

四、供货及售后服务方案

供货期：签订合同后 10 日历天供货完毕

付款方式：采购单位验收供方所交货物合格后向供方支付全部货款的 50%，自验收之日起第二年货物无质量问题后付款 30%，第三年货物无质量问题后付款剩余 20%。

售后服务方案

1、优惠承诺

我们承诺所投产品严格按照厂家售后服务承诺质保，如承诺服务之后如有维修只收取更换器件的工本费。无论是因产品，还是因意外出现的使用故障，我公司都将在接到通知后 1 小时赶到现场，2 小时排除故障，保证客户的正常使用。

2、人员及培训方案

1. 培训计划

系统安装、调试阶段，我方系统维护、操作人员介入，一起参与系统的安装、调试工作，了解系统的整体情况及系统的联动原理。

系统安装、调试结束后，我司为买方人员提供高级技术培训，使买方人员达到能进行管理、操作、日常维护和基本的故障处理等工作，以便卖方所提供的设备能够正常、安全地运行。

系统试运行和初期维护阶段，我司安排资深工程师跟踪买方人员日常操作和维护的掌握程度，进一步完善和深化培训内容，把我司长期积累的专业知识和维护经验完全传授给买方。

2. 培训目标

为保证整个系统设备安全、可靠地运行，培训的目标是使买方人员充分掌握系统的结构原理、安装调试，熟练掌握系统的操作和使用

方法，能独立进行设备的日常维护保养及具备排除系统设备故障的能力。

3. 培训内容

整个系统设备的软、硬件结构、功能和工作原理，及产品性能指标，系统设备安装、调整及系统总调，系统软件的安装、配置、备份和恢复方法，系统设备的安全操作规程和注意事项，系统设备的常规维护保养、常见故障判断和排除方法。

4. 培训对象

需方指定的操作对象和管理人员。

3、售后服务方案

我公司设有专门的技术支持服务部门，负责向用户提供技术咨询，故障诊断，排除故障等全面技术支持。

◇ 支持方式：电子邮件、传真、电话等方式，用户可将所遇到的故障和问题传至技术支持服务部门。所有电话、电子邮件、传真都将被记录、备案并跟随问题的全过程。

◇ 故障分类：一般故障：某个设备不正常，但不影响用户使用。紧急故障：系统瘫痪，无法使用。

◇ 诊断、排除故障方式：技术支持部门采用多种方式来诊断和解决问题。首先，我们将建立一个用户技术支持数据库，对一般故障情况，如果所需解决的问题已在数据库中，技术支持人员立刻为用户提供解决方案；如果问题比较麻烦，技术支持人员会通知工程师，并做记录，由他们全权负责；

◇ 技术支持服务时间：每周七天，每天 24 小时；

早 8：30—晚 6：00 或其他时间：（包括节假日）

◇ 返修：在符合设备厂家保修条款的前提下，我公司提供所有产品

的原厂商返修服务。我公司在不超过一周的时间内解决返修问题，特殊情况下经双方协商解决。

4、质保期承诺

1) 服务计划及内容

每月对设备回访一次，检查设备运行情况。

A、现场服务

- 现场检修：在系统投入运行后，我公司将继续保证有现场技术服务，在系统发生重大故障时，我公司将采取一切积极手段和必要措施进行恢复并将事故原因和分析向用户通报，如确系硬件或软件原因，我公司将对此加以解释。
- 现场顾问：我公司将长期提供现场顾问服务。安排专职工程师长期负责此项目，定期拜访用户，及时提供各类技术咨询及相关技术资料，协助用户调测系统运行参数，优化系统资源配置。
- 特殊紧急服务：对用户的维护紧急需求，我公司保证第一时间紧急响应，半小时到+路程时间到达用户现场，及时解决问题。

B、热线服务

公司设有专门的客户服务中心，并设有热线电话，每一台设备均有专人负责，确保信息畅通和服务的快捷高效。

- 利用现代通讯手段提供远程咨询、技术协助服务，其通讯手段主要有热线电话、E-MAIL、WEB 等。
- 热线服务人员不得主动控制电话，直到用户问题得到解决或解答为止。
- 热线服务人员应首先予以咨询解答，对不能立即解决的问题，可暂时中断电话，但必须立即予以记录、呈报、跟踪。
- 对故障予以进一步判断，暂时中断电话，随后热线服务人员必须主动回电话联系，以便确定原因或故障排除或进一步热线帮助。
- 用户通过咨询已将故障排除，热线服务人员可暂时中断电话，但

中断后二十四小时内需主动确认一次。

- 热线服务无法解决，即安排技术人员到现场解决问题。

C、零配件服务

- 备件服务：方便及时的提供系统各类备件。备品备件的品种、数量以原厂产品的标准配置为准。要求厂商采取先期服务方式，即厂商在得到或确认有返修件时，主动先发备件，以便缩短故障期。厂商对关键部件需在国内外拥有库存或保税备份库。同样，用户保障在厂商规定时间内返回需维修部件。
- 产品更换服务：在系统安装施工、试运行和保修期内，如果发生设备短缺和损坏、发生故障和障碍、性能和技术指标达不到技术规范的要求时，凡属设备本身原因或安装、施工、调试、未就位的，我公司均负责免费补发、修理或更换该设备。

D、升级服务

- 在系统试运行投入后几年内，在我公司改进或用户需要增加设备时，我公司将以优惠的价格提供。
- 系统加载新的应用或有新的扩展，我公司有责任和义务配合新的第三方工作。
- 系统原厂商对系统性能改进，版本升级，我公司将及时对用户详细说明，并对用户主要人员进行培训，其费用按原厂商规定执行。

工程完工后，凡我公司负责的升级服务，均只收成本费。

(2) 保修范围

- 质保期内设备所出现的一切质量问题，人为及自然灾害因素除外。

5、其他承诺

- ◇ 本工程的绝大部分设备系统，我公司将完全依靠自己已有的渠道，直接从国内厂商订购，以减少用户投资。在得到我公司服务的同时，也可得到国内原厂商的所有

标准服务；

- ◇ 我公司提供的设备保证是最新生产的设备，软件是最新的版本或标书要求版本；
- ◇ 我公司保证按一个整体工程负责，保持整个系统的性能和功能一致、兼容。我公司对整个系统的性能和功能负责，而不是只对个别设备和个别功能负责。

供应商法定代表人或授权代表签字或盖章：



供应商名称（签章） 奇讯科技有限公司

日期： 2022年9月21日

