

1.5.3 评分标准—商务部分—售后服务方案

1.5.3.1 售后服务承诺

致（濮阳医学高等专科学校）：

在濮阳医学高等专科学校图书馆综合提升-智能化项目（A包）中，我公司针对售后服务做出以下承诺：

1.质保期

我公司所投产品自交货验收完毕之日起，所有产品质保 3 年。

2.质量保证

我公司保证所投产品符合国家或行业规定的标准，满足采购人提出的技术标准及要求，均为厂家正规渠道全新原装正品，完全符合合同规定的质量、规格和性能要求。

3. 响应时间

质保期内，我公司接到用户报修通知后，10 分钟内响应，第一时间远程指导客户进行简单应急处理，协调常见故障的报修处理，对于远程无法解决的问题，我公司将安排专业工程师在 3 小时内到达采购人现场，24 小时内排除故障。如果在 24 小时内不能解决问题，我公司将根据采购方要求，提供备品备件服务。质保期外，在接到采购方报修需求后，30 分钟内响应，24 小时内到达现场，我公司将继续提供良好的售后服务，免费提供远程服务，如采购人需要，仍然提供上门维修服务，仅收取成本费。

4.定期巡检与保养

质保期内，我公司除了日常为客户提供的技术咨询与现场服务外，还将在每个月开展一次巡检抽查，每季度开展一次现场巡检普查，巡检小组在巡检过程中将提供免费保养、除尘、修复服务，为受损的零部件提供免费更换，做好巡检与维修保养记录，对产品的使用情况和质量情况进行信息统计与记录，从而进一步保证系统存在的隐患可以得到及时的发现和解决，减少系统出现问题的几率，避免因出现问题而导致无法使用的现象。

5.质保期内外的服务

我对提供的货物在质保期内，因产品质量而导致的缺陷，免费提供包修、包换、包退服务。超出质保期后，仍然提供上门维修服务，仅收取成本费。

投标人（企业电子章）：河南新永源电子科技有限公司

法定代表人或授权代表（签字或电子印章）：

日期：2024 年 9 月 20 日

张先玲