

八、服务承诺

我方保证按以下承诺内容认真履行合同，如有违反，我方愿意接受相应处罚或承担相应违约责任。

<p>一、售后服务体系</p> <p>我在大力发开括市场的同时，始终恪守“用户至上”的服务原则，建立了一套面向用户的完善服务体系，向用户提供售前、售中、售后的全过程一体化服务。</p> <p>我以全力满足用户的需要为己任，一贯奉行“开放式服务”的方针，建立了一套完善的服务网络。只要是客户系统维持稳定运行所需要的，都可以提供服务，为客户提供最高质量的服务是我们服务准则，我公司奉行“开放式服务”的核心内容为多厂家产品环境提供全面的技术支持、咨询服务。</p> <p>根据业主的具体要求，提供灵活的有针对性的支持与指导；对提供的所有产品、设备进行系统的技术支持和服务。</p> <p>1.1基本服务原则</p> <ol style="list-style-type: none">1. 实效性原则：即快速反应。我们会根据系统的硬件配置、应用需求、地理环境等因素，采取电话、远程诊断和现场服务的方式及时解决各种突发的技术问题。2. 前瞻性原则：对问题做出预见性分析，并为用户系统将来的发展和扩充提供建议。3. 顾问性原则：提供用户咨询服务；对用户在使用系统中遇到的问题，提供改进的原则和手段。4. 完整性原则：对所提供的所有设备进行服务支持，并对用户与系统相关的其它设备提供必要的服务。5. 规范性原则：服务过程可监督、可管理、可追溯，从而保证服务的质量。 <p>1.2基本服务策略</p> <ol style="list-style-type: none">1. 服务标准化：基于公司技术服务标准，形成标准化的作业流程，标准化的追溯制度，标准化的文档与服务用语，标准化的资格认证等。2. 服务体系化：建立授权服务体系，营建遍布全国的服务网点，让客户在最短的距离感受到我们公司最全面的本地化服务。3. 服务多样化：在售前、售中、售后，倡导基于用户的个性化关怀；满足用户标准化服务以外的特殊使用需要。4. 服务主动化：定期回访制度，针对客户问题比对历史案例，提出预先解决方案，并保证服务在短时间内到位。5. 服务电子化：针对具备上网条件的用户，提供远程登录、WEB 互动、在线支持等电子化服务内容，逐步建立完善的电子化服务渠道。 <p>二、售后服务承诺</p> <p>若我公司有幸中标，我公司对售后服务方面承诺如下：</p>

(1) 质保期：一年。

质保期：一年，在产品保修期内，一旦发生故障及质量问题，我公司保证在接到通知后的4小时内到现场进行维修，承担由此而发生的一切费用。免费保修期间设备发生的一切故障及质量问题，更换部件应全部由我公司自行负责。免费保修期外维修只收取零配件成本价，不收取人工费，维修所需部件或配件，给予优惠。

在质量保修期内，如果设备发生故障，我方立即调查故障原因并免费修复直至满足设备性能的要求，或者更换整机或部分有缺陷的组件和材料。

我公司承诺所有产品保修期内任何硬件问题我公司免费提供服务。免费保修期内所有设备保修服务方式均为免费上门保修，即由我公司或原厂家派员到用户设备使用现场维修。

(2) 为本项目建立专门的售后维护队伍从事贵单位的售后服务工作，设备出现故障0.5小时内响应，4小时内解决问题。

(3) 经常与贵单位保持联系，实行定期电话回访制度，了解系统的运行状况。

(4) 公司配备有相当数量的整机和各种配件，保证在需要时及时进行整机或部件更换。

(5) 帮助贵单位制定系统的使用和日常维护制度，建立维修档案，每次维修或维护，都应将工作内容详细列表，并经贵单位保修人员确认后，记录在案。

(6) 质保期满后，继续向贵单位提供长期的技术支持。

(7) 在保修期结束前我方工程师和业主代表进行一次全面检查，任何缺陷我方免费负责修理，在修理之后，我方将缺陷原因，修理内容、完成修理及恢复正常的时间和日期等报告给业方。报告一式两份。

(8) 如果业主需要，我方同意签订质保期过后至少3年的维修保养合同。其中包括服务范围、服务期限、服务内容、双方责任、服务费用、备件供应等。

(9) 提供一站式响应技术支持与故障申告的全程服务，我方将由相对固定的技术支持人员对本项目进行支持，设备的技术支持、设备安装、故障解决、巡检等工作，都由此技术人员完成。

在质保期内拟投设备的扩容及软件升级时，我方将派技术资深的工程师到现场免费实施或指导，负责对设备及软件版本进行免费升级服务，同时还负责在保修期内由于软件升级而引起的硬件故障设备变更，我方将为此提供相应的技术资料文档。

系统进行参数设置、切换演练等大型变动及设备举行设备重大调整时，我方将派出资深工程师进行现场技术支持。

三、售后服务响应时间

我公司提供热线电话、电子邮件等技术支持方式，提供7×24小时电话响应服务，提供免费技术支持服务热线电话，通过电话了解情况并提供远程技术服务。

为应对产品使用中不可预见的突发事件，我公司在服务期内提 7×24 小时的服务。接到故障通知后，第一时间响应，维护工程师赶赴问题现场，查清故障现象，会同公司资深工程师共同分析，尽最大可能现场实时排除故障。

在服务期内，我单位在接到正式通知后解决质量或操作问题的响应时间为0.5小时，4小时内到达现场进行检修，解决问题时间不超过8小时。

我公司根据经常发生的设备故障产生的影响范围和严重程度将其分级定义，提供不同级别的服务：

故障等级	故障描述	故障响应级别	故障处理时间
一级故障 (紧急故障)	设备、软件在运行中出现系统瘫痪或服务中断的故障，影响所有用户，设备的基本功能不能提供服务	30分钟内响应，2小时内到达现场进行检修	解决问题时间不超过4小时
二级故障	产品运行出现较大故障，影响部分用户，基本业务或主要辅助业务存在问题，或具有潜在系统瘫痪或停止服务的可能，需要及时处理和恢复	30分钟内响应，2小时内到达现场进行检修	解决问题时间不超过6小时
三级故障	产品运行出现单点故障，影响个别用户，但能提供基本业务和主要辅助业务，少数次要辅助业务存在问题	30分钟内响应，4小时内到达现场进行检修	解决问题时间不超过8小时
四级故障 (技术咨询及其他)	指用户通过电话，向用户支持体系了解公司产品、技术、需求或解决方案的活动	1小时内通过电话等远程方式做出反应	2小时内做出答复

四、售后服务队伍

服务标准化：在维修服务、咨询服务、培训服务、在线服务及远程服务全过程中，基ISO9001质量控制体系的技术服务标准，形成标准化的作业流程，标准化的追诉制度，标准化的文档与服务用语，标准化的资格认证等。

服务产品化：将服务项目组合成服务包，并形成以标准化为模式的产品。

服务多样化：倡导基于用户满意度为100%的个性化关怀；满足用户标准化服务以外的特殊使用需要。

服务主动化：定期回访制度，针对客户问题比对历史案例，提出预先解决方案，并保证服务在短时间内到位。

服务电子化：针对具备上网条件的用户，采用远程登录的方法进行诊断和维护系统故障。这种方式操作简便，节省经费，深得用户的欢迎。

通过不断的努力和发展，公司拥有一支高素质的专业化服务团队，售后服务总部地点在郑州市金水区杨金路179号聚方科技园A1西座4层，其中售后服务团队共有10人，均持有相关资格证书，同时具有丰富的售后服务经验，针对本项目的售后服务，我公司指定专人进行售后，具体人员配置如下：

维修单位名称：河南东盛智控科技有限公司

地点：河南省郑州市金水区杨金路179号聚方科技园A1西座4层3A01室

1、人员职责：

- 1) 售后经理1人：负责整体项目售后工作的协调与管理，包括资源调配、客户关系维护等。
- 2) 技术支持工程师2人：负责技术支持工作，包括解答客户疑问、解决技术问题等。
- 3) 培训师3人：负责客户培训，包括产品使用培训、技术培训等。

- 4) 售后顾问1人：负责客户关系管理，包括客户需求调研、客户满意度调查、业务咨询等。
 5) 售后数据分析员1人：负责售后数据的收集、分析和报告，为售后经理提供数据支持。

序号	人员姓名	职位	工作时间	联系方式
1	霍栋梁	售后经理	7年	18638666450
2	吕鹏博	技术支持工程师	6年	18503821682
3	魏后翔	技术支持工程师	3年	18503821588
4	刘翔鹭	售后顾问	6年	1859588321
5	钱沁丽	售后数据分析员	4年	177 0886659

五、服务态度声明

在服务上我们力争做好所有环节，主要体现在方案、设备系统集成及后期服务。我们愿以凭借多年的系统集成项目实施经验，为你们完成一个高质量的工程，并以此为契机开阔更大的市场。

工程项目竣工后按照各个子系统的测试方法对设计指标逐一测试，认真填写参数指标报告和验收报告。

验收合格后，向甲方移交所有需求材料、设计方案、实施方案、设备性能参数、系统技术参数、测试记录、试运行期维护记录等；并负责培训设备操作人员和维护人员。并将做好以下工作：

首先要积极配合业主做好工程的管理和协调工作。

进行方案深化设计、论证和进行工程组织设计时愿意与业主相互协商，积极配合。

我们理解的服务不仅是售后服务，更要体现在：方案尽量合理完善；设备上严控进货渠道，把好设备商务渠道的质量关；项目施工过程中，严把质量，把问题控制在事前和事中。

六、服务规范制度

为了保证在技术支持及售后服务中工作的规范性及相关信息的及时反馈，我方制定了相关规范。所有支持人员必须经过严格的资格认定，并承诺遵守保密协议、遵守技术支持人员工作规范。

6.1 服务标准流程

我公司关于售后的ISO9001程序文件规定了售后服务的质量控制方法和要求。

我方对于具体的项目实行项目负责人负责制，可以直接与项目负责人联系。

我方指定了专人接听服务电话，以保证及时与客户沟通，以最快的速度解决用户所遇到的问题。

我方还会定期与客户沟通，主动给客户打电话，了解设计的实现情况。

6.2 技术支持规范

此项目售后技术支持工作主要分为三类，更新维护、指导、培训等。

1、更新维护

更新维护指客户打电话或邮件申请就已验收的技术规划进行更新或维护，包括发现的规划中的问题、外界条件变化导致的不匹配的更新等。

对于针对规划中的问题进行的一般性的维护，不需要领导审批，要做好记录工作，填写《服务请求

登记表》并归档。

对于针对外界条件发生变化导致的不匹配更新，需要领导审批，处理完成后填写《服务请求跟踪表》并归档。

2、指导

指导指客户打电话咨询设计内容的实现问题，包括设计应用中的问题、与设计有关的业务问题以及不需要进行审批的一般性咨询问题的处理。

对于一般性的咨询问题，要做好记录工作，填写《服务请求登记表》并归档。

对于不需要领导审批的一般性咨询问题指导，处理完成后填写《服务请求跟踪表》并归档。

3、培训

培训指客户根据需要，在特定的时间申请远程或现场的培训。

对于远程一般性培训，要做好记录工作，填写《服务请求登记表》并归档。

对于现场培训，培训完成后填写《培训记录》并归档。

七、售后服务内容

7.1现场服务

1、安装调试：按照系统实施方案所规定的内容及步骤，对系统整体等进行初始化工作，并对系统软硬件各方面进行调试。

2、岗位培训：我公司将组织工程师，负责对所售设备软硬件的安装、调试；为减少用户的操作错误概率，为用户培训操作熟练的工作人员，所有费用全免。

3、现场维护：系统投入使用，我公司将派专人在现场实行维护，帮助操作人员进一步熟悉和掌握系统操作。结合调试情况，可根据用户的要求，对某些功能进行适当的调整修改，使系统更趋完善。

4、现场检修：在系统开通后，我公司将继续保证有效的现场技术服务，如果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帮助客户解决问题。

5、系统进行参数设置、切换演练等大型变动及设备举行设备重大调整时，我方将派出资深工程师进行现场技术支持。

6、遇有重大活动指派专人现场保障。

7.2热线服务

1、我公司提供热线电话、电子邮件等技术支持方式，提供7×24小时电话响应服务，提供免费技术支持服务热线电话，通过电话了解情况并提供远程技术服务。

2、热线服务人员不主动控制电话，直到用户问题得到解决或解答为止。

3、热线服务人员应首先予咨询解答，对不能立即解决的问题在下述情况下，可暂时中断电话，但必须立即予以记录、呈报、跟踪。

4、用户需要对故障予以进一步判断，暂中断通话，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。

5、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。但中断后二小时内需再主动确认

一次，以确保问题解决。

6、热线服务无法解决，热线服务人员应通知甲方何时、何人、何种交通方式派我公司工作人员到现场服务或备线支持服务。

八、售后服务机制

优质服务有赖于一个完善的服务机制。我方的服务体制由远程售后服务、现场问题处理服务、现场培训服务等方面组成，确保客户得到优质服务。

1、远程售后服务

(1) 远程更新维护

项目售后期中，如果客户发现规划设计中存在问题或外部环境发生较大变化导致规划设计中部分内容已不匹配现状，我方可根据客户的反馈，提供规划设计的远程更新维护。

(2) 远程培训和问题解答

项目组提供远程电话服务，针对临时的培训需求或设计实现的问题，提供及时的电话培训指导和问题解答。

对于电话解决不了的问题，经用户授权后我方的工程师、技术专家经过用户授权后通过远程诊断软件远程登录到用户网络系统进行培训指导和问题解答。对于一些工具设置上的问题，在远程诊断时即可解决；对于无法解决的问题，我方将立即派有关领域的技术专家去现场解决。

2、现场问题服务

对于不能通过电话、远程在线诊断处理解决的问题，公司将在接到客户电话后做出快速现场服务响应。

3、现场培训服务

项目售后期中，如果客户工具管理员或操作人员有较大的变更，我方可提供如下的现场培训服务：

对用户单位管理员进行工具软件的安装部署配置培训。

对用户单位的操作人员进行工具软件的使用培训。

针对培训内容将制订详细培训计划。

九、售后服务措施

本工程完工后，我公司将通过多种途径为用户提供全方位的售后服务，主要措施如下：

1、电话支持

我公司设有7×24小时电话服务，用户可直接拨打该电话联系本公司的技术人员，由系统工程师向用户提供专业的技术咨询，以最快的速度解决用户系统中出现的问题。

2、传真及电子邮件支持

在一般情况下，用户可通过电子邮件或传真等方式，将所有遇到的问题报告给我公司技术支持中心。技术支持工程师将在最短的时间内通过电子邮件或传真给予用户满意的答复。

3、上门现场维修

我公司可派遣维修工程师上门到用户现场进行维修服务，直到所有问题解决为止。

4、定期巡检

我公司可根据用户需求定期派专门的技术工程师到用户现场对系统设备进行维护保养和检修工作。

5、保修登记

客户所有的维修维护要求都将被记录、备案，并且问题解决的全过程均有文档跟踪，以便更好地保证我公司服务质量。

供应商名称：河南东盛智控科技有限公司（企业电子签章）

法定代表人：（个人电子签章）

日期：2025年3月14日



汪洋



全文内容真实有效

(二) 中小企业声明函

1、中小企业声明函（工程）

本公司（联合体）郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）的规定，本公司（联合体）参加 获嘉县文化广电和旅游局（单位名称）的同盟山武王庙消防工程、中和镇天主教堂维修工程（项目名称） 采购活动，工程的施工单位全部为符合政策要求的中小企业。相关企业（含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业）的具体情况如下：

1. 同盟山武王庙消防工程、中和镇天主教堂维修工程（标的名称），属于建筑业，承建（承接）企业为河南东盛智控科技有限公司（企业名称），从业人员45人，营业收入为12.790667万元，资产总额为5398.368293万元，属于微型企业（中型企业、小型企业、微型企业）；

””

以上企业，不属于大企业的分支机构，不存在控股股东为大企业的情形，也不存在与大企业的负责人为同一人的情形。

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

供应商：河南东盛智控科技有限公司（电子签章）

法定代表人：（电子签章）汪洋

2025年3月9日

注：1、从业人员、营业收入、资产总额填报上一年度数据，无上一年度数据的新成立企业可不填报。

2、供应商应认真学习相关文件，对划分标准应深入理解，遵照诚实信用原则，供应商提供声明函内容不实的，属于提供虚假材料谋取中标、成交，将依照国家有关规定追究相应责任。

全文内容真实有效