

三、服务承诺

1、实质性优惠条件和承诺

● 质保期后的优惠措施

1. 日常保养优惠：质保期内我方每年定期二次以上对产品维护保养，保证设备正常工作；

2. 定期检查优惠：我公司每年定期二次对所供产品的工作情况作全面检查，内容包括故障情况、处理方法、日常保养，并向买方提交检查表；

3. 培训优惠：我公司承诺对售后方案中的培训计划全部免费进行；

4. 专用工具优惠：我公司无偿向采购人提供设备维护的专用工具；

5. 非本公司其他同类产品维修优惠：免费维修非本公司的其他同类产品；

6. 采购人方备件库优惠：我公司将在采购人方建立免费备件库，以备应急维修时使用；

7. 其他优惠措施

● 现场服务

用户在使用我公司产品过程中遇到电话咨询等无法解决的问题或客户需要上门解决问题的，我公司将在第一时间安排专业服务人员到用户所在地现场指导和服务。具体流程如下：

(1) 技术服务人员收到现场服务表后及时与客户取得联系，安排时间现场调试与维护。

(2) 技术服务人员在现场服务之前，准备好适当的服务所需工具。

(3) 技术服务人员按时到用户现场（不可抗力因素除外）

(4) 技术人员礼貌认真解决问题，无法解决的问题有详细记录报公司技术部门研究解决办法，经研究短时间没办法解决的将提供备用品。

(5) 技术人员在服务后有客户填写的售后服务维修反馈表，带回公司留作对

技术人员的考核凭证。

- 终身维护

免费质保期过后，我公司仍会对用户的主要设备进行例行检查和上门维修，但用户需要为此支付更换故障硬件的成本费用，该成本的核算以我公司提供的商业收据或发票为准，如有不妥处，双方友好协商原则平等解决，投标人不收取任何其他费用。

- 配件保障期

我公司提供的产品、设备中、所需的外购配件，均为市场中的常规产品。我公司生产销售的产品，外购产品供应商从未停止过生产，我公司已建立了充足备件库存量、库存结构体系。本公司承诺在售后服务期内提供项目设备的原厂备件。

- 备品备件保障服务体系

- 备品备件

- 1) 备品备件原厂保障：所有售后维修配件及消耗材料均为原厂标准配件；

- 2) 备品备件先行替换保障：备品备件先行替换，在现场设备出现故障件时，公司将在方案规定的时间内提供备件，供用户替换故障件，以保障设备的稳定运行。现场故障处理完成后，再将故障件送修；

- 3) 备品备件升级保障：公司定期对各地区备品备件库存中备品备件进行及时的升级，确保客户产品的及时更新。

- 4) 备品备件价格保障：我公司可随时为用户方提供原厂配置的备品备件及专用工具，质

保期内免费供应，质保期过后以以下优惠价格供应，保修期外零部件的损坏，在零配件全国统一报价的基础上协商确定优惠比例，我公司承诺确保零配件可供应期限不少于 1 年（自货物验收之日算起）。

2、满足采购人要求且提供优质服务

一、我公司满足采购人以下要求：

- 1、合同履行期限：签订合同之日起 10 日历天。
- 2、交货、安装地点：采购人指定地点。
- 3、产品免费质保期：质保期按照厂家承诺或行业标准执行(如无厂家承诺或行业标准，免费质保期自采购人出具验收合格报告之日起至少一年)。
- 4、售后服务响应时间要求：接用户报修电话 24 小时解决问题。

二、提供以下优质服务内容

1、我公司所提供的产品为投标货物生产厂家提供的原厂设备，而且设备（包括零部件）是交付前最新生产且未被使用过的全新设备，同时在中国境内具有合法使用权。

2、招标文件中没有列出，而对产品的正常运行必不可少的备件、专用工具，均包含在产品的综合单价内。

3、我公司所提供的产品满足招标文件的要求，其性能均达到需求中技术指标的要求。

4、如果我公司在中标并签署合同后，在供货时出现软、硬件的任何遗漏，均由我公司免费提供，采购人将不再支付任何费用。

5、我公司承诺产品安装后能够接通并正常运转、如涉及到软件产品的须能够在采购人相应平台上正常运行，并达到招标文件要求的性能和产品技术规格中的性能。

6、投标人必须按照招标文件格式提供投标产品的分项报价及详细的配置清单。

三、及时服务响应时间

一、质保期内服务内容

1、在本次项目中我公司保证设备 365×24 小时正常运行。在本次项目投标活动中我公司对所投产品质量保修期详见报价明细表，所供货物制造质量出现故障时，我公司在接到招标人通知后 10 分钟内响应，3 小时内赶到项目现场，免费予以排

除故障、修复或更换零部件；

2、在质保期内，因招标人使用不当原因出现故障时，我公司在接到采购人通知后，应在上述的时限内赶到采购人现场，帮助排除故障、修复或更换零部件，需更换零部件时，酌情收取成本费；

二、质保期满后服务内容（质保期外服务内容、维修费用及响应时间）

保修期限之后，我们承诺将一如继往地为使用方提供相应服务，产品上门维修服务，免收维修费，只收取相应更换配件的成本费用（提供零配件以发票为准，并按市场最低价提供零部件）。对更换上的零部件还有 12 个月的质保期。我方将用户提供完善的设备维护服务，当用户的设备出现故障时，我方将在收到通后 10 分钟内响应，3 小时内到达现场进行维修，并决问题。

3、项目实施方案

1、领取中标通知书；

2、实地勘测：

A、双方指定整个项目联络人，负责整个项目跟进执行者；

B、双方联络人至现场：

a、测量空间尺寸；

b、考察安装地方方向坐标；

c、细节考察

3、**设备安装位置规划方案：**我方将根据实地勘测资料，在总经费预算不变情况下，根据设备功能需求、方向坐标、布线等各因素，书面出具一份最佳空间规划方案书；

4、**项目完成进度表：**在空间规划方案确认之后，我方同时出具项目完成进度表，使用方通过进度表，可清楚了解到货物生产进度，以便双方及时沟通、有效控制产品质量，减少沟通而产生的时间差；

5、**签定合同：**双方根据以上资料准备工作，签定购销合同，合作正式生效；

6、**给工厂下生产单：**我方根据招标采购清单，向制造商工厂下单，确定款式、规格、材质，确保下单的产品同投标产品一致，尤其是原材料；

7、**进入生产阶段：**我方将同制造商工厂制定生产计划，并指派经验丰富的项目经理入驻工厂，跟进生产和产品质量监控；

8、**产品检验：**货物生产过程中，每道工序由专门的质检人员进行检测，我方人员将在产品线上随机抽检，以保证货物质量合格。

9、**工厂验收：**我方项目经理对下线产品每一件进行检验验收，确保每一件产品为合格产品。

10、**产品包装及运输：**货物全部检验合格后，由工厂按要求进行产品包装，保证产品在运

输途中产品的完好性；货物包装完毕后，送指定货运部运输货物，并派专职人员跟踪；

11、邀请使用方专职人员协调，并制定安装计划，对使用方室内容易磕碰的地方提前做好保护措施，积极组织安装队伍，对安装工人进行培训，确保产品正确的安装。

12、**安装交货：**按安装组织计划方案，在规定的时间内完成安装。

13、**内部验收：**安装完成后，我公司组织内部验收，确保完全合格后，邀请使用方进行最后统一验收。

14、**最终验收：**由双方联络人组织相关人员，进行验收，使用方组织验收合格后，并签收《采购产品验收单》，所有产品将进入售后服务阶段，我方按照售后服务承诺和方案进行售后跟踪管理。

4、技术培训计划

项目中标后，将在不同阶段，依据本项目需要，从日常运维和应急响应两方面出发，提供相应的技术和操作培训。具体如下：本项目涉及的所有硬件产品、及工具在内相关要素对用户进行培训。根据用户的工作性质和业务不同，进行技术人员培训或业务系统培训。技术培训时，将结合实际情况，分为现场培训和集中培训。对用户提供的培训在征得用户的同意的前提下，将派出具有相应专业的实际工作和教学经验的教师、相应的辅导人员和相关专业的专家进行培训。承诺根据培训计划规定进行相关培训事宜，同时，除培训计划外，在设备使用期间，若用户有培训要求，将根据实际情况而协助用户完成相关培训。培训的时间、内容、人员、班次等项内容在具体执行过程中，可以根据用户的需要进行调整。

1、培训责任

公司中标后将针对本项目涉及的所有硬件产品及工具在内相关要素对用户进行培训。公司根据用户的工作性质和业务不同，进行技术人员培训或业务系统培训。公司承诺，在系统正式上线前，对招标人的技术管理、操作和维护人员提供培训，经过培训的人员具备独立承担本职工作的能力。

2、培训目标

为业主培训出合格的设备操作和日常维护人员。使用户能全面掌握设备的管理、操作、维护及扩展等技能。设备操作员经过技术培训以后，应具有独立操作设备的能力。设备操作的能力应该具体体现在对设备的操作和基本运行参数的设定和修改。设备操作员应能够处理每日值班所必须完成的常规操作规程和要求。

设备管理员经过技术培训以后，应掌握的操作包括：设备操作级别权限，重要数据的资料的查询和获得，以及设备重要参数的设定和修改等。

2.1 保障设备正常运行

通过系统培训，使用户相关人员达到能独立进行管理、故障处理、日常测试维护等工作。

我们可以使一般业务操作员熟练有效的使用应用系统，系统管理人员能够掌握应用设备的技能，提高设备的运行质量。

2.2 真正提高工作效率

培训内容应能够使维护人员达到对整个设备的日常运行管理、维护水平和优化系统。

任何设备能否正常运行都不能离开使用者的应用，如果没有人会使用，无论多么先进的设备都只是一个摆设，都不能体现出它的先进性。因此，设备能否真正成功使用，很重要的一点取决于最终的业务操作员对设备的使用程度和接受程度。通过培训，使业务操作员能自如的使用设备所提供的功能，这样才能真正发挥出该设备的先进性和高效性，使工作效率大幅提高。

3. 培训组织保障

我公司为确保该项目的顺利建设，将建立专门的技术培训组，配备专业技术人员，为该项目提供技术培训。培训老师均为本科以上学历，拥有丰富的现场经验。

技术培训组组长对该项目实施组长负责，实施组组长对项目经理负责。管理方式采取垂直管理和统一管理方式，以确保项目的顺利实施。

技术培训组负责系统实施完成后，对管理部门的相关人员进行系统管理、应用管理维护和使用等方面的培训工作。

我公司拥有一支受到过良好教育，具体丰富经验的技术培训队伍，我们将与贵方密切合作，针对本项目建设提供全面的技术培训，以最终达到相关管理人员和使用人员对系统的使用、定制、维护、修改等目的。

3 、培训理念

培训特点是目的性、针对性、实效性和创新性：

目的性：着眼于可以使用户逐步熟练使用设备，掌握设备管理的基础知识和管理方法。

针对性：我公司拥有多年的设备制造和管理经验，结合建设项目及实际状况，

提供适合客户的、有针对性的培训方案。

实效性：项目自始至终，我们都通过与客户组成共同的工作小组来完成培训方案的设计，从而保证方案为客户各层面管理层所接受，并得到有效实施。

4 、培训人员

授课人员：设备相关专家。

参训人员：相关业务人员，具体由采购方指定。

参训人数：由采购方指定。

我们将根据不同培训对象的特点设置不同层次的课程，保证用户对设备的正常使用。通过培训使各级设备维护人员和高级技术人员能对应用设备进行维护、调试和管理；能对设备硬件 设备和系统进行维护和管理；使用户的业务操作人员能正确地使用应用设备。本项目的主要培训对象为各级业务操作人员、各级设备维护人员、高级技术人员和中心系统管理员。

4. 1 各级业务操作人员

在设备的使用者中，最多的是操作人员，为他们提供良好的培训可以提高整个设备的实际使用效率，减少运行维护人员的工作量，降低系统的运行维护成本。

4.2 各级设备维护人员

设备维护人员负责设备运行的维护工作，对他们进行完整的系统的培训，对于设备的正常运行，起着非常关键的作用。

5. 培训地点及时间

培训时间：现场培训由采购方确定具体时间。

具体地点：由采购方自行确定。

6 、培训内容

公司提供设备硬件和业务软件的培训。

各个设备说明书；

各个设备使用手册；

各个设备操作手册；

各个设备维护手册；

7 、 培训方式

好的培训内容如果没有好的培训手段和方式与之结合，能达到的效果也是有限的。我们不仅强调培训的内容，同时为了保障用户的成功，我们更为重视培训的结果和与培训内容相适应的培训的组织和培训授课方式。我们在此方面有着众多的成功经验，可以采用的形式包括：

(1) 培训准备工作，公司在每次培训前 10 天向用户提供详细的培训大纲、培训教材及资料（中文），并征得用户的同意。

(2) 理论课程与上机实践相结合培训期间公司为用户相关人员免费提供相应的培训资料和实习机会。

营造支持性的培训工作环境尤为重要，很多培训没有产生效果的原因，往往是缺乏可应用的工作环境，使学习的内容无法进行转移。缺乏周围环境的有效支持，受训者改变工作行为的意图是不会成功的。

长期以来在设备培训方面形成的对上机实践的重视程度高是无可厚非的，但是提供真实可操作的上机培训与理论培训同等重要，理论与实践的结合，保证受训者不但“知其然”，同时能够“知其所以然”，并将所学的知识应用到工作环境中。

(3) 单向传授式培训与交互式培训相结合

我们将通过组织建立学习小组、制定多阶段的培训计划和行动计划等方式，使我们的培训工作融合单向的传授方式和交互式方式，使受训人员得到最大程度的提高。

(4) 短期培训与长期目标相结合

对设备管理、维护和操作人员不但要制定短期的培训计划，同时还要充分考虑知识的传授和掌握的实践过程循序渐进，制定多阶段的培训方案。

8 、 培训计划

1) 现场培训 (1 天)

培训方式：我公司的专业设备专家在现场对业主操作和维护人员进行培训。

2) 技术培训 (1 天)

培养设备操作人员，熟悉各类故障的分析及排除的方法，熟悉掌握系统维护管理的操作。在完成培训以后，应使操作人员能掌握设备原理、结构组成、组网方式等基础知识，能熟练掌握设备的各种基本操作，并能完成一般故障的定位和排除。

3) 维护培训 (1 天)

培训设备使用维护、日常管理、简单故障及常见问题排查处理方法。

4) 高级培训：

邀请用户参加新技术发布会。

聘请专家授课，推动专业水平和仪器使用的同步提高。

9 、培训费用

所有培训由我公司免费提供。

(三)、设备保养服务方案

1 、设备保质期：所有设备免费质保期详见报价明细表；

2 、设备定期进行保养；

3 、远程故障诊断和在线支持；

4 、一对一培训设备维护人员，达到基础检修能力；