

五、服务承诺及售后服务方案

质量保证承诺

公司对本项目投标产品做以下质量保证承诺：

1. 本公司保证所提供的货物是全新的、未使用的，并在各个方面符合合同规定的质量、规格和性能要求。
2. 本公司产品在开始使用前的安装、调试过程中，将派专人对现场有关人员进行协助、指导、并免费对使用方指定的人员进行相关培训。
3. 本公司保证所供货物与合同规定的质量、规格和性能相一致。
4. 产品的质量保证期为自验收合格之日起三年，质保期内免费升级。
5. 本公司产品在开始使用过程中，由于产品质量问题不能满足要求，公司承诺：包修、包换。
6. 本公司质量及交货期违背合同规定造成损失，按合同条款和有关法律规定承担相应的经济责任。
7. 我公司提供该产品制造商针对此项目的授权书原件及原厂售后服务承诺函原件。
8. 所投软件为正版，因版权问题造成的一切后果均由我公司承担；

售后服务方案

为使我公司成为客户支持与服务方面的首选合作伙伴，我公司建立了强有力的、完善的支持服务设施：

完善的、多层面的专业服务人员配备：响应及时的一线工程师；解决疑难问题的专业的升级工程师；专业化的服务网络管理/运作系统。集多年的行业经验和领先技术，确保门户网站得到最方便、及时、有效的帮助。

保证服务质量的强大的技术支持体系：对工程师进行系统、多层次、周期频繁的培训，升级中心的资深工程师和产品工程师为维修一线工程师提供强有力的技术后盾，解决疑难问题。

多样化的远程诊断系统：热线电话支持、在线支持，通过各种方式为您提供周到服务，以最快的速度为您排忧解难。

全面质量监控：我公司建立了完善的维修运作标准，并运用客户调查、紧密跟踪商业道德、综合业绩测评等办法对维修商进行严格的质量监控，保证服务的高品质。

服务承诺

所提供的货物均可保证质量及正常使用。在质保期内按技术规范使用（非客户失误操作）出现的质量问题，均可享受免费维修服务，对于不属于产品质量原因所损坏或由客户失误操作造成的损坏，我方均在第一时间响应报修。服务方案如下：

1. 提供成交货物齐全的资料

（1）我公司承诺，供货时将提供成交项目齐全的技术资料。

2. 对所有货物负责配送

（2）对所有货物进行配送，集成，安装，调试。

供应商应在合同签订 15 内供货安装调试完毕。

3. 提供及时、迅速、优质的服务，迅速快捷地提供货物的备品备件，并保证采购人能够及时买到货物所需的备品备件和易损件

（3）提供充足的备件供应，完善的物流管理。提供及时、迅速、优质的服务，迅速快捷地提供货物的备品备件，并保证采购人能够及时买到货物所需的备品备件和易损件，缩短维修周期，解用户燃眉之急。

4. 货物出现问题后，响应及调换时间

(4) 对我公司的投标产品出现的故障，在接到维修电话 30 分钟内响应，并提供应急策略；4 小时内派遣有经验的技术人员，在客户人员的配合下赴现场进行诊断和维修并解除故障；

24 小时维修不好的，将提供替代品或者调换产品。

公司设有专门的售后服务手机，实行 7*24 小时服务。

公司还设有客服 QQ，方便客户随时联系。

遇到软件故障而导致软件产品不能正常运行，且通过远程技术支持不能解决的，本司 4 小时内上门解决或提供远程代替服务器，24 小时内处理完毕。若在 24 小时内仍未能有效解决，承诺免费提供同档次替代产品予采购人临时使用或者启动临时应急措施，保障不影响采购人工作正常开展，并承诺解决问题日期。

(5) 电话技术支持：客户在使用设备前期，已经经过相关工程师的培训，在使用过程中如发生故障或遇到技术问题，对于小问题或客户认为可以电话解决的紧急问题。为了提高维修效率，我们将尽一切可能通过电话方式排除故障，请拨打技术支持热线 _____，进行技术咨询及产品报修，我公司也为此次项目设专项负责人及技术工程师 7*24 小时技术热线，提供电话技术支持，确保客户可及时的得到报修响应。

5. 提供质优的服务

(6) 服务期限

三年（软件免费升级维护期三年）；

远程维护服务实时响应；

我公司为采购人免费培训软件使用人员，该时间为软件经采购人验收通过之日起开始计算。免费服务期满，另签服务协议。

在质保期内，客户发出技术请求后我公司技术人员将及时做出响应（包括到达现场），并给予免费技术服务，并承诺，软件产品介质损坏免费更换。

(7) 对于质保期满的保修服务：我公司也将派专人到客户指定地点维修，保证客户正常使用。在 24 小时内为用户维修好故障。对此我方只收取维修期间的成本费及所需基本运费，不另外收取人工服务费。

(8) **定期回访客户：**针对该项目，公司将每年提供 6 次上门回访客户，听取客户的反馈情况，增加对客户的指导以帮助客户更好地使用软件。

(9) 由项目负责人安排人员对产品进行检测，在确认无误后，由项目负责

人开始组织安排安装及调试。实施过程中项目负责人和工程总负责人随时要与使用单位保持联系，保证工程的质量和连贯。

6. 本地化售后服务

我司定期提供上门维护服务，派驻专职维保人员与贵校进行对接服务，通过系统数据检查、使用者意见收集等多种途径深入了解系统使用情况，及时发现异常问题，提出解决方案，确保系统的正常使用。