售后服务承诺书

本公司所提供的全套设备均选用正规供货渠道，均有厂方提供售后服务保障（零配件供应和技术支持保障）。公司售后服务部现有经专业培训的技术工作人员提供2小时响应的上门服务（必要时可加急响应）。在人力和物力的双重保障下。本公司将提供以下免费服务项目（人为损外）：

（一） 按厂家保修条例免费提供保修期内的上门检修服务；

（二） 免费为保修期内出故障的设备提供备机；

（三） 免费提供售前、售后技术咨询和使用人员培训；

（四） 免费送货；

（五） 免费提供定期跟踪维护；

详细服务内容如下：

一、整机保修、主件保修、耗材及易损件保修：

按国家“三包服务政策”和厂家条例提供整机保修、主件保修、耗材及易损件保修，详情见产品保修卡。

二、运输方式

在产品购买后，我公司首先会与用户单位具体负责人联系，确认送货时间与要求；

其次，在规定的时间内，我公司将提供交通工具并派遣专业工程师将产品送到使用单位；

第三、对所提供的产品，保证均有原厂外包装，包装外观无破损，并且没有开封；

第四、货到用户单位确认型号及数量与合同上无误差后再进行安装调试；

第五、产品外包装及所有产品附加物归用户单位所有，自行处理；

第六、产品送达用户单位在开箱验收时，如有缺损、备品配件、随机工具、附件、产品本身破损，由我公司负责。

三、安装、调试服务

我公司在与用户单位签订合同后将在用户单位指定的时间、地点内委派技术人员进行安装。并对在安装过程中可能出现的疑问耐心的与用户交流，以便其以后可以进行独立的安装过程。

在安装后机器能正常的运行起来，我公司技术人员将对机器进行性能优化和稳定性方面的调试以确定机器的质量是否能达到用户的要求和需要。在调试时我公司技术人员必须耐心的向用户解释和指导，确保用户能基本理解机器正常运行的操作知识及对机器稳定运行的基本调试。

四、整机免费换货期限

本次投标产品的生产厂家将按国家有关部门颁布的《微型计算机商品修理更换退货责任规定》中的内容和范围，向用户单位提供“三包”服务，细则如下：

1、七日内免费退货

即自产品之日（以正式购机发票日期为准，以下称“购机日”）起7日内（含），如果所购买的产品出现“微型计算机三包规定”所列性能故障，可以选择退货、换货或者修理。如用户选择整机退货，我公司将按照购买价格（以正式购货发票价格为准，下同）一次性退清货款。

2、八至十五日免费换货或修理

即自购机日起第8日至第15日内（含），如果所购买的产品出现“微型计算机三包规定”所列性能故障，可以选择换货或修理。如选择整机更换，我公司将免费更换同型号同规格的商品或不低于原商品性能的同品牌新商品。

3、整机一年内维修两次以上仍不能正常使用免费更换

即自购机日起一年内（含），如果所购买的产品出现“微型计算机三包规定”所列性能故障，且经两次修理仍不能正常使用的，可以选择整机更换或故障部件维修。如选择整机更换，凭生产厂家指定的认证维修机构提供的修理记录，生产厂家认证的服务机构将免费为用户更换同型号同规格的商品或不低于原商品性能的同品牌新商品。

五、质保期内产品故障服务响应时限

1). 24小时服务热线:

此次投标产品,除厂家提供的服务热线和万维网上技术服务网站以外,我公司技术服务部设有24小时专人值班的服务电话.　号码 : ９５１０５９８５，还可以直接拔打业务经理的手机,节假日不休息。

2). 30分钟电话响应:

在拨打故障报修电话后，我公司工程师将在30分钟内与使用者电话联系，了解故障现象, 确定维修事宜,提出解决方案。如是软件故障,通过电话将问题解决,如果经分析后发现是硬件问题,与使用者约定时间,在规定的时间内派工程师上门维修。

3). 7天\*24小时工作制

我公司技术部的服务电话时间：每周一至周日，每天24小时，节假日照常。

技术咨询服务时间为正常营业时间：每周一至周日， 8:00-----18:00。

六、上门服务时间

在接到用户单位报修要求后,我公司技术服务部工程师将在30分钟内与使用者取得联系,确定故障现象于上门服务时间段派遣工程师上门.技术服务部的上门服务时间：每周一至周日，8:00-----18:00, 节假日照常。

七、故障修复时限

如我公司提供的产品在保修期内出现故障,对于非设备性故障或一般性故障，我公司保证1小时内派专业人员到达现场，及时予以解决 。对于设备性故障，一方面在系统设计时，我们尽量避免单点故障，另一方面我们将利用公司技术服务部的备品备件库，保证故障在24小时内排除，如不能排除，为了不影响用户的工作，我们将提供同类可用设备免费供用户单位替代使用，直到该设备修好为止。一般性故障24小时内修复。

八、其他

详细产品保修期限及细则以生产厂家提供的保修卡为依据。

　　　（投标人签章）