

4.5 售后服务方案

1、详细说明售后服务的内容、形式、质保期，解决质量或操作问题的响应时间、应急问题解决时间等。

为了更好的服务用户的需求，做好指导使用及时售后服务工作，我方本着“一切追求高质量、高品质、用户满意为宗旨”的精神。以“周到的服务、可靠的产品质量”为原则向用户做如下承诺：

(1) 产品质量承诺

产品的制造和检测均符合国家标准。

产品在有专业检测人员进行检测，确保产品的各项指标达到贵处的要求。

我方所提供的产品在质保期内如果存在质量问题，我方愿意承担一切责任。

(2) 质保期承诺

自设备安装调试完成并验收合格之日起 3 年

同一设备、同一质量问题连续三次维修仍无法正常使用的，我方承诺更换同品牌、同型号新设备，并对产品质量实行“三包”服务。在质保期外，提供设备的更换、维修只收取零配件成本费用，不收取人工技术和服务费用。售后服务能力及在设备的设计使用寿命期内，我方承诺应能保证使用方更换到原厂正宗的零部件，确保设备的正常使用。

(3) 解决质量或操作问题的响应时间、应急问题解决时间

我公司有能力及时向用户提供解决方案，和产品的高质量标准相吻合，所有采用和安装的设备都将得到 3 年的免费质保。服务响应时间为半小时响应，2 小时到达现场，6 小时解决问题。为了保证保质的实现，我公司有一支受到良好培训并富有经验的工程师队伍，在验收后的头一个月内，对系统运行提供一线支持。这支队伍将同我公司的后方保持紧密联系，获得支持服务。如果仍旧不能得到及时解决，这些问题将被提交我公司的高层，同时报告给厂家技术中心，

提供的支持服务被分为 2 级：（1）关键性的；关键性的服务享有最高的优先权，反应时间将是在从问题得到报告后的 1 个小时之内到达现场。（2）重要的；重要的服务享有二级优先权，重要服务的反应时间在从问题得到报告后的 2 个小时之内到达现场。

我公司作为各厂家的商业合作伙伴，与他们保持着从高级部门到工作小组级别的频

繁定期的联系。这种联系使双方对客户运作、产品信息和最新技术解决方案有一个完整的认识。这使我公司能够更有效、更完善地处理技术问题。我公司准备每月与用户沟通，回顾提供的支持服务的情况，会议将在合理的基础上由高层复查。我公司完全相信，我们和各厂家共同提供的服务和安排将在所有方面满足用户的高质量之要求。

2、售后维修单位名称、地点、联系方式。

单位名称：河南柯微嘉商贸有限公司

地点：河南自贸试验区郑州片区(郑东)农业东路东、商鼎路北东方陆港C楼19层1903号

联系方式：18838970912

3、售后维修技术设备和人员等情况。

序号	姓名	专业	电话	技术能力
1	曹野	土木工程	18838970912	熟练运用各类办公软件，保证设备正常运行
2	李豫培	计算机专业	13027527361	利用专业能力及经验解决设备出现的问题
3	李长春	自动化	18838938600	利用专业能力及经验解决设备出现的问题

4、技术培训、质量保证措施。

质量保证措施

产品的制造和检测均符合国家标准，产品在有专业检测人员进行检测，确保产品的各项指标达到贵处的要求，我方所提供的产品在质保期内如果存在质量问题，我方愿意承担一切责任。

我公司负责按合同中规定的软件型号、数量将产品送达指定地点，并保证按合同要求按时完成设备安装、调试、启动、运行等工作；

我公司按照合同要求测试所有硬件、软件；

我公司提供技术培训

我公司负责合同中所有产品的现场安装调试、现场验收测试。

产品到达后，由本公司和用户人员监督下，由用户人员清点，检查产品。

所有产品完成安装调试后，双方即可进行验收测试。

服务人员对产品的使用、注意事项，服务人员现场进行演示解说；客户对产品的疑问，服务人员给予一一解答。

5、为本次招标项目所提供的其他相关免费物品或服务。

我方在质保期内保证按免费修理或更换因材料不合格或制造不合格而有缺陷的任何设备及附件（被更换的设备和附件仍按本条款处理），并赔偿使用单位由于这些缺陷导致的额外费用或损失。在修理或更换之后，承包商应将造成缺陷的原因、采取的补救措施、完成修理及恢复正常的时间和日期等报告给使用单位。所有更换的零件和材料须是原厂标准生产的零件和材料。

在货物的质保期内，如有制造质量的问题或质量缺陷，我方将免费予以更换，保证用户工作及时正常运行。我方在质保期内免费提供备件并终身维修。我方保证在用户规定的时间和地点提供符合合同规定的质量和数量的产品。

遇重大活动，若甲方需要，我方技术人员提供现场服务，确保设备运行安全。在保修期内硬件免费更换和维修，软件免费升级。并且在软件保修期内由于软件升级而引起硬件变动所发生的费用由我方承担。在保修期内，如果系统发生故障，我方免费调查故障原因并修复直至满足最终验收指标和性能的要求，或者更换整个或部分有缺陷的设备（材料）。

我方为采购人提供日常操作及简单维护的免费培训，主要培训内容包括但不限于货物及主要部件的基本构造、功能、日常使用操作、软件使用、保养与管理、常见故障的排除、紧急情况的处理等。

6、提供原厂标准的易损件、消耗材料价格清单及折扣率，保修期届满后维修的价格清单及折扣率。

我公司全天候 24 小时接受用户服务请求，每三个月将至少定期巡访用户一次，而且每个月将安排不低于一次的用户随机寻访服务。对用户提出的问题当场予以解决（产品因人为原因或自然因素造成的问题除外）。

我公司对所投产品实行终身维修、维护服务，在质保期外，我公司仍保持保修期内的响应服务，免收维修费，只收取配件费，我公司有专门的配品、配件库，可以用用户提供应急服务。

提供备品、备件服务，并对配件费进行市场价格的 8 折优惠。我方保证在本产品停产 5 年内，向使用单位提供所需的备件。我方保证所提供货物都是全新的，并符合国内该产品的所有标准。

我方设有备件库，存有所需的所有必须备件及耗材，能保证 10 年以上的供应期。我方保证在 10 年内有足够的维修备件、技术支持等向购买方提供服务。

软件升级服务所有软件在一次性购买后永久免费使用。提供 10 年的系统应用软件的免费升级服务。当软件标准发生变化时提供软件的免费升级服务。

7、投标人认为需要说明的其他服务承诺。

本地化售后服务

河南柯微嘉商贸有限公司办公室地址位于河南省省会商都郑州，河南自贸试验区郑州片区(郑东)农业东路东、商鼎路北东方陆港 C 楼 19 层 1903 号，于 2018 年 04 月 13 日在郑州市市场监督管理局自贸区服务中心注册成立，注册资本为 100（万元），在公司发展壮大的 3 年里，我们始终为客户提供好的产品和技术支持、健全的售后服务，我公司主要经营销售：电子产品、警用设备、安防产品、办公用品及耗材、消防器材、照明音响设备、摄录器材、仪器仪表、服装服饰、化肥、日用百货、建筑材料、机电设备、五金交电、教学设备、类医疗器械、实验室设备、通讯设备；网络工程施工；计算机软硬件技术开发；计算机系统集成；安全防护技术开发、技术服务；无人机产品的技术开发、租赁和销售；电子仪器设备维修。

我公司总部在郑州，具有本地化的售后服务，设备出现问题之后，我公司及时派出

技术人员到达用户现场，去帮助用户解决遇到的问题。为了保证保质的实现，我公司有一支受到良好培训并富有经验的工程师队伍，在验收后的头一个月内，对系统运行提供一线支持。这支队伍将同我公司的后方保持紧密联系，获得支持服务。如果仍旧不能得到及时解决，这些问题将被提交我公司的高层，同时报告给厂家技术中心。

许昌市公共资源交易平台投标专用
786221BEE1624ED8944F8E6A5E860974