

4.5 售后服务方案

(投标人根据招标文件要求自行编制)

致:鄱陵县教育体育局

根据贵方项目编号为Y2025HZ019的鄱陵县教育体育局鄱陵县2022年义务教育薄弱环节改善与能力提升资金设施设备采购项目的投标, 对该项目做出如下售后服务承诺书:

1、**响应时间:**我公司承诺故障响应时间1个小时内响应, 3小时内到达现场解决故障。

2、**保修期:**我公司承诺提供24小时上门维修, 明确售后服务联系人、联系电话。在接到用户故障通知后, 1个小时内响应, 3小时内到达现场解决故障。在供货时提供设备的供货配置清单、合格证、检测报告、使用说明书和维修指导说明书等相关资料, 质量保证期内, 如果证实货物是有缺陷的, 包括潜在的缺陷或者使用不符合要求的材料等, 立即免费维修或者更换有缺陷的货物或者部件, 保证达到合同规定的技术以及性能要求。所有设备在使用期内由中标人负责免费系统升级及后续设备兼容等相关事项。

3、**质保期内外维修及保养服务方案:** 免费协助验收—设备运抵现场, 我方技术人员同时到达, 一同开箱检验, 对产品外观及数量配合贵方进行检查验收, 并提供有关设备的搬运、装卸、仓储、注意事项的技术咨询服务。免费指导安装—在设备安装期间, 我方派经验丰富的服务人员现场进行指导安装, 并配合业主检查和确认安装工作。免费协助调试—对安装完毕的设备, 我方派技术人员到现场进行通电调试, 模拟联动和带负荷试运行。

4、**安装调试方案:** 我公司资深技术人员将在接到通知后 24 小时内赶到现场, 为采购方提供安装、调试, 我方严格按照技术资料、检验标准、图纸及说明书进行安装, 并充分配合采购方, 采取一切必要措施, 使合同设备尽快投入使用。合同设备安装完毕后, 我方派人参加调试, 调试时间应按照采购方要求为准。在合同履行过程中, 对由于我方原因需要进行的检查、试验再试验、修理或更换, 我方应承担进行上述工作所害的费用当合同设备运抵交货地点, 采购方按国家、行业及采购方标准开展现场交接试验, 对交接试验不合格的, 我方按照采购方认可的方案负责处理并再次进行交接试验, 相关处理、试验的费用由我方承担。若因交接试验不合格不能达到合同要求, 我方承担延迟交货的违约责任。安装、调试、交接试验验收中, 合同设备的本体或任何组件如有缺陷我方及时处理。我方对合同设备缺陷的处理不能达到合同要求, 采购方有权退货。安装过程中我方处理缺陷超过采购方要求期限的, 按延迟交货承担违约责任质量保障承诺。

5、**技术培训及指导方案:**

(一) 专业技术培训

组织专业技术人员定期开展内部技术研讨会，交流探讨教育设备运行管理的难题和技术问题。公司专业技术人员具有丰富的经验和较强的理论水平，确保技术培训计划得以实施。

针对项目公司工作需要，组织技术人员参加行业技术研讨会、技术培训班等，通过短期培训班的形式，了解行业最新技术动态，重点学习专业知识。

(二) 技术人员交流

定期与项目公司技术人员采用互访、讲座、专题培训、联谊等形式，互相取长补短、激发技术灵感、提高技术水平增进合作。同时与同行业的大公司交流互访，通过“走出去，请进来”的方式，在同行先进企业的身上学习先进技术和管理经验，互通有无。

6、常见性故障解决方案：

1. 我方在接到客户方服务要求后，1 小时内做出有效回应。
2. 电话咨询不能解决的，我公司承诺在 8 小时内专业技术人员到达现场实施服务。
3. 一般问题在到达现场后 4 小时内解决，确保设备正常工作。
4. 无法在 4 小时内解决的，如需更换设备或停机检修则在满足更换或检修条件后 4 小时内解决问题，若故障在 4 小时内未得到解决的，业主方有权自行处理故障，发生费用在质量保修金中扣除。

7、应急维修措施：

一、工作原则

在公司各级领导、部门的指导下，按照“分级管理、明确职责、落实责任、科学决策、加强监督、及时反映、快速行动”的原则，依法开展工作。

二、应急措施

(一) 应急处置工作制度：

1. 建立事件应急值班制度，小组成员的通信工具，要保证 24 小时开机状态，应急人员随时待命。
2. 要为应急工作配备必备车辆，技术、处理人员必须在最短时间内赶到现场，确保应急工作的需要。
3. 经常保持与采购方部门的联系，确保在应急机制启动时，与各有关单位之间的联络畅通和积极配合。

(二) 现场应急处理

各组成员到达指定地点后，按照分工立即开展工作，具体步骤如下：

1. 及时传达贯彻领导指示，随时报告事件处理情况，完成领导交办的各项任务，并对现场手术仪器设备进行检查。

2. 现场处理必须做到政令畅通、步调一致、各负其责，任何人都不得因为工作的疏忽导致不应有的损失和对采购单位和公司的损害。

3. 对不合格的教育设备进行召回，具体实施方法如下：

(1) 对于的确存在质量缺陷的教育设备进行及时召回。

(2) 对于召回的产品立即通过溯源管理制度，进行物料和成品的双向追溯，追踪不合格批次数量的成品批次，实行召回。

(3) 对于召回的产品，如的确无法整改与修复的，直接进行更换处理，对于可以整改的，提出整改方案，进行整改，再次检测合格后，予以发货。

(三) 进行后期处理

1. 突发事件处理完毕后，领导小组必须对质量事件的处理情况进行总结，分析原因，提出预防措施。

2. 各级处置领导小组要建立落实责任追究制度，明确责任，落实到人。对坚持原则、处置得当、沉着果断的有功人员给予通报表扬和奖励；对迟报、谎报、瞒报和误报事件重要情况以及玩忽职守、推卸责任造成不良后果的相关人员给予通报批评并依法追究责任，并就今后的质量管理工作作出了工作部署：

(1) 以此次质量事故为契机，开展质量全员教育工作，并落实到所有管理和作业人员，并且将质量教育作为经常的、持久的制度进行到项目完工，并举一反三在全公司开展一次质量教育工作。

(2) 建立奖罚制度，对于管理和作业人员好的要奖励，差的要罚款，树立人人有好的工作质量，才会有好的产品质量。

(3) 要求项目的各相关责任部门，对项目部的作业过程进行全方位的检查、监督，以提高工作质量、确保手术器械的质量。

3. 技术部门人员应针对教育设备的质量问题进行改进，不断提升专业水准，公司将会针对改进情况给予奖励。

(四) 日常应对措施

1. 对突发及重大事件的应急预案及时修订、补充和完善，确保应急预案切实可行。

2. 总结经验教训，防止类似事件的重复发生：及时发现质量问题和可能出现的事件。

3. 各单位采取切实有效措施，防止质量事件发生。

4. 加强各单位检测能力的评审，定期检查计量设备的校验情况。
5. 加强相关人员的政治、业务理论及专业知识学习，提高事物的观察力、判断力和突发事件快速反应与处置能力。

投标人名称：（盖章）河南雪桦实业有限公司

法人代表或授权委托人：（签字）

日期： 2025 年 5 月 7 日