

2、售后服务方案

2-1 详细的售后服务计划

若我公司有幸中标，我公司承诺：

(1)、质量要求：合格，符合国家相关质量标准。

(2)、质保期：验收合格并交付使用后 1 年。

(3)、售后服务：提供 1 年质保免费上门保修服务，7 天×24 小时全年无休，保修期自验收合格之日起计算。对有瑕疵或不能修复的货物负责免费更换。

详细售后服务模式如下：

(4) 质保期满后，我公司依据免费上门维修，只收取更换相应配件成本费用。

服务内容

我公司针对本次项目设有专职项目经理在与用户共同协调的基础上建设该项目；负责与项目有关的一切问题，协调项目的设备安装、调试及技术支持工作，以及后续的售后服务等工作。并与设备厂商一起承担对本项目的技术支持等工作。提供 24 小时服务热线电话及时对用户提出的所有相关问题进行热情解答。

服务形式

现场服务：

现场检修在系统开通后，我公司将继续保证有效的现场技术服务，在系统发生重大故障时，我公司将采取一切积极手段和必要措施进行恢复并将事故原因和分析报告向用户通报，如确系设备或软件原因，我公司将对此加以解释和负责。

我公司将长期提供现场顾问服务。设专职工程师长期跟踪此项目、定期拜访用户，及时提供各类技术咨询及相关技术资料，协助用户调测系统运行参数，优化系统资源配置。

定期巡检服务：

维护服务在现场进行，分为定期维护和不定期维护，定期维护每季度将不少于一次，其它正常运行期每年不少于四次。

特殊紧急服务对用户的维护紧急需求，我公司保证第一时间紧急响应，1 小时内工程师到达用户现场。

免费质保期

提供 1 年质保免费上门保修服务，7 天×24 小时全年无休，保修期自验收合格之日起计算。



到达现场时间，解决问题时间等

货物安装调试完成后，乙方应继续向甲方提供良好的技术支持。应当由专门队伍从事此项工作，并提供全天候的热线技术支持服务，对甲方所反映的任何问题在立即做出及时响应，在4小时之内赶到现场实地解决问题。若问题、故障在检修24小时后仍无法解决，乙方在2日（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。

2-2 售前服务内容

（1）协助用户做好项目规划和需求分析，配合用户结合实际制订完整的配送货物计划。

（2）与业主有关部门密切配合，充分考虑用户在产品性能功能结构的选型。

（3）提供专业的技术咨询服务。

（4）提供随时的考察接待及各种便利条件。

（5）选派专业技术人员、商务人员进行技术交流、技术沟通，在整个投标过程前后，及时提供产品的性能、特点、图纸，以及各种参数，积极配合用户选择满意的产品。

2-3 售中服务内容

（1）在合同签订后将以用户技术规格书为蓝本，编制相应的技术协议书，对技术规格书进行补充、完善和细化，使之成为合同的实际执行技术文件，经用户批准后执行，并将技术协议书作为设备订货合同的附件。

（2）在技术协议签订后的最短时间内，我公司将提交合同设备的设计、制造、装配、安装、调试、验收、试验、运行和维护等标准清单给用户确认。

（3）合同签订后即安排仓储专员和产品部列出详尽的产品采购配送计划，提供产品的相关技术资料，并确保用户审核通过。

（4）及时向用户提供合同规定的全部技术资料和图纸。

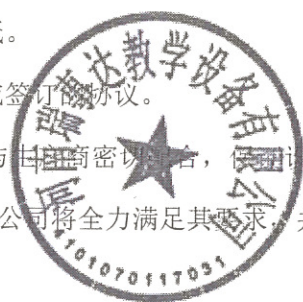
（5）严格执行供需双方就有关问题召开会议会议纪要或签订协议。

（6）我公司在技术设计中，优化设计，精益求精，与生产商密切配合，保证设计工作的顺利开展。若生产商有更改需要，使用单位有特殊需要，我公司将全力满足其要求，并想尽办法，与各方面协调好合作关系。

（7）按合同规定向检测机构提供有关部门标准和图纸，并为检测提供方便。

（8）在制造过程中，我们将全力协调生产厂家审查，产品监造、检查验收等各阶段工作，使产品发运前的所有工作能够有条不紊地开展。

（9）产品制造，材料及产品的试验、检验、遵循相关标准要求执行，认真做好常规项目检



查、手动操作试验、绝缘电阻试验、电气动作试验、保护电路连续性试验，验收测试根据技术规格书进行。

（10）检验与验收——出厂验收

生产厂商在完成合同货物出厂前的全部制造、检验/试验、所有资料准备完毕且所有不符合项已按质保程序关闭后，发出书面出厂验收申请。出厂验收将根据由用户编写的符合本合同和相关技术要求的，且双方认可的验收指导文件即出厂验收大纲来进行。

（11）合同货物出厂验收合格后，我公司按本合同及附件中相关的包装技术要求和相关文件、相应的国家标准的规定进行包装，包装应保证合同设备在运输和储存过程中保持设备处于完好的质量状态，并有防潮、防霉、防雨、防锈、防腐、减振、防冲击、防污染等措施。

（12）货物到达现场后，我公司将配合用户在最短时间内组织开箱检验，检验货物的数量、规格和外观质量，如检验时，卖方人员未按时到达现场或放弃参加开箱检验，用户有权自行开箱检验，卖方承认检验结果和记录。现场开箱检验时，如发现货物由于我公司原因（包括运输、包装等原因）引起的任何损坏、缺陷、短少或不符合合同中的质量标准和规定，我公司在接到提出的检验通知单后，应按本合同规定尽快完成修理或更换有缺陷货物、和/或补发短缺部分，由此产生的制造、修理和运输及保险费用均由我公司承担（包括用户配合卖方修理损坏/缺陷货物发生的费用）；如果损坏或短缺是由于用户原因造成，我公司在接到用户修理/更换或补足供货的要求后，应尽快修理/替换损坏的零部件，或提供补充的零部件。

（13）在合同有效期内，我公司将根据用户的需要及时提供与合同货物有关的安装、调试、运行、检修和安全质量审查等相应的技术指导、技术配合等方面的服务。我公司将全力提供文件、技术支持、建议和现场检测服务并对其提供的技术指导和技术文件的正确性以及现场服务的质量承担责任。

（14）质保期内，我公司将免费提供备品备件、专用工具及质保期内须更换的部件。在此期间，我公司将按照用户要求派代表到现场进行技术服务，指导用户进行合同货物的安装、调试、并负责解决合同货物在安装、调试期间发现的制造质量问题。我公司派到现场服务的技术人员应是有实践经验的健康的可胜任此项工作的人员，用户有权提出更换不符合要求的卖方现场服务人员，卖方应根据现场需要，重新选派合格的服务人员。我公司将向用户提供服务人员情况表，明确服务人员的职责。服务人员在现场将完成包括货物催交，货物的开箱检验，货物质量问题的处理，参与产品安装、免费产品调试，参加试运和性能验收试验等工作。在安装和调试前，服务人员将与用户进行技术交底、讲解和示范将要进行的程序和方法，全权处理现场出现的技术和商务问题。

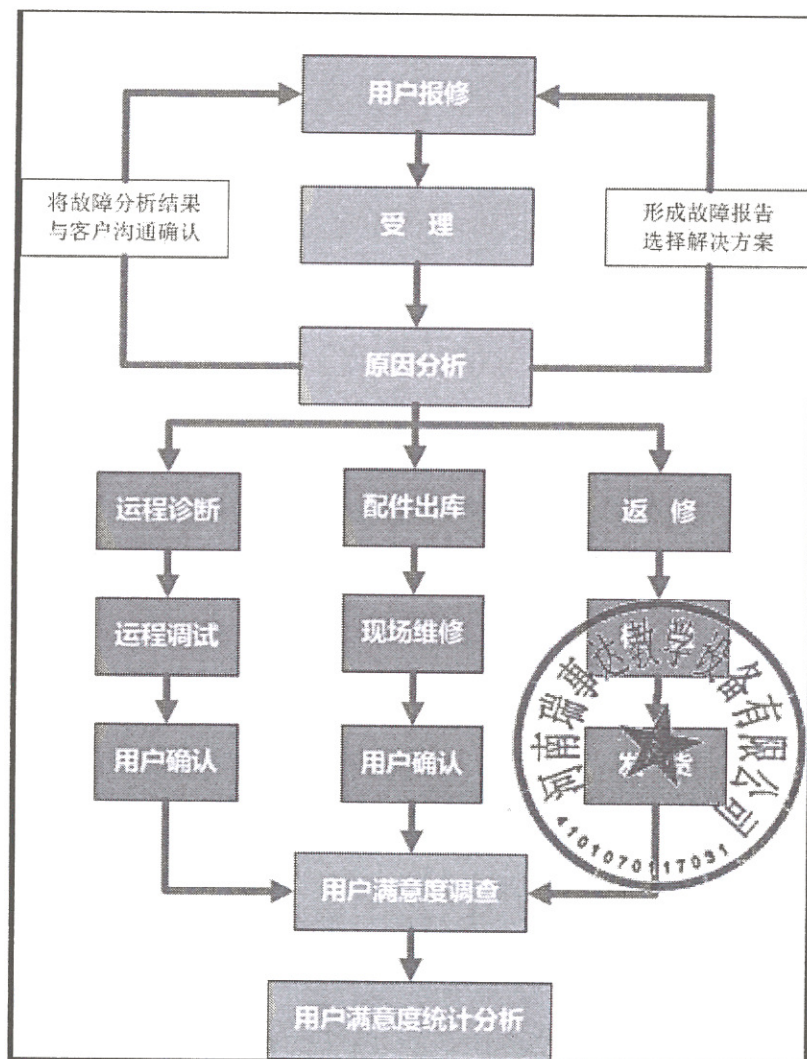


其次为使合同货物正常安装、调试运行、维护检修，我公司除提供相应的安装维护使用说明书外，现场将对用户使用人员进行培训，使用户详细了解产品的性能和故障的维修，确保其培训内容与工程进度达成一致。

（15）定期对所供设备系统运行情况进行检测，消除故障隐患，以保证设备的正常运行。

（16）技术升级。在质保期内，如果制造商的产品技术升级，我公司及时通知招标人，如招标人有相应要求，我公司和制造商对招标人购买的产品进行免费升级服务或优惠价格的有偿升级服务。

2-4 售后服务响应流程



售后服务响应流程图

当接收到报修电话时，按以下维修服务工作要求进行维修：

1)、维修人员在现场维修时，应有明显标志佩带工作证，以便认别。

2)、建立维修质量档案，每次发生的故障及维修事项均应作简明记录，便于汇总系统的运行情况及系统易出现故障的所在，并针对系统易出现的故障，采取必要的措施防止。

3)、进行定期或不定期的巡查回访工作，主动征询系统管理人员及用户的意见，发现问题及时处理。

4)、接到工作人员或用户报告系统故障电话后做好记录。接到业主方通知维修服务后随时响应；需要在现场进行维修的，应在一天内到达使用现场；一般问题应在 2 小时内解决，重大问题或其它无法迅速解决的问题应在一周内解决或提出明确解决方案。

5)、维修人员根据维修情况，主动反馈给业主管理人员，并签字确认。

维护服务

● 免费专业服务

在保修内提供如迁移、改造、升级、重装等多种服务。对该项目中产品的软、硬件在质保期内提供软件应用支持服务和硬件升级服务。软件应用支持及升级服务包括主要版本的故障排除、版本维护、故障修复、补丁和主要版本升级的技术支持等。免费为客户准备安装修正性软件和升级软件。

● 免费日常性定期维护服务

在本项目系统使用过程中，我公司项目小组将提供定期现场巡访或不定期电话巡访，与用户一起共同对系统进行性能调优、系统诊断，系统日常维护管理方面的交流，为本项目系统进行定期的预防性维护服务，根据质量保障观点，好的质量是计划（预防）得来，而非事后改正出来的，防患于未然比救火更有意义更有成效。并与用户共同进行阶段性总结、分析，请用户对项目小组的支持服务工作提出改进的意见和建议。同时对项目的整体系统应用情况，通过对用户平时反馈的问题汇总、整理，定期选派有经验的工程师到用户现场进行巡回服务，对用户系统进行优化和防范性的维护。对相关硬件设备预防性维护保养服务并提交服务报告。相关工程师对用户的设备进行定期的清洁、保养、维护服务。

响应方式	服务内容及规范
------	---------

每 个 月 一 次每次 2 小时	对本项目系统进行性能调优、系统诊断，和用户进行系统日常维护管理方面的技术交流。 客户服务中心将建立用户支持服务档案，列出年度定期支持服务时间表，在计划时间内进行支持服务
---------------------	--

● 电话响应服务

通过电话咨询解决售后服务的有关内容。由我公司为本项目采购单位提供全年每天24小时，每周7天的工作技术专家电话咨询；工作日之外，我公司将项目小组主要技术人员的手机、宅电提供给贵单位，随时为贵单位提供系统产品、技术等全方面的咨询服务。

● 现场服务

在咨询服务仍不能解决问题时，本公司技术人员在接到贵单位的电话通知后在2小时内到达现场提供技术服务。

技术服务响应

所有客户可以通过服务热线，联系我公司，获得相关的服务。

客户服务中心有一套完整的客户服务响应标准和规范，围绕客户服务满意度进行闭环管理，对每一个客户申请的每一项服务进行跟踪，督促和落实每一项服务的及时完成，从而提高客户满意度。

保养维修程序表模板

我司设备/设施保养维修程序记录表

客户名称：_____

项目名称：_____

维护日期： 年 月 日

编号：



部 门		设备 / 设施 名 称		监 督 人	
型 号 规 格					

时 间	维修原因/维修、保养内容	责任人	保养级别

注：如属故障，应写明维修方法、更换的配件等，可跨栏填写。一式两份，一份客户保留，一份公司售后服务部保留；

2-5 技术故障应急策略

河南瑞事达教学设备有限公司为用户提供 7*24 的维护服务，根据用户不同的故障级别启动不同的服务流程，尽快修复故障，恢复设备正常运行。专责工程师可通过电话指导、远程登录或现场服务等方式进行故障修复，并保证满足双方约定的服务等级中相应故障级别的处理时限。同时河南瑞事达教学设备有限公司将协助用户建立所有硬件设备及相关系统软件各种故障的恢复流程及应急措施，提供更换故障配件步骤或相关技术方案。

根据故障的严重程度和影响程度的不同，故障级别由低到高分四级故障、三级故障、二级故障、一级故障。当故障没有在规定时间内恢复或解决时，故障级别将自动升级故障级别划分如下：

一级：属于紧急问题；其具体现象为：系统故障导致业务停止、数据丢失。

二级：属于严重问题；其具体现象为：部分部件失效、系统性能下降但不影响正常业务运作。

三级：属于较严重问题；其具体现象为：系统能继续运行且性能未受影响，但出现系统报错或部分部件故障，存在较大安全隐患。

四级：属于普通问题；其具体现象为：系统技术功能、安装或配置咨询，或其他显然不影响业务的预约服务。

故障响应级别

为了保证用户设备故障的尽快解决，若河南瑞事达教学设备有限公司专责工程师通过远程支持不能解决问题，河南瑞事达教学设备有限公司工程师将在用户的服务级别时效内立即赶赴故

障现场进行紧急现场支持。

河南瑞事达教学设备有限公司对到场时间的要求根据设备的服务级别确定：

一级和二级故障（影响业务运行）： 2 小时内到达故障现场。

三级和四级故障（不影响业务运行）： 4 小时内到达故障现场。

故障处理

在故障发生后，河南瑞事达教学设备有限公司专责工程师在到达用户现场后，立刻开始进行不间断服务直至系统恢复正常运行，尽快修复故障并投入使用，主要服务内容包括：

（1）根据故障诊断结果及时进行备件更换，如故障无法判断时或其它必要时可在大范围内更换设备备件以保证在最快时间内恢复设备的正常使用状态；

（2）对于维护清单以外的非我方供应硬件设备（如软件或其他厂商设备）故障造成的问题，河南瑞事达教学设备有限公司工程师给出合理的建议。

（3）对未明确原因的问题，河南瑞事达教学设备有限公司将协助用户进行排查。

对于影响到业务系统运行的一级故障和二级故障，河南瑞事达教学设备有限公司将在 4 小时以内恢复。对于不影响业务系统正常运行的三级故障和四级故障，河南瑞事达教学设备有限公司将在 24 小时内完成故障修复。

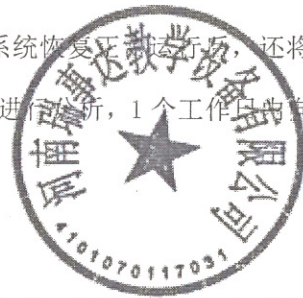
（4）软件版本/补丁的测试与升级，根据原厂商发布的系统软件版本和补丁升级程序，并结合客户的需求和实际情况，为客户提供系统软件版本和补丁测试，实施现场软件版本和补丁的升级服务以及固件升级。

故障分析时间

河南瑞事达教学设备有限公司工程师在解决故障，系统恢复正常运行后，还将继续对系统运行情况进行跟踪，并结合故障现场信息对故障产生原因进行分析，1 个工作日内向用户提交故障分析报告。

紧急情况处理

紧急情况的反应和处理是服务质量的重要方面。此次项目的所有设备承担着用户的重要业务。当严重的信息系统故障（如宕机）发生，或影响生产的较大故障较长时间不能得到有效处理时，对用户而言，该故障实际上就形成了紧急情况。



紧急情况处理流程

河南瑞事达教学设备有限公司为用户定制有一套成熟高效的紧急情况管理体系。我单位提供 7*24 小时的热线，并为客户配备了专责工程师，任何时候客户都可以及时找到服务工程师及值班经理对紧急情况进行处理。对于问题的严重程度和紧急程度及相应处理流程，河南瑞事达教学设备有限公司定义了 4 种级别：

紧急级别	定义	处理时间	技术负责人	负责经理
1	用户业务停止、数据丢失	2小时	原厂技术专家 专责维护工程师	公司专业经理
2	机器宕机 严重问题	2小时	原厂技术专家 专责维护工程师	公司专业经理
3	一般性问题	4小时	专责维护工程师	公司专业经理
4	提问	不定时	专责维护工程师	公司专业经理

危急情况的处理

对于对用户业务造成较大影响，较为复杂的紧急情况，河南瑞事达教学设备有限公司会启动危急情况处理体系。由本地专责工程师提出申请，成立危急情况处理小组。并通知原厂商。原厂商的技术支持中心的相关专家任协调人，本地主管经理任本地组长，相关的工程师和专家任组员。该小组需每天向原厂商相关负责人汇报处理进展，每小时更新紧急情况处理系统的相关记录。该小组具有高度权威，能快速调动全国的资源，找到问题根源，防止问题处理的任何环节出现延迟，以尽快解决问题。

服务质量管理及监控

为了提高服务水平，了解客户对河南瑞事达教学设备有限公司服务的实际感受，河南瑞事达教学设备有限公司每年都会通过专职负责售后商务对河南瑞事达教学设备有限公司工程师服务质量进行用户调查；同时河南瑞事达教学设备有限公司还定期对服务质量进行客户满意度问卷调查，从中发现不足，并尽快予以改正和补救。问卷调查以下两个表格为样本。

单次服务指标考核评核表

情况	优	良	中	差
----	---	---	---	---

故障响应时间（30 分钟之内）				
故障发生后，到达客户现场时间				
解决故障的时间与速度				
硬件故障时，备件的供应程度				
是否在一次服务中解决问题				
对问题的跟踪与总结				
服务态度，与客户的沟通情况				
服务工程师的技术水平				

总体服务质量评核表

情况	优	良	中	差
每个月的巡检服务质量				
排障服务的质量				
客户机器的连续无停顿运行时间 (因程序原因造成的排除在外)				
河南瑞事达教学设备有限公司 工程师技术水平				

紧急调用工程师

庞大的服务工程师及技术顾问队伍，当有突发或并发事件发生时会从各分公司平台或者服务响应平台快速调动后被工程师紧急赶赴客户现场完成服务。

紧急调用备件

当本地无法提供有效备件时，我公司将要求上游供应商从其他备件渠道紧急调用备件，并在最短的时间内用最快的方式发至临安客户现场。

紧急调用第三方资源

我公司与许多原厂商及业界同行建立有紧密的商务合作关系，紧急情况下我们可以调用原厂的备件、技术资料、工程师等资源。



2-6. 售后服务网点及固定售后服务人员配置

供应商：河南瑞事达教学设备有限公司

售后服务网点地址：郑州高新技术产业开发区西四环 228 号企业公园 15 号楼 17 号

联系人：孙亚举

联系电话：13140068811 / 0371-63377973

本次项目在 1 年质保期内若出现技术故障，我公司将在 10 分钟内响应，1 小时内提供解决方案，电话咨询不能解决的，4 小时内到场，24 小时内解决问题。若问题、故障在检修 24 小时后仍无法解决，我公司在 12 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。

(1) 针对本项目的技术人员配备安排计划

姓名	协调电话	职责	本项目中主要任务
李宽	13663856578	技术支持	售后服务技术支持、维护、巡检等工作
郑雨	13014527685	物流配送	货物配送
刘磊	13014527685	售后协调	售后协调

(2)、针对本项目的售后人员配备安排计划

姓名	联系电话	职责	本项目中主要任务
姚远	13014527685	售后协调	全权负责各项目的实施、检验、售后等管理工作。
吴鹏飞	18530573020	技术工程师	项目实施，售后服务技术支持、维护、巡检等工作
魏海涛	13303713358	技术支持	项目实施，售后服务技术支持、维护、巡检等工作
李瑞鹏	15038037275	技术支持	项目实施，售后服务技术支持、维护、巡检等工作
李科军	15039091728	技术支持	售后服务技术支持、维护、巡检等工作

售后服务车：2 辆，24 小时待命

24小时客服热线： 0371-63377973

质保期内技术服务

- 1) 质保期内，需要更换配件的，免费更换的配件跟被更换的品牌、类型相一致或者是同类同档次的替代品，同时征得客户方管理人员的同意。
- 2) 质保期内，我司每季度对客户方的全部机器检修一次（包括配件的检查、调试、清理、更换



配件等等），具体时间双方可以商定，不向客户收取费用。

3) 设备更换及维修服务方式：所有设备更换、维修服务方式均为现场服务，即由我公司派工作人员到用户设备使用现场维修。

质保期后技术服务

1) 我司继续为所售设备提供提供支持服务。设备故障需维修时，只收取设备维修成本费；免费培训操作人员及场景制作人员；其他服务（工程师现场支持、维护、设备定期检查等）均免费提供。服务方式和响应时间与保修期内售后服务方式和响应时间相同。

2) 质保期满后，优惠提供备件供应，换件人工免费。

3) 技术支持：我公司承诺在设备安装完毕后，提供终身技术支持。向贵院终身提供产品软件的升级补丁程序或升级版本软件并包含详细的升级操作指南。当贵院无法自行完成升级时，我方派工程师现场为贵院完成升级。同时为用户免费提供有关设备、系统软件升级的方法和优惠条件等的技术咨询服务。

本地化售后支持服务

项目工程的完成，只是我司开始为采购单位展开更全面服务的起点，如何能够保障系统稳定可靠地运行，确保系统在出现故障后能够及时恢复是关系到采购单位系统日常工作正常进行的关键。因此，系统在建成之后的管理和维护任务是极为重要的。

为更好服务于采购单位，公司配备了一辆售后服务车，专门指派给该项目日后维护所使用。

快速响应服务

我司可以为贵院提供一系列的快速响应服务，保证其所安装的系统得到及时的技术支持服务：

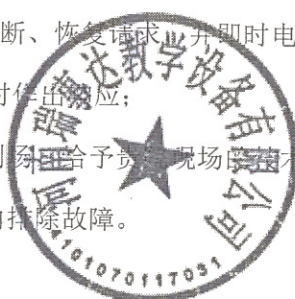
1) 为保证系统正常运行，我们提供 7*24 小时的故障诊断、恢复请求，并即时电话响应。

2) 当接到普通故障事件后，我们技术工程师全天候即时做出响应；

如接到较大的故障报告，我们技术支持人员将迅速到场给予支持分析故障原因，找出解决方式，同时提供备用设备，并 24 小时内排除故障。

定期巡检服务

在本项目系统使用过程中，我公司项目小组将提供定期现场巡访或不定期电话巡访，与用户一起共同对系统进行性能调优、系统诊断，系统日常维护管理方面的交流，为本项目系统进行定期的预防性维护服务，根据质量保障观点，好的质量是计划（预防）得来，而非事后改正出来的，防患于未然比救火更有意义更有成效。并与用户共同进行阶段性总结、分析，请用户对支持服务中心的支持服务工作提出改进的意见和建议。



响应方式	服务内容及规范
每个月一次 每次 4 小时	对本项目进行性能调优、系统诊断, 和用户进行系统日常维护管理方面的技术交流。 客户服务中心将建立用户支持服务档案, 列出年度定期支持服务时间表, 在计划时间内进行支持服务

2-8. 质保期内具体服务措施及方案

1、保修期内：我公司对自己所售产品提供“三包”服务（**包换、包退、包修**）；并保证提供的设备是全新、未曾使用过的，其质量、规格及技术特征符合招标文件要求。凡我公司生产的产品发生质量问题，均可得到我公司的维修服务；在正常保修范围内，我公司为用户提供“四免”、“二访”、“一检修”。

四免：免差旅费、免元器件费、免检修费、免返厂维修费。

二访：每季度电话回访一次，每半年上门回访一次。

一检修：在保修期内，以书面形式通知顾客，收到回函后对系统检修一次。保修期满后为顾客提供常年维修服务，严格执行服务程序及收费规定。

在质保期内，对于产品发生质量问题（非人为因素、非自然灾害造成的）进行维修，在此过程所产生的费用均有我公司承担。

质保期内具体措施、方案：

（1）在合同签订后将以用户技术规格书为蓝本，编制相应的技术协议书，对技术规格书进行补充、完善和细化，使之成为合同的实际执行技术文件，经用户批准后执行，并将技术协议书作为设备订货合同的附件。

（2）在技术协议签订后的最短时间内，我公司将提交合同设备的设计、制造、装配、安装、调试、验收、试验、运行和维护等标准清单给用户确认。

（3）合同签订后即安排仓储专员和产品部列出详尽的产品采购配送计划，提供产品的相关技术资料，并确保用户审核通过。

（4）及时向用户提供合同规定的全部技术资料和图纸。

（5）严格执行供需双方就有关问题召开会议会议纪要或签订的协议。



(6) 我公司在技术设计中, 优化设计, 精益求精, 与生产商密切配合, 保证设计工作的顺利开展。若生产商有更改需要, 使用单位有特殊需要, 我公司将全力满足其要求, 并想尽办法, 与各方面协调好合作关系。

(7) 按合同规定向检测机构提供有关部门标准和图纸, 并为检测提供方便。

(8) 在制造过程中, 我们将全力协调生产厂家审查, 产品监造、检查验收等各阶段工作, 使产品发运前的所有工作能够有条不紊地开展。

(9) 产品制造, 材料及产品的试验、检验、遵循相关标准要求执行, 认真做好常规项目检查、手动操作试验、绝缘电阻试验、电气动作试验、保护电路连续性试验, 验收测试根据技术规格书进行。

(10) 检验与验收——出厂验收

生产厂商在完成合同货物出厂前的全部制造、检验/试验、所有资料准备完毕且所有不符合项已按质保程序关闭后, 发出书面出厂验收申请。出厂验收将根据由用户编写的符合本合同和相关技术要求的, 且双方认可的验收指导文件即出厂验收大纲来进行。

(11) 合同货物出厂验收合格后, 我公司按本合同及附件中相关的包装技术要求和相关文件、相应的国家标准的规定进行包装, 包装应保证合同设备在运输和储存过程中保持设备处于完好的质量状态, 并有防潮、防霉、防雨、防锈、防腐、减振、防冲击、防污染等措施。

(12) 货物到达现场后, 我公司将配合用户在最短时间内组织开箱检验, 检验货物的数量、规格和外观质量, 如检验时, 卖方人员未按时到达现场或放弃参加开箱检验, 用户有权自行开箱检验, 卖方承认检验结果和记录。现场开箱检验时, 如发现货物由于我公司原因(包括运输、包装等原因)引起的任何损坏、缺陷、短少或不符合合同中的质量标准, 我公司在接到提出的检验通知单后, 应按本合同规定尽快完成修理或更换有缺陷货物, 或补发短缺部分, 由此产生的制造、修理和运输及保险费用均由我公司承担(包括用户配合卖方修理损坏/缺陷货物发生的费用); 如果损坏或短缺是由于用户原因造成, 我公司在接到用户修理/更换或补足供货的要求后, 应尽快修理/替换损坏的零部件, 或提供补充的零部件。

(13) 在合同有效期内, 我公司将根据用户的需要及时提供与合同货物有关的安装、调试、运行、检修和安全质量审查等相应的技术指导、技术配合等方面的服务。我公司将全力提供文件、技术支持、建议和现场检测服务并对其提供的技术指导和技术文件的正确性以及现场服务的质量承担责任。

(14) 质保期内, 我公司将免费提供备品备件、专用工具及寿期内须更换的部件。在此期间,

我公司将按照用户要求派代表到现场进行技术服务，指导用户进行合同货物的安装、调试、并负责解决合同货物在安装、调试期间发现的制造质量问题。我公司派到现场服务的技术人员应是有实践经验的健康的可胜任此项工作的人员，用户有权提出更换不符合要求的卖方现场服务人员，卖方应根据现场需要，重新选派合格的服务人员。我公司将向用户提供服务人员情况表，明确服务人员的职责。服务人员在现场将完成包括货物催交，货物的开箱检验，货物质量问题的处理，参与产品安装、免费产品调试，参加试运和性能验收试验等工作。在安装和调试前，服务人员将与用户进行技术交底、讲解和示范将要进行的程序和方法，全权处理现场出现的技术和商务问题。其次为使合同货物正常安装、调试运行、维护检修，我公司除提供相应的安装维护使用说明书外，现场将对用户使用人员进行培训，使用户详细了解产品的性能和故障的维修，确保其培训内容与工程进度达成一致。

(15) 定期对所供设备系统运行情况进行检测，消除故障隐患，以保证设备的正常运行。

(16) 技术升级。在质保期内，如果制造商的产品技术升级，我公司及时通知招标人，如招标人有相应要求，我公司和制造商对招标人购买的产品进行免费升级服务或优惠价格的有偿升级服务。

3、针对本项目提供的质保期满后的续保服务条件、收费标准等方面所做的承诺

我公司承诺所售产品均设计科学、结构合理、外形美观，并能满足教学要求。具有安全耐用、适合学生年龄使用的特点，所供均为未经使用过的全新产品，且产品安全性能指标符合国家相关质量标准并严格遵守国家三包规定及公司售后服务规定，凡购买我公司产品的用户均享受免费设计、摆放安装和对最终用户管理人员进行培训、指导等服务。如有缺陷，我公司将负责为用户免费更换新产品，如有质量问题，我公司将负责免费维修或更换。此外我公司还将对新老客户进行定期回访，及时掌握、了解用户的信息和要求，及时跟踪产品使用情况，为用户提供最快、便捷的优质服务，以便解决用户在使用过程中遇到的问题。

我们将为用户提供长期技术支持，提供电话咨询、在线答疑，固件更新与技术培训，质保期外所有设备享受终身维修服务（只收取材料成本费，不再收取其余附加费用），用户在正常使用中出现性能故障时，承诺提供产品上门维护服务。本公司承诺以上保修服务。除此以外，国家适用法律法规另有明确规定的，本公司将遵照相关法律法规执行。

1、在保修期满后，质保期外我们将一如既往为用户进行全面的售后服务，定期进行回访，对用

户提出的问题及时处理，为了让用户放心，我们将指定专人对该项目负责用户服务工作，并定期向用户提供有关产品方面的咨询，解决好用户的后顾之忧。

2、质保期外当产品出现故障时，我公司在维修、更换故障产品时按出厂价格收取费用，并保证安装的任何零配件均为原制造商或经其认可的产品。如产品已停产将更换优于原产品的同类替代品，保证用户后期正常使用。

3、质保期满后，我公司产品若出现质量问题，所更换的主要零配件只按原厂家出厂价收取，所涉及的其他费用均免费。

4、我公司将向用户长期提供备品、备件及专用工具，价格按出厂价收取。

5、为保持本产品的先进性，我公司将向用户提供所用产品的更新换代。

6、质保期外服务项目收费明细：

收费项目的收费标准及零配件价格

序号	名称	服务项目	收费标准	备注
1	所有产品	维修、更换	免费（出厂家价格 200 元以下免费）	超出 200 元按原厂出厂价收取
2	所有产品	备品备件	免费（出厂价格 200 元以下免费）	/
3	所有产品	保养	免费	/
4	所有产品	调试	免费	/
5	技术支持	远程	免费	/
6	现场技术支持	差旅费	按实际发生收取（200 元以下免费）	/

企业名称（盖章）：河南瑞事达教学设备有限公司

日期：2023年9月30日

