

## 12.2. 售后服务承诺书

沁阳市第一中学:

我方河南风范科技有限公司参与贵方组织的沁阳市第一中学信息化设备及生物实验室设备采购项目的投标，特向贵方作出如下承诺：

### （一）优质、快捷的技术服务

1. 保证在接到用户故障电话后，2 小时内赶赴现场，并在 24 小时内解决问题。

2. 公司售后服务中心有 24 小时的电话服务，由专职的工程师受理用户来电，保证用户在使用设备的过程中，及时得到技术上的支援。

3. 工程师负责现场设备的安装、调试、开通、检测。设备在调试成功后，供方书面给用户<sup>1</sup>提供测试结果，在征得用户同意后供方技术人员方可撤离现场。

### （二）定期巡检

1. 我公司将巡检制度设为常规维护工作之一，即公司组织每半年对运行的设备巡检一次。公司巡检工程技术人员为主，并听取用户维护人员反映的问题及提议，不断完善产品的软硬件功能和质量。

### （三）质保期

1. 设备自验收合格之日起，正常条件下（不含天灾及人为造成的损坏），设备类质保期 3 年，软件二次开发为 3 年，保修期内（除天灾及人为损害外）部件、元件费用、出差费用均由我方承担。保修期外，本公司提供终身有偿服务。

如我方未能履行上述承诺，由我方承担相应责任并接受贵方作出的处理。

投标人名称：河南风范科技有限公司（盖章）

法人签字：\_\_\_\_\_

日期：2024年8月27日