

**产品质量保证及服务承诺(应包括质量保证措施、供货时限保证、售后服务及其他服务内容)**

售后服务承诺(应包括质量保证措施、服务时限保证、售后服务承诺及其他服务内容)

货物质量保证措施及售后服务承诺

1 供货安装时间：自接到采购人通知之日起 7 日历天内供货并安装调试完毕并经验收合格。为确保所供货物为原厂正品，采购方可申请联想总部大客户部门的技术人员上门现场验货。

2 质保期：本项目自安装调试完毕验收合格之日起所投产品提供原厂质保三年。为保障山东省淄博市工业学校高水平中等职业学校（虚拟仿真实训基地）建设控制仿真工作站、智能装备数字孪生虚拟调试实训室建设项目顺利的实施和可靠的运行，本投标方制定了详细的技术支持和售后服务方案，本投标方按照 ISO 9001 质量体系的标准，为得以山东省淄博市工业学校高水平中等职业学校（虚拟仿真实训基地）建设控制仿真工作站、智能装备数字孪生虚拟调试实训室建设项目提供快速的服务响应和优质的服务内容。我们提供的产品硬件按上述质保，软件维护方面将终身免费上门服务。我们在接到故障通知后 10 分钟内派出技术人员到达用户现场，最长半小时内解决故障。产品硬件若出现故障半小时内无法解决，全部提供备用机，以确保系统的正常运行。

4 对项目的质量保障

4.1 质量保证

本投标方保证投标的货物完全是原厂商认可之产品。保证提供的货物是全新的、未使用过的，采用的是合格材料和严格的工艺，并在各个方面符合招标文件中规定的质量、规格和性能要求。其设备中随机软件不含有病毒等对系统造成破坏的程序。保证货物经过正确安装、合理操作和维护保养，在货物寿命期内运转良好。在规定的质量保证期内，对由于设计、工艺或材料的缺陷而造成的任何缺陷或故障负责。

在质量保证期内，本投标方负责维修和替换不合格产品的部件并承担费用。

#### 4.2 保修范围

本投标方安装和调试的全部设备，在正常环境下做适当使用时所发生的故障，本投标方将提供约定的保修服务。非前述的使用情况所发生的故障，本投标方安排提供服务，对损坏的硬件作有偿更换，其价格不高于投标时的报价。

#### 4.3 技术支持及项目小组成员

为了山东省淄博市工业学校高水平中等职业学校（虚拟仿真实训基地）建设控制仿真工作站、智能装备数字孪生虚拟调试实训室建设项目采购设备供应及安装采购项目可靠的、稳定的使用，本投标方提供完善的技术支持和售后服务系统。本投标方在客户服务中始终坚持“客户至上”的原则，对第一个项目，本投标方都会了解和分析客户的不同需要和环境，为他们提供最实用最完善的售后服务。我们为本项目制定了完善的施工安装及售后培训服务体系，除了下列几名技术骨干，另有多名施工人员为本项目的完美施工时刻准备着。

姓名	职务	电话	负责范围
刘建东	技术经理	13455337514	本项目施工
李景国	技术人员	13869353709	施工及软件调试
朱晓林	技术人员	15006431275	协调及售后
李彬	技术人员	15653355693	施工及软件调试
王喆	技术人员	18560704893	本项目施工

#### 4.4 服务的标准化

服务的标准化意味着要对服务内容、服务手段等进行细致而严格的量化规定，并意味着“一诺千金”——对用户的承诺要说到做到。本投标方的售后服务已完成了向标准化的过渡：针对服务质量难以把握的特点，在大量调查数据的基础上运用统计学原理将各个工作环节细化分解，进行量化分析，运用多种图表和报告反映各环节工作的完成情况、存在问题，继续提出改进措施并进行实施。

#### 4.5 服务的多样化

服务手段的不断改进可以使我们的服务真正从顾客需求出发，提供超越顾客期望的服务。我们可以提供上门服务、电话支持、传真支持、Internet 支持等多种服务模式。

#### 4.6 技术支持和售后服务流程

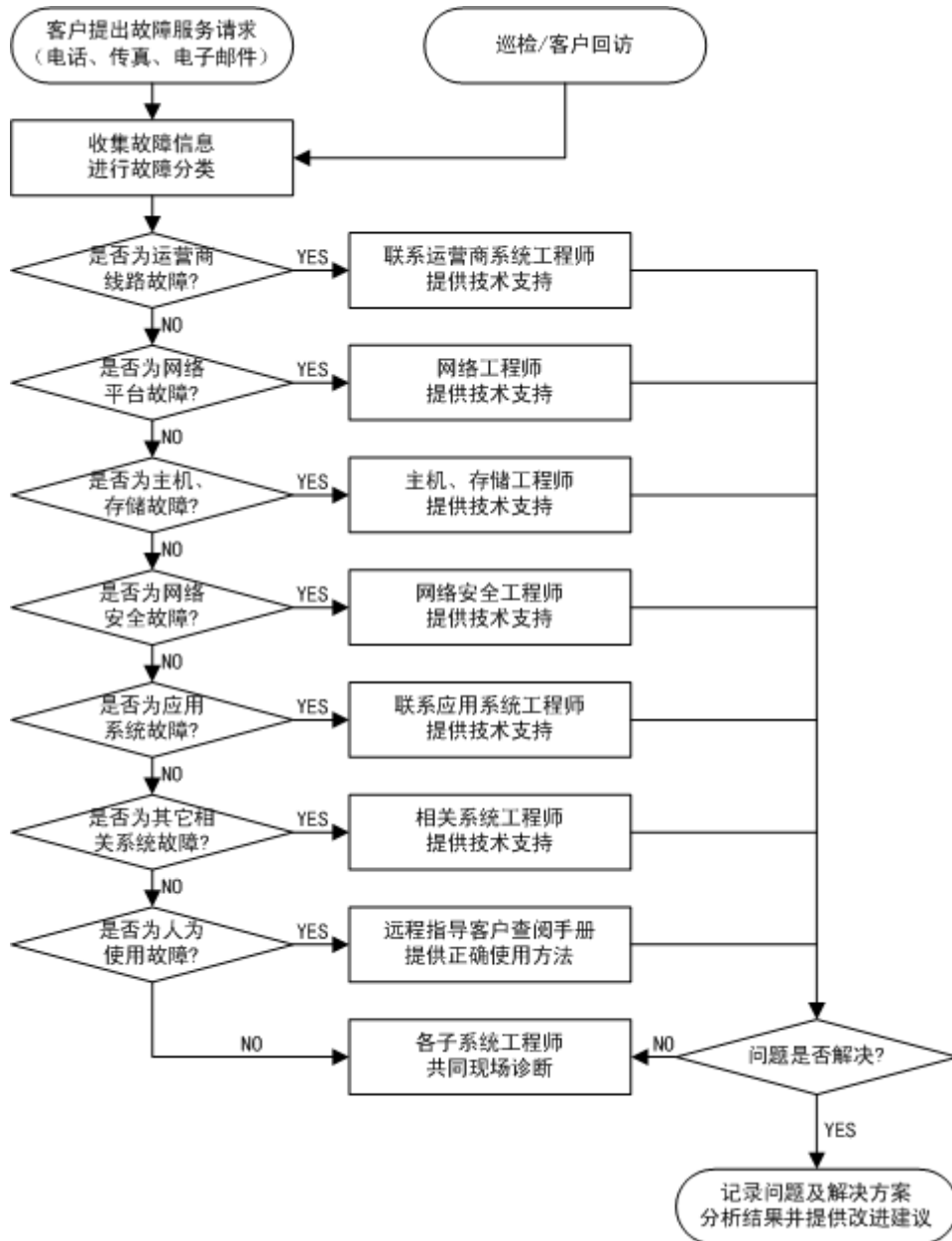
本投标方的山东省淄博市工业学校高水平中等职业学校（虚拟仿真实训基地）建设控制仿真工作站、智能装备数字孪生虚拟调试实训室建设项目，售后服务中心（所在地：临淄）接到用户的请求后，即时将请求登记，即时响应。本投标方将定期向户征求意见，征询用户对本投标方售后服务的建议，对本投标方工程师的“服务态度、业务水平、技术水平”等进行评价。

若对服务不满意，可向本投标方进行投诉，不断提高服务质量。详细的处理流程如下：

#### 4.7 流程目的

规范本投标方售后服务处理操作流程，保证设备事故相关信息得到及时传递，使问题得到快速处理，强化对事故原因的分析，不断减少人为事故的次数，提高客户满意度。

#### 4.8 流程示意图



## 流程描述

### 1. 故障受理

故障受理人接到客户故障申报或投诉后，将问题立即通知技术支持经理，技术支持经理对故障进行分类，联系技术服务工程师。

### 2. 远程处理

指定处理问题的工程师查询客户文档并与用户现场维护人员联系，根据掌握的故障现象，向用户维护人员提出问题处理指导或远程故障诊断。

(1) 电话指导：判断故障由外部原因造成或者由故障板件、软件设置等引起，则我方工程师将电话指导用户做相应的处理措施。此时需要用户配合先做必

要的备份等防范措施，例如先将配置信息备份等。

(2) 远程故障判断和处理：在掌握故障信息不足以对故障做定位，或者需要远程登陆设备后才能实施解决措施，同用户进行沟通了解必要信息后再进行相关的作业。远程故障诊断和处理仅在具备条件，并且事先征得用户同意后才会进行。

(3) 现场技术支持准备：在对用户进行电话指导或实施远程登录手段的同时，我方工程师会依据故障的性质作好必要的现场技术支持准备工作：

查阅用户档案，了解设备、版本情况，关注其它特殊设置或遗留问题等。

人员联系信息的汇集：包括用户维护人员联系电话、公司相关技术支持工程师的联系电话（方便故障处理过程中的联系）。

如果远程处理解决了问题，则填写《设备维修报告》，记录详细的故障信息及处理过程，有无遗留问题等，抄送问题的报告人。否则本投标方将落实工程师到现场处理问题。

#### 4.9 现场处理

工程师到达故障现场后，首先将根据相关设备的问题处理指导书进行处理，遵循快速恢复的原则，并及时将处理情况通报给技术支持经理。

我方现场工程师在现场进行处理时将严格遵守以下操作规范：

大致了解设备现场情况，核实故障情况和现象。同时，为缩短故障诊断和排除的时间，用户维护责任人或问题反馈人需在场配合。

处理问题之前必须对重要数据进行备份（例如配置信息等），检查问题时胆大心细，切忌手忙脚乱，盲目操作，避免事故恶化。

工程师要注意对故障信息必要的搜集、对设备的测试和诊断并认真做好记录，以方便对故障的原因分析。

进行问题处理，问题解决完之后，填写《问题处理报告》，由用户代表签字，回公司提交技术支持中心和质量部。

如需请设备厂商支持，我方工程师会及时与设备厂商联系，与设备原厂商一起解决问题。

#### 4.10 回访

问题解决后，三天内要对系统运行情况做进一步的跟踪了解，确保系统能正

常稳定运行。

#### 4.11 系统免费保修期承诺

本投标方将承担山东省淄博市工业学校高水平中等职业学校(虚拟仿真实训基地)建设控制仿真工作站、智能装备数字孪生虚拟调试实训室建设项目设备供应及安装采购项目所有产品的售后服务任务。

#### 4.12 免费保修期内服务

##### 1 产品保修

本投标山东省淄博市工业学校承诺：我公司投标的所有产品完全响应招标文件的要求。超过保修期的机器设备，终生免费上门，维修时只收取部件成本费。

##### 2 电话支持

本投标方为用户提供 7×24 小时技术援助电话，解答用户在系统使用中遇到的问题，及时提出解决问题的建议和操作方法。免费技术支持电话：0533-7166277

##### 3 故障响应

本投标方所提供的设备发生故障后山东省淄博市工业学校用户方应该立即通知本投标方，我们将在接到故障通知后 10 分钟内派出技术人员到达用户现场，最长半小时内解决故障。产品硬件若出现故障半小时内无法解决，全部提供备用机，以确保系统的正常运行。

##### 4 回访服务

对于设备运行中不正常现象和故障，本投标方将充分发挥和利用在以往项目中所积累的经验，采取科学严谨的分析方法和工作，做出准确分析和判断，为系统正常运行提供有力的保障。

维护期内，针对服务工程师为客户所提供的服务，客户服务中心将定期对服务情况进行回访，调查客户满意度，并了解客户的意见及建议，及时改进缺失，以保证服务的质量及客户最大的满意度。

##### 5 技术支持

本投标方将针对山东省淄博市工业学校高水平中等职业学校(虚拟仿真实训基地)建设控制仿真工作站、智能装备数字孪生虚拟调试实训室建设项目供应及安装采购项目成立专门的客户服务中心，提供 24 小时热线电话支持、E-mail 支持和传真支持。接到客户对如何使用软件、简单故障排除等问题咨询后，咨询

人员将搜集故障信息并组织技术人员对故障现象进行分析，为用户提供解决方案。

客户服务电话：0533-7166277 7198877

E-mail: lzhuicong@163.com 传真：0533-7198877

## 6 现场技术支持

在设备运行过程中，技术服务人员搜集全面故障信息并对故障现象进行分析后，对于不能通过电话沟通协调解决的问题将根据具体情况协调相关部门的技术人员共同研究并解决问题，为用户提供现场技术支持，保证在 10 分钟内赶到现场检查处理。在故障排除之后，将问题的详细描述以及解决方案登记，并向客户提供改进建议为用户维护工作提供参考。

技术服务人员在客户现场服务会填写《客户现场记录表》，记载问题的解决情况和客户的满意程度，并由该技术服务人员和客户代表签字。

## 7 技术文档服务

在本项目建设过程中，本投标方将严格按照相关的标准和规范向用户提供相应的技术文档，包括设备安装手册、用户使用手册、设备维护手册、技术白皮书等完备准确的技术资料。

## 8 技术人员辅导

根据设备运行和日常工作维护情况，结合用户对今后发展规划和需求，本投标方将有针对性的提供有关培训和咨询服务，提高用户维护人员的业务素质。本投标方派遣资深技术工程师到用户工作现场，对各种技术问题和设备的安装及配置方法，进行现场指导和培训。

## 9 用户回访技术支持

本投标方将对**山东省淄博市工业学校**用户方进行不定期的电话和上门回访，查找运行隐患，解决用户在实际使用过程中遇到的困难。

## 10 免费保修期外的服务

为了切实保障本项目实施后长期稳定工作，出现故障及时恢复，正常运行，在保修期外本投标方决定建立专门的、稳定的、有业务素养的技术支持与服务技术小组，不断跟踪业务需求的变化，提供全面的技术支持服务。小组成员将包括：服务响应工程师 2 名：在保修期结束后，向用户提供详细的联系方式，可对

用户的服务呼叫做出响应。及时利用通信手段向用户了解故障情况，向用户提供现场解决问题的方案。

## 安装调试方案、供货方案、进度计划安排、人员配备等情况

### (1) 项目技术负责人简历表

(项目名称)：山东省淄博市工业学校高水平中等职业学校（虚拟仿真实训基地）

#### 建设控制仿真工作站、智能装备数字孪生虚拟调试实训室建设项目

姓名	刘建东		性别	男	年龄	35
职务	技术总监		职称	网络部经理	学历	本科
专业	计算机	执业资格	12	担任技术负责人年限		12
同类工作经历						
建设单位	项目名称		项目规模	安装调试完毕时间	备注	
淄博市工业学校	交互式智能平板及服务器采购		1700000	2015.4.18		
淄博市临淄区人力资源和社会保障局	淄博市临淄区创业孵化中心建设和人才市场改建项目软硬件采购		3196800	2016.1.10		
临淄区遄台中学	校园监控及广播设备采购		185000	2016.6.29		
临淄区教育局	淄博市临淄区教育局信息中心设备更新项目		588900	2017.12.28		
淄博市临淄区教育局	淄博市临淄区教育局中小学多媒体采购		1708600	2018.8.22		
淄博市工业学校	淄博市工业学校计算机设备采购项目		963800	2018.3.14		
临淄区雪宫中学	临淄区雪宫中学计算机采购项目		293598	2018.6.12		
临淄区金山镇边河小学	临淄区金山镇边河小学多媒体以及办公设备采购		707140	2018.8.19		
淄博市临淄区敬仲镇中心	淄博市临淄区敬仲镇中心		1209500	2019.11.13		

仲镇中心学校	学校智能平板教学设备采购			
山东方正建工有限公司	潍水实验学校智能化系统设备采购	3209673.26	2020.8.5	
山东省淄博市工业学校	山东省淄博市工业学校智慧（一体机）黑板采购项目	1047000	2020.10.22	
山东省淄博市工业学校	山东省淄博市工业学校计算机设备采购	249000	2020.11.20	
山东省淄博市工业学校	淄博市工业学校教学用计算机采购项目	996000.00	2021.5.19	

(2) 为本项目所服务的工程技术人员简历表

专业名称：（ 计算机专业 ）

姓名	朱晓林	性别	男	年龄	36
在本项目所任职务或岗位	协调及售后	职称	售后经理	学历	专科
参加工作时间	2007	专业及从事本专业年限	14年		
同类工作经历					
建设单位	项目名称	项目规模	安装调试完毕时间	备注	
淄博市工业学校	交互式智能平板及服务器采购	1700000	2015.4.18		
淄博市临淄区人力资源和社会保障局	淄博市临淄区创业孵化中心建设和人才市场改建项目软硬件采购	3196800	2016.1.10		
临淄区敬仲中学	微机室设备采购	228000	2017.3.16		
临淄区淄江中学	临淄区淄江中学报告厅LED	737800	2017.12.31		
临淄区金山镇边河小学	临淄区金山镇边河小学多媒体以及办公设备采	707140	2018.8.19		