

十一、售后服务方案

1、售后服务承诺函

售后服务承诺函

致：新乡学院

我公司深知系统能否成功运行并发挥效益，以用户的投资达到预期目标，公司的服务至关重要，为此，我可建立一套完善的客户服务体系和严格的管理制度，以使采购方的项目得到有力保障，公司遵循高标准技术水平和客户至上的服务原则，是实现对客户一切承诺的有力保证。

为此，我公司郑重承诺：

1. 我公司对招标文件中的技术指标要求和服务要求完全响应。
2. 我公司所提供的产品均为全新的，未使用过的合格产品，各项技术指标完全符合国家相关质量检测标准的原装产品。
3. 质保期限：质保期自需方在《验收报告》签字之日起计算，本项目免费质保期为5年（包括软件免费维护升级（含重大版本升级））。在质保期内对产品质量实行三包，提供免费上门维修和技术支持服务，并进行终身维护。
4. 我公司对所提供的货物在质保期内，因产品质量而导致的缺陷，免费提供包修、包换、包退服务，在保修期内及时免费提供有效零件及服务。在使用寿命期内，我可保证对设备的零件、易损件的供应。超出质保期后，我公司继续提供长期优质服务，提供上门维修服务，仅收取成本费，软件终身提供免费升级、维护服务。
5. 维修响应时间：提供7×24小时的响应服务，接到用户故障报修时，30分钟内电话/在线远程技术支持，需要现场时，2小时内到现场，24小时内解决问题，提供不间断的服务直到结束。
6. 质保期内免费定期巡检，每半年对系统进行一次彻底检修。维修提供的配件及软件系统为原厂配件。每次维保结束及故障处理服务结束后，需填写服务内容进行登记，并经使用方管理人员签字方可。
7. 使用维护培训承诺：由我方为用户免费提供现场技术培训，涵盖设备的原理、操作、维护、维修和保养等相关培训，直至用户掌握为止；供应商为用户提供产品终身技术服务。
8. 提供驻场服务：我可在新乡市区范围内设置常驻运维人员1名，建立快速响应机制：a、问题响应时间≤0.5小时；b、接到故障通知后，运维人员需在规定时间内抵达现场，及时排查、解决设备运行问题，确保项目系统稳定运行。
9. 专人负责：设备有专业技术责任人，并对提供的服务做跟踪记录。
10. 用户建档：我公司将为各个用户建立档案，保存有各用户的详细资料以便于更好的服务于用户。
11. 响应模式：电话响应、Email 响应、web 响应、现场服务等多种响应模式。

供应商全称（公章）常州普信电子科技有限公司

日期：2026年03月04日