设备相关的理论知识培训和实际操作培训，包括机械设备的结构、操作方法及日常保养维修知识等。

5. 培训时间

设备运抵用户现场并安装调试后，根据用户工作安排，对设备使用人员和管理人员进行至少 1-2 天的培训，具体培训时长以相关人员学会为准。

6. 培训对象

机械设备使用人员和管理人员。具体培训人数由用户决定，我方给予积极配合。

7. 巡检培训和电话培训

每年年度上门巡检时，我公司技术人员在对设备检修保养后，还会与使用单位具体的设备使用人员（包括新增的使用人员）进行现场沟通，对其需要了解或补充的知识再次进行现场讲解培训，保证所有设备其具备正常的使用能力。

同时，在日常工作过程中，使用单位工作人员随时可以就设备的使用问题、技术问题与我公司技术人员进行电话沟通，我公司技术人员会在电话里进行详细、耐心的讲解，保证教会教好。

投标人：河南紫帆信息技术有限公司（电子签章）

法定代表人：_____（电子签章）

日期：2024年06月04日

(五) 质保期内免费备品备件

序号	备品配件名称	规格型号	单位	数量	单价 (元)	小计 (元)
1	镇压轮	200	个	1	免费	免费
2	覆土弹簧	201	条	1	免费	免费
3	支撑片	---	片	1	免费	免费
4	脱粒片	---	个	4	免费	免费

投标人：河南紫帆信息技术有限公司 (电子签章)

法定代表人：_____ (电子签章)

日期：2024年06月04日