

非常完整的项目售后服务承诺书

质保及售后服务承诺书

致：福州博益招标代理有限公司

根据贵方招标编号为 FZBYZ2007007 的长乐市直单位、社会团体 2007 年度办公自动化设备定点协议采购项目的投标邀请，对该项目做出如下质保及售后服务承诺书：

第一部分 售后服务承诺

1、 质量保证：我公司保证本次所投标的产品均为厂家原包装，符合国家质量认证中心 3C 认证标准要求，提供产品技术资料(包含产品目录、使用说明书、合格证及使用指南)；

2、 供货安装时间及技术培训：我司在本次招标采购中若中标，在接到中标通知书后二个工作日与用户签订采购合同，并在三个工作日内向用户提供货物并安装。而且提供的所有产品负责免费送货、安装、调试，直至设备正常运行。同时，我公司还负责向用户培训设备的使用操作和简单维护，并于客户签订售后服务协议，以保障客户利益。

3、 保修期：我公司对本次招标供货有效期内所提供的所有产品连同配件上门保修三年，提供上门服务，无需用户送修，

并提供终身技术服务支持，和维修。在设备使用期间的耗材均按市场最优惠价格供应，不收取上门服务等。

4、 响应时间：我公司对本次招标供货有效期内所提供的的所有产品，坚持每月定期回访，巡回检查及保养以延长机子寿命。保修期内，产品若发生故障，我公司在接到用户报修信息后，福州市内用户 2 个小时内到达维修现场并到位检修，市外用户 4 个小时内到达维修现场并到位检修，在 8 个小时内修复。

特殊情况在 12 个小时内无法修复的，我司将提供备用设备给客户免费使用。保修期内因设备性能故障检修多次仍不能正常使用的，我司将无偿更换新设备。在超出保修期后，如产品发生故障，我公司可派技术员免费上门服务，如需更换配件，配件均按市场最优惠价格供应。

5、 服务工作时间：对本次招标供货有效期内所提供的的所有产品，我公司坚持每周 7 天，每天 24 个工作小时全天候服务。

6、 我公司保证所提供的所有消耗材料均为原装正品，决不提供替代品牌耗品或假冒伪劣耗品，以确保设备的良好运转。

投 标 人：福州文祥办公设备有限公司

投标人代表(签字):

日 期: 2007 年 2 月 10 日

第二部分 售后服务保证

1、 公司实力保障: 我公司在福州市拥有一支强大的售后服务队伍, 在福州参照先进国家的售后服务设立了八个维修责任中心, 有 3 名专业的售后服务专员, 6 名专业的调度专员, 专门负责接听用户的电话, 解决用户所提出的问题(如用户报修、疑难解答、投诉等), 并安排技术员上门保养及维修。公司拥有 71 名专业的技术员, 并有多名维修工程师通过了厂家认定资格。可以为广大用户提供良好的技术服务。公司还成立了专门的物流中心, 配备大量的耗材和零配件, 以便能随时满足客户的需求, 保证所提供设备的正常运行。

2、 售后服务体系保障: 我公司对本次招标供货有效期内所提供的所有产品提供立体式保障体系:

1) 公司拥有一套专业的客户档案管理软件, 由专人管理, 能及时把客户资料信息录入档案, 以便调度人员随时及时准确的查阅客户信息, 了解客户需求;

2) 每月按时上门对设备进行专业的保养及维护;

3) 当设备出现故障时，我公司将派专业技术员在规定时间内上门维修；

4) 当用户需要耗材时，我司将在维修响应时间内，派专门的送货人员送货上门，

以保证机器的正常运行；

5) 调度中心的 3 名客户服务专员会定期对用户进行回访，了解客户宝贵建议及

意见，解决客户的实际问题，最大程度地满足用户的需求。

3、 维修响应程序：

接到用户报修——在规定的时间内派维修员到实地进行维修——每日分析维修报告，录入档案——提供由技术员周期性分析客户设备运转情况——保养维护防止故障频繁发生。

4、 质量保障及服务表

序号 质量保障措施及服务内容 承诺 备注

1 整机保修三年

2 随机标准配件三年

3 加购选配件三年

4 随机资料、光盘介质、软盘介质、连接线、指示灯、电源线随机配置见随机装箱清单

5 运输方式免费送货上门

6 交货时间现货

7 安装、调试服务免

费安装调试

8 整机免费换货期限一个月

9 免费上门服务期终身，提供随叫随到的上门服务，全天候 24 小时响应(包括节假日如春节国庆节五一劳动节等)

10 质保期内产品故障服务响应时限 2 个小时内响应

11 服务时间 24 小时(包括节假日如春节国庆节五一劳动节等)

12 上门时间 2 个小时内响应及时上门

13 故障修复时限 8 个小时内修复

14 备品备件供应响应时限一个工作日内

15 质保期满后的保修服务费用详见开标一览表

16 免费技术支持终身

17 客户操作人员技术培训免费技术培训至少两名操作人员，操作和简单故障处理

投标人：福州文祥办公设备有限公司

投标人代表(签字)：

日期：2007 年 2 月 10 日

第三部分 验收规程

一、 验收规程、内容

1、本公司如获中标在拿到中标通知书后第一时间联系用户,确认并了解有关事宜,如机型是否有误,送货地点等并派员进行实地勘察,设计安装调试方案,确保有关线路设计合理,运行可靠、维护方便。并无偿负责设备的运输、安装、调试。

2、并在二个工作日以内与用户签好确认函和合同,三个工作日之内送货至用户指定地点;并且在 12 小时之内帮用户安装完毕。

2、本公司保证提供的产品是全新、原包装的,并完全符合国家 and 行业产品规定的质量、规格和性能要求。

3、开箱验收: 用户当场查看复印机是否含有以下部分,以确认产品是否符合标准:

- a、 出厂明细表(装箱单)
- b、 保修卡, 产品序列号(机号)
- c、 合格证书和出厂检验报告
- d、 使用说明书(含复印、打印、扫描等)
- e、 安装光盘(含所需的软件安装序列号)

f、 外包装是否完整

4、 开机验收：保证所提供的产品经正确安装、正常运转具有国家相关技术标准规定的性能。产品通电开机后进行所规定时间的试验运行后方可验收

5、 验收完毕后，并同时完整填写保修卡和本公司的派工单，我公司将提供良好的技术支持和售后服务。

6、 用户可对本公司的各项服务给予进行监督，如有未尽事宜双方协商解决。

二、技术培训

为了确保用户在购机后能放心使用，我公司将派技术人员进行设备的免费安装、调试，培训机器操作人员，免费讲解机器的所有功能及主要故障排除的讲解，以保证

设备运行可靠、维护方便。对此我公司将提供如下免费技术培训：

1、 讲解机器的性能、特点、操作程序及平常使用中的注意事项；

2、 讲解机器的主要部件及主要故障的提示；

3、 机器基本操作培训：a、经常使用的功能培训；b、各种操作；c、关于耗材种类及其更换；

4、 关于简单故障处理：如机器卡纸等简单故障；

5、 关于维修保养方法：如原稿台玻璃、扫描头、热棍、原稿架、机器包装等；

6、 观察用户实际操作，能让用户熟悉基本操作流程

三、产品确认

用户可根据机器包装内所附的装箱清单，查看包装的完整性。

四、防伪说明

每台机器都有一个对应的机号，用户可通过每台机器唯一对应的机号，咨询厂家查询是否正品

投 标 人：福州文祥办公设备有限公司

投标人代表(签字)：

日 期：2007 年 2 月 10 日