

## 售后服务承诺

### 一、售后服务内容

1、我公司在签订合同后60天内，将货物送达采购单位指定地点，并安装调试至正常工作状态。

2、我公司提供服务满足以下标准：

①在质保期内我公司一定为用户提供技术服务，负责解答用户在设备使用中遇到的问题，并及时提出问题的建议和操作方法；

②质保期内无偿为用户维修或更换相应零配件。

### 3、验收条件

开箱验收：清点货物装箱内容符合装箱单所列并符合采购要求和承诺书承诺；

开机验收：货物通电开机后进行所规定时间的实验运行后方可验收。

### 二、质量要求

1、我公司所出售货物的质量标准按照国家标准、行业标准或制造厂家企业标准确定，上述标准不一致的，以严格的标准为准；若技术性能无特殊说明，则按国家有关部门最新颁布的标准及规范为准。

2、我公司保证货物是全新的、未使用过的原装合格正品，并完全符合合同规定的质量、规格和性能要求。我公司保证提供的货物在正确安装、正常使用和保养的条件下，在其使用寿命内具有良好的性能。货物验收后，在质量保证期内，我公司对由于设计、工艺或材料的缺陷所发生的任何不足或故障负责，所需费用由我司承担。

3、我公司销售的货物发生非人为因素严重故障时，免费在7日内将补充或者更换的货物运抵发生故障的货物所在地，由此产生的一切相关费用由我司承担。

4、在质保期内安装的任何零配件，是其品牌授权的生产制造厂商原产的或是经其认可的。

5、在质保期内，我司有责任解决所销售货物的任何问题。在质保期满后，当需要时，我司对因报投货物本身的固有缺陷和瑕疵承担责任。

### 三、技术要求

1、供货产品符合国家、行业及制造厂家的企业技术标准和环保标准；如果实行强制认证的产品将取得3C认证；供货产品属《节能产品政府采购清单》和《环境标志产品政府采购清单》内的，将按清单内的产品优先提供。

2、售后服务和保修条件:我们提供货物一年的质保期。在质保期内，对于同一故障原因的再次发生，我们将提供免费的维修和更换服务。

3、供货产品的功能若不是标准配置所具有的，而需加装功能模组、模块、功能板等，我司将明确声明。否则，由此引起的一切经济、法律问题将由我司承担。

#### 1. 售后服务措施

##### 1.1 故障报修

客户在发现设备故障后，可以通过以下渠道进行报修：

• 电话报修：拨打我们的售后，选择故障报修，客服人员将根据故障情况为客户提供相应的解决方案。

1.2 故障排除与分析一旦接收到故障报修信息，我们的售后服务团队将及时响应，并根据故障现象进行远程分析，以帮助客户解决问题。如果无法通过远程方式解决，我们将进行进一步排查。

##### 1.3 快速修复

如果故障无法通过远程方式解决，我们将安排专业技术人员到客户所在地进行现场维修。我们将确保在故障报修后的 24 小时内派出维修人员，并在 48 小时内完成维修工作，以最大程度地减少客户的停机时间。

##### 1.4 维修记录与反馈

在维修过程中，我们的技术人员将详细记录维修情况和所用耗材，并及时将维修结果反馈给客户。对于重要故障和复杂维修，我



们将编制维修报告，以供客户参考和备案。

### 1.5 售后服务满意度调查

在维修完成后，我们将向客户发送售后服务满意度调查问卷，以了解客户对我们服务的满意程度，并及时解决客户反馈的问题和建议，以提升服务品质。

## 2. 售后服务保障

### 2.1 服务时间

我们将提供每周 7 天、每天 24 小时的售后服务，确保客户在任何时间都能获得技术支持和维修服务。

### 2.2 服务人员

我们拥有一支经验丰富、技术全面的售后服务团队，服务人员具备相关维修技能和证书，并不断接受培训和学习，以保持技术水平的领先。

如有任何问题或需要进一步了解，请随时与我们联系。期待与您建立长期的合作关系。

投标人：焦作正铭技术有限公司（盖单位公章）

2024 年 10 月 28 日

