

## 服务承诺

致:淄博电子工程学校

我公司在山东省淄博市沂源县淄博电子工程学校省级特色化专业建设采购项目招标中,如果我方有幸中标,在该项目施工过程中,除响应招标文件中所有的条款及履约合同内容外,并对项目服务做出如下承诺:

1、投标产品均属于国家规定“三包”范围的,并承诺产品质量保证期自验收合格之日起两年零六个月;所有货物的性能指标、参数要求、质量标准等均满足国家相应标准。

2、投标产品有专业售后服务机构,并且我公司有自己专业的技术服务部门,售出产品实行厂家和我公司的售后服务双保险,并提供专业的电话技术支持。

3、项目完成后,对所有产品实行质保期两年零六个月,软件终身免费升级,质保期自供货安装调试完毕并经验收合格之日起开始计算。承诺所供所有产品均为原厂正品,无任何劣货、假货等产品。保证货物是全新的、未使用过的,完全符合招标文件规定的质量、规格和性能的要求,保证所出售的货物没有侵犯任何第三人的知识产权和商业秘密等权利,如采购人使用我公司货物构成上述侵权的,则由我公司承担全部责任。所有产品均为最新生产日期之内的产品。免费提供满足产品安装、现场调试等所需要的各种电源等线材及线槽、配管、配件等。保证所提供的货物经正确安装、正常运转和保养后,在其使用寿命期内具有满意的性能。

4、我方保证在项目完成,经相关部门验收合格后2个工作日之内,对招标方提供培训服务,免费培训招标人指定的技术人员和管理人员,制定详细的培训计划,培训内容包括所提供设备的原理和技术性能、操作维护方法、安装调试、排除故障等各个方面。

5、电话咨询:提供热线电话(0533-55512600)、24小时热线手机、Email、QQ/MSN在线及传真等服务途径,7×24小时专业工程师随时回答客户的各种技术问题。定期回访客户了解客户系统使用及服务工作情况,同时有效处理客户投诉,确认和反馈投诉处理结果,上报投诉处理结果。

## 6、现场响应:

6.1 承诺全面负责各设备的维护工作，提供上门维修及终身维护服务，提供7×24小时响应，接到采购人维修咨询电话后2小时内响应并解决，对于出现硬件故障，免费提供备件并在二十四小时内安装到位，确保设备正常工作。

6.2 无法在24小时之内解决的，将在24小时之内提供备用产品，使招标方能够正常使用。若故障在24小时内未得到解决的，招标方有权自行处理故障，发生费用由我公司承担。

6.3 发生紧急抢修事故的，我方在接到通知后，确保做到1小时内到达现场。

7、质保期外服务承诺:质量保证期过后，承诺终身提供广泛优惠的技术支持，对所有设备产品终身维护，如果设备出现故障，使用方可将设备或配件寄往我司进行免费检测。如需更换零配件，备品备件按公司配件成本价更换，全部服务态度、服务质量、响应时间等不变，备品备件及耗材提供成本价及免费上门服务；在保修期外出现质量问题，由我公司按成本价及时提供易损件和维修所需的其它原材料。在服务期内，对所提供的产品进行免费更换、维修。

8、如招标方有产品升级、更新、换代、维修等需求时，我方承诺以优惠价格提供售后服务。