

## 4.5 售后服务方案

按本项目规定，我公司郑重承诺，如果我公司经评审后被确定为中标供应商，我公司对于中标货物，除完全响应招标文件合同条款和专用条款规定的所有要求外，还将按照以下条款提供优质和完善的售后服务：

### （1）保修年限和服务

投标文件中包含的所有设备质保期 3 年，质保期内设备发生故障时，在 30 分钟内电话响应，2 小时到达现场，24 小时之内解决故障。在免费保修期内，同一质量问题连续两次维修仍无法正常使用，予以更换同品牌、同型号的全新产品并安装到采购人指定地点。

### （2）售后响应时间

售后服务响应及到达现场的时间：出现故障响应时间为 30 分钟内进行电话远程响应，2 小时内到达现场，24 小时内解决故障，提供 7\*24 小时全年无休服务，售后服务热线 18663996156。

### （3）培训和巡检计划

设备正常运行验收后，我公司为贵单位提供不受人员限制的日常维护和使用操作培训；同时派 1 名技术人员做定期巡检，进行 5 年的巡查服务，每月不少于 6 次的巡检，具体对产品及系统进行巡检，做到排除故障隐患，做好故障记录和解决方案。

### （4）项目保证措施人员

总负责人：杨洋洋 19036938037， 配送人员、安装人员、技术人员和培训人员共 15 人。

### （5）备品备件

针对本项目所有设备，提供充足的备品备件，保修期内免费更换；质保期内同一质量问题连续出现两次维修情况，直接更换同品牌型号的全新产品，并安装到位。

### （6）保修期外服务

保修外出现故障设备发生故障时，在 30 分钟内电话响应，2 小时到达现场，24 小时之内解决故障。提供备品备件的优惠，更换产品配件只收取成本费用，所有产品维护及人工免费。

### （7）售后服务网点

郑州服务地址：郑州市金水区丰产路 34 号，

售后负责人：杨洋洋

联系人：杨洋洋、电话：19036938037

针对本项目，我公司做出如下培训方案承诺：

设备正常运行验收后，我公司负责在项目现场为贵单位提供 3 天不受人

员限制的维修和使用操作培训：为贵单位培训 3 名或 3 名以上管理人员或者维修人员，使管理人员能够熟练运用以及进行日常维护与一般故障的处理。所有费用均包含在本次投标总报价中。

#### (8) 培训对象及组织形式

(1) 本项目的培训对象

- (A) 专业人员
- (B) 系统维护人员
- (C) 也可适当地集中培训普通使用人员。

培训采取现场集中授课（所有硬件软件集中培训）的方式进行。

(2) 培训目标

本次项目中提供的培训方案，包括优化、规划、实施等整个项目的各个环节，务求做到知识和能力的完全交付和转移。

通过本次培训将达到如下几个目标：

- (A) 使专业人员能熟练掌握硬件软件系统的操作使用；
- (B) 专业人员能熟练指导普通使用人员进行软件系统的操作使用；
- (C) 系统维护人员独立完成各系统的安装、启动、关闭、用户管理等操作；

(3) 培训方式

我方遵照客户的需求提供现场培训。

我方在进行项目实施和处理故障过程中将根据环境的具体情况对技术人员进行现场培训。

通过现场培训，用户维护人员能对其设备基本操作能够有比较全面的了解，将来实际维护中能够熟练地操作。

(4) 培训计划及培训次数

我方建议培训时间为 3 个工作日，根据客户的具体要求作相应的调整。

培训地点安排：采购人指定地点

(5) 培训内容

（培训内容为提供设备的安装、设备的操作、日常维护培训等，具体培训时间由双方具体协商）

序号	课程内容	参加人员	备注
1	硬件设备的安装、设备的操作、日常维护培训	采购方指定人员	无
2	软件的安装、操作、日常维护培训	采购方指定人员	无

(6) 培训师资安排

培训费用：免费

培训组织：由我方现场技术人员组成

单位名称（盖章）：青岛创天联行信息技术有限公司

日期：2026年05月29日