

2) 质保期外服务措施：网点内做好备品备件的储备，随时以成本价（以官方售后为准）提供备品备件；不收取出车费，人工费；如有更换备件，只收更换备件费用。

3) 公司定期主动上门为用户免费进行设备检修、日常维护及保养服务，并深入了解客户对我公司所售产品的反馈意见及服务需求。

1.3.5 供应商的售后服务宗旨和方式

系统维护服务：

我公司的服务宗旨是：以最优异的服务，最大限度地满足客户的需求，在本项目实施过程中承诺实行无推诿服务，不论系统出任何故障，公司维护人员第一时间出现在现场。

公司技术服务：

公司具有较强的本地化服务能力，并配有较强的专业技术队伍。在质保期内，出现故障接到采购人通知后，10分钟内必须予以答复，并在30分钟内到达现场进行维修，在采购人规定的时间内维修完毕。

技术升级服务：

在免费保修期内，根据用户的要求，免费提供系统的功能修改、完善、优化、升级。

建设人员承诺：

在硬件系统的建设实施中，我公司将按照用户的实际要求和我们项目管理的规程，选派公司的高级管理人员、业务骨干、技术骨干参加本项目的建设，并且为了保证项目建设的顺利、有序的开展，我们承诺在系统建设中：

- 1、项目负责人常驻现场；
- 2、所有建设人员未经用户同意不得更换；
- 3、项目组成员全程参与，对于用户认为技术、业务或其他条件不适合的人员，公司予以更换。

系统建设承诺：

在整个系统的建设过程中，我公司承诺将完全按照招标文件的技术需求、进度要求、业务功能进行硬件系统的实施部署，并充分考虑系统建设过程中的实际需求和变化，以满足用户的最大需求为建设目标。

1.4 现场服务

1.4.1 项目实际施阶段服务

1.4.1.1 供货服务

提供的所有设备均为原厂正货，且通过正规的渠道进货，所有产品均为含税产品，在中国境内享受原厂正规的售后服务，保障用户的利益。

提供全新的未经使用的产品，每台设备将提供标准配置、工具和一套完整的中文技术资料，包括操作手册、使用说明、维修保养手册、电路图等等。

1. 设备到货验收服务

设备到货后和客户相关人员一起完成本次项目采购的所有软硬件设备的到货验收工作，包括：

- 按客户要求可将系统安装配置、调试方案在设备到货前提交给客户，由客户进行技术确认。
- 硬件设备到货查验，开箱核点货物，并提交验货报告。
- 软件产品到货验收，开箱核点货物，并提交验货报告。
- 根据客户要求，配合厂商工程师完成硬件设备加电测试。
- 提交详细的验货记录。

2. 系统规划服务

我公司工程师、厂商工程师和客户的相关人员，从技术和业务需求两方面，对客户应用环境的安装计划进行分析；根据客户的安装计划需求，我公司工程师、厂商工程师与客户的相关人员一起制定详尽的安装配置计划，包括硬件设备的安装配置、设备连接、软件的安装配置等资源配置规划等。

3. 安装调试服务

我公司负责按中标合同中规定的设备型号、数量将设备免费送达指定地点，并保证按合同要求按时完成设备安装、调试、试运行、验收和正式运行等工作，并保证验收时到达用户的效果。

- 我公司按照合同要求测试所有硬件、软件；
- 我公司提供详细的技术培训；
- 我公司提供现场安装、检查、测试、操作和维护的手册及图纸；
- 保证满足功能规范中所述运行要求，负责合同中所有设备的现场安装管