

四、服务承诺

我司以顾客为本的精神，结合长期以来的销售及服务经验，为让我们的设备发挥其最佳的性能得以提高贵单位的生产效益，我司坚持以“快捷、实效”的服务宗旨保证为贵单位提供最优质的服务，特就本次投标项目中包括设备的供给和质量保证、设备安装调试工作、设备运行操作和维护保养人员的指导培训工作、设备维修工作、设备后期运作过程中易损零部件的购换等一切售后服务事项作出以下承诺：

（1）设备供给和质量保证承诺

我司保证所提供的所有投标设备均为全新产品及标书所示原厂家生产，设备符合国家质量标准及国际行业相关标准，并附有出厂合格证及使用说明书。并严格按照国家“三包”法进行保修，认真对待质量监督投诉等。

（2）设备安装调试工作承诺

我司保证按照招标文件要求全权负责本次投标所有产品的免费安装、调试直至设备正常运行工作。

（3）设备运行操作和维护保养人员的指导培训工作承诺

我司承诺将在所有设备安装调试正常后，根据客户公司意愿，在安装现场免费为用户提供产品的安装流程、设备技术、设备操作及设备性能用途介绍，同时也可以根据用户特殊要求，在设备运作后期提供适当的技术和管理培训。加强设备使用者的技术能力，帮助其对设备进行有效的使用和管理，保证设备使用寿命的同时提高工作效率。

（4）设备维修工作承诺

为保证产品的质量，对客户恪守信誉至上，客户至上的原则，我司为设备维修做出以下承诺：凡是我司提供的产品设备，质保期内，客户均享受我司承诺提供的免费维修服务（非人为原因所致），同时享受我司提供的最及时、最优质的本地化优先服务。

（5）技术支持承诺

我司拥有高级培训师 2 名（熟悉生产流程、技术设备维修和保养、设备升级和改造及设备配套等），普通培训师 3 名（熟悉设备的维修、保养及设备的提升和改造等）。凭借着丰富的技术资源，我司将为用户提供免费的、长期的技术支持，为了方便用户的管理，我们将向用户提供整套设备管理方案，以确保用户及时获得所需要的增值服务。派出人员是熟悉产品，技术全面、具有单独安装、使用、维修保养的技术人员，能彻底免除贵方的后顾之忧，令产品发挥其最大的使用价值。

（6）售后服务承诺

①免费服务项目

技术咨询服务：客户可以通过我司的电话、电子邮件等形式免费询问使用过程中的疑难问题与相关技术问题等。

②有偿服务项目质保期外，设备维修只收取成本费，我司为本地技术公司，上门不收取技术服务费用。

③售后服务的其他内容

▲定期跟踪

我司会根据用户的档案，在相关产品/工程/技术项目的维护期内定期联系用户，询问该段时期内的使用状况、发生的问题，提供帮助用户的参考建议，解答有关问题。

▲反馈记录

我司对用户反馈回来的关于我单位提供的产品/工程/技术项目的问题和相关信息，详细记录在用户档案中的反馈记录项内，并及时做出反应。

▲主动联系

我司在发生与我单位向用户提供的产品/工程/技术项目相关的事件（技术改进、优惠活动等）时，主动与用户联系，了解用户意见，并提供相应服务。

（7）培训承诺

为了使用户能够熟练的掌握硬件设备的基本要领，了解其发展方向，加强双方的合作，我司将对客户进行培训。培训内容包括设备的操作方法，设备基本维护保养，设备技术性能的使用以及其性能用途的升级等等。我们的目标是坚持以“快捷、实效”的服务宗旨，用服务质量赢得客户满意，使客户效益更上一层楼。

（8）义务履行承诺

①若我司中标，我司将按照招标文件和成交通知书规定的时间、地点与采购人签订采购合同，并按合同和招标文件约定向需方提供服务，并履行投标文件内的服务承诺及优质服务；

②我司保证优先向需方提供服务；

③我司保证按需方要求准时完工；

④我司保证货物和服务质量符合合同、招标文件及投标的规定；

⑤我司保证保管好所有的费用单据，随时接受有关部门检查；

⑥我司保证接受有关部门的监督管理，遵守统一的售后服务承诺；

（9）我司承诺：

①我司非联合体投标

②交货地点：采购人指定地点。

③质量要求：符合国家现行规范和标准要求，达到合格标准。

④付款方式：签订合同后，采购人向供应商支付**30%**预付款（中标供应商为小微企业支付**50%**预付款，我司提供相应金额的预付款保函）。验收合格后，采购人向我司支付至**100%**货款。

⑤合同履行期限：交货完工期为合同签订后 **45** 日历天内。

⑥我司所投产品非进口产品。

⑦若我司中标，采购代理服务费由我司向采购招标代理机构支付。

⑧满足采购内容：报告厅及其它配套设备采购。

（10）若我司中标，签订合同后不得对采购项目转标段、分标段，亦不得将合同全部及任何权利、义务向第三方转让，否则将被视为严重违约。

（11）我司承诺：保证投标文件所提供的全部资料真实可靠，并接受采购代理机构或评标委员会对其中任何资料进一步审查的要求，采购人保留对我司所有投标资料的真实性进行核实（包括进行实地考察）的权利。其他未列明的条款均满足招标文件要求。