

3. 每次巡检记录、保养记录、故障记录、维修记录、更换配件记录；
  4. 培训记录、升级记录、使用情况反馈；
  5. 备品备件清单、易损件更换周期。
- 档案定期向学校报备，实现设备全生命周期可追溯、可查询、可管理。



### 5.3. 售后服务承诺书

致：贵港市港北区布山小学

针对本贵港市港北区布山小学项目-设备采购（项目编号：GGZC2026-G1-020018-DZSJ

）项目的采购需求及要求，我公司作出如下承诺：

#### 一、交付使用期承诺

自合同签订之日起 30 个工作日内交货、安装调试完毕并交付使用。

#### 二、交付地点承诺

▲我公司服从招标人指定的各使用学校指定地点。

#### 三、质量要求承诺

1、投标产品均是具备厂家合法渠道的全新正品，按厂家承诺实行“三包”，在货物质量保证期内我公司对由于设计、工艺或者材料的缺陷而发生的任何不足或者故障负责，在质保期内正常使用时如发生质量问题免费更换配件，对于由于采购人人为损坏、不可抗力原因（如雷击、洪涝等自然灾害）造成的损坏以及免费保修期结束后的维修，只能按维修成本收取配件费用。

2、投标产品均是具备厂家合法渠道的全新原装正品，出厂日期不超过 1 年，按照国家有关规定实行“三包”，质保期内若非因人为或不可抗拒因素的原因而引起损坏或质量问题，由我公司负责免费处理并承担一切费用。

3、为了防止虚假应标，项目中标结果公示期间，若有异议，招标方有权要求我公司提供所投产品以供测试，确保功能参数要求均可满足；若测试达不到应答指标，以虚假应标论处，一切后果由我公司负责，由此产生的相关费用由我公司负责。

#### 四、质保期承诺

按国家有关产品“三包”规定执行“三包”，质保期除特别注明外 1 年，质量保证期起算日期自交货并验收合格之日起计。

## 五、项目售后服务承诺

1、我公司在质量保证期内为采购人提供以下技术支持和服务：

(1) 电话咨询：我公司在采购人提供技术援助电话（4008-111-666），解答采购人在使用中遇到的问题，及时为采购人提出解决问题的建议。

(2) 现场响应：采购人遇到使用或技术问题，电话咨询不能解决的，我公司在接到采购人电话或书面通知后，30分钟内做出响应，12小时内到达现场（重大故障6小时内到达现场），提供免费服务；故障不能按时排除的，由我公司立即无偿提供备用产品给采购人使用。

(3) 技术升级：每年3次对设备进行维护，保证运行状态稳定。在质保期内，如果我的产品或服务升级，我公司应及时通知采购人，如采购人有相应要求，我公司应对采购人购买的产品或服务进行升级。

2、质保期承诺：

设备质保期为安装、验收合格并交付使用之日起1年（技术参数表中有特殊要求的按照特殊要求提供质保期），终身维修。在保修期设备运行中发生问题，设备出现故障后30分钟内做出响应，12小时内到达现场（重大故障6小时内到达现场），提供免费服务。（若厂家免费质保期超过此年限或技术参数及性能（配置）要求中另有要求的，按厂家规定或技术参数及性能（配置）要求保修）。

3、质量保证期内的费用承诺：

保修期内正常使用情况下，涉及零配件维修及更换的一切费用由我公司承担。

4、质保期过后的服务内容承诺：

(1) 电话咨询：产品质量保证期过后，我公司为采购人提供技术援助电话（4008-111-666），解答采购人在使用中遇到的问题，及时为采购人提出解决问题的建议，并不予收费。终身提供设备的维修和配件。

(2) 设备的使用培训和日常维护等售后服务，质保期内对设备保养每个季度定期回访一次，并提供终身维护。

5、安装及培训内容承诺：

(1) 免费送货上门、安装、调试，在安装地免费对提供设备的软硬件系统介绍与调试、设备的基本功能及快捷按钮的使用与维护、教学资源库的管理和使用、利用教学资源库进行课件设计等相关的使用技术培训；提供技术人员的现场操作使用及基本维护的免费培训（时

间 7 个工作日，视情况增减调整），使受训人员了解设备的工作原理、操作规程以及维护、保养方法。用户使用设备一段时间后，我公司对用户相关人员进行进一步操作和技术培训；我公司免费提供完善的产品使用手册、使用说明书、操作培训手册、维护手册等。

#### 6、其他承诺：

（1）投标文件中注明保修保养期及维保范围，提供免费保修年限、上门保修服务及货物保养服务说明，超过免费保修期之后，紧急情况下如何处理问题的说明，定期回访。采购范围内的配套设备免费送货上门，免费安装调试合格，提供必要的零配件或备件供应。

（2）在质量保证期内货物非因人为及不可抗拒因素的原因而引起损坏或质量问题，我公司免费予以技术服务、维修或货物更换，并承担相应费用和零部件的费用。我公司负责设备的免费安装调试和免费的技术培训，解决货物的使用过程中出现的各种问题及提供技术指导。

#### 六、验收承诺

1、配套设备全新、完好、无破损，按照技术要求的各项指标进行验收。

2、配套设备开机试运行，测试设备的技术性能指标，确认各项功能正常运行，同时检查随机文件应齐整。

3、本项目所有配套设备均是未经拆封、全新的、符合国家有关认证标准及安全规定的产品，如出现质量问题按国内同类产品国家行业规定全免费上门包换或作退货处理，给采购人造成损失的按实际损失赔偿。若我公司提供的设备参数与响应文件不一致的视为虚假应标，采购人有权拒绝接收并保留追究相关责任的权利，由此造成的所有损失及责任由我公司自行承担。货物验收时如有必要，采购人可委托相关的检测机构进行检测，检测费用由我公司支付。

4、由采购人将根据我公司投标时的招标文件的功能参数及技术指标全面核对检验，验收合格后才能安装调试，若采购人对所供产品有疑问的，要求我公司必须提供制造商针对本项目投标产品的参数真实性证明、供货证明函及质量保修函，以上材料不全者，视为产品验收不合格，采购人有权不予验收，由此导致整批货物被拒收或索赔而引发的所有损失由我公司承担。在验收过程中，如属于我公司原因致使被验收设备未通过验收，我公司排除故障，并自行承担相关费用，直至设备验收通过。

5、根据招标文件、我公司投标文件上的产品参数、技术规格和国家有关质量标准进行现场验收。

## 七、验收方式承诺

- 1、我公司提供完备的技术或服务资料、交付清单和合格证或检测报告等。
- 2、产品或服务在满足补贴单位要求后，才作为最终验收。大型或者复杂的政府采购项目，采购人应当邀请具有相关资质的检测机构参加验收工作。
- 3、其他验收要求按第五章《合同主要条款格式》执行，未尽事宜按照《关于印发广西壮族自治区政府采购项目履约验收管理办法的通知》[桂财采（2015）22号]以及《财政部关于进一步加强政府采购需求和履约验收管理的指导意见》[财库（2016）205号]规定执行。

## 八、其他要求承诺

1、如项目接到有与中标货物质量、性能等方面质疑，我公司提供对应质疑产品应标货物清单货物样品，到采购人指定地点进行复检与性能测试；提供的测试样品是全新的、未经改装的、合格的、满足本次采购货物的技术需求，测试时提供厂商全套加盖原厂公章的货物资质原件（供货证明函、参数确认函、对应投标证明材料的原件）现场核查。货物质量、性能、资质原件核查不符合招标文件及响应文件要求的，视为虚假应标，同时上报政府采购监管部门，并追究其相应责任；

2、本项目不允许虚假应标，我公司在投标活动中提供任何虚假材料，其投标无效，并报监管部门查处；中标后发现的，我公司须依照《中华人民共和国消费者权益保护法》第49条之规定双倍赔偿采购人，且民事赔偿并不免除违法我公司的行政与刑事责任。

3、我公司所提供的投标材料均为厂家官网下载或印刷版本或者通过正规渠道获取，我公司未进行篡改，如有发现投标文件的内容与设备实际功能不相符，追究我公司虚假应标的法律责任。

4、其他未尽事宜由供需双方在采购合同中详细约定。

5、标注“▲”的条款或要求系指实质性条款或实质性要求，必须满足，如存在负偏离将导致投标被否决。

法定代表人或者委托代理人（签字或电子签章或者电子签名）：

投标人名称（电子签章）：四川长虹教育科技有限公司

日期：2023年4月23日