

9. 售后服务计划

致：河南师范大学（采购人名称）

我单位就河南师范大学2024年物理学暗物质探测实验平台建设项目、豫政采(2)20241907-2（项目名称及包号）售后服务及质量保证承诺如下：

1. 我公司郑重承诺本次采购活动中，质保期限均为验收合格之日起3年（填写具体数据）。
2. 所投货物非人为损坏出现问题，我单位在接到正式通知后0.5小时（填写具体数字，以下类同）内响应，3小时内到达现场进行检修，解决问题时间不超过12小时。若不能在上述承诺的时间内解决问题，则在3个工作日内提供与原问题设备同品牌规格型号的全新仪器备机服务，直到原设备修复，期间产生的所有费用均由我单位承担。原设备修复后的质保期限相应延长至新的保修期截止日，全新备机在使用期间的质保及售后均按上述承诺执行。

3. 售后

3.1 维修单位名称：郑州视澜风迅科技有限公司

售后服务地点：郑州市金水区东风路东段11号1211号 联系人：张萍

联系电话：13303860227 从事维修、运维方面技术服务 10年以上，职称：高级工程师

进口设备在用户所在国（或地）设有维修中心，提供该中心的地址、电话

①**矢量网络分析仪（Vector Network Analyzer）、微波模拟信号源（Microwave Analog Signal Source）、信号分析仪（Signal Analyzer）产品维修中心**

北京：北京市朝阳区望京北路3号是德科技大厦2层

上海：上海市虹口区四川北路1350号中信泰富申虹广场5楼、16层

深圳：深圳南山区科技园科发路8号金融基地2栋7楼

苏州：苏州工业园区苏华路1号世纪金融大厦1611室

成都：成都高新区南部园区天府四街116号

联系方式：

热线电话：800-810-0189(固定电话)

热线电话：400-810-0189(手机)

热线传真：800-820-2816

②**专用示波器（Oscilloscope）产品维修中心**

北京：北京市海淀区知春路6号锦秋国际大厦A座2002室

联系方式：

电话：010-828000245；

力科北京维修服务中心联系人：徐强、13264352565；李群华、15652072176；尚伟伟、18511602219；李雪凯、15532976259

4. 安装及培训：

4.1 我公司提供的安装配送方案为：

如果我方中标，订货合同签订后，我方将严格按照合同要求的时间内，将所需设备产品运达需方指定地点，项目领导小组和实施小组将共同对设备方案的技术细节进行分析、探讨，制定详细安装调试计划。并在产品装运发车当日将发货情况向需方报告。并且承诺将按照合同中要求的交货期，按时交货和提供服务。

仪器设备到达安装现场后，由我公司技术人员和采购单位共同清点完毕后，项目实施小组的项目师将开始设备安装调试工作。项目组将有包括项目经理在内的多名项目师参加项目实施，他们负责现场设备、辅助设备的安装和调试，完成后同时填写项目安装调试报告。我们在设备安装和调试的同时，将对使用单位的设备操作和维护人员进行现场培训，同时为每个设备及系统提供一套完整的技术资料。

我公司在仪器设备送达采购人指定地点后，由我公司派专业技术工程师及厂家工程师进行安装、调试，直至仪器设备正常运行。并提供详细的供货方案、安装调试及验收方案；详见本投标文件《第二部分 商务及技术文件 11.2. “评分办法”技术部分（供货方案）及 11.3. “评分办法”技术部分（安装调试及验收方案）》

4.2 我公司将组织设备厂家的工程师 3 人，负责对所售设备的安装、调试；为减少用户的操作错误概率，为用户培训至少 10 人的熟练工作人员，所有费用均包含在本次投标总报价中。

4.3 人员培训计划和方案：

我们将挑选技术水平高、项目经验丰富并且直接参与此次项目实施的工程师担任培训教师，从而最大限度地保证培训的质量和效果。针对此次项目培训团队（培训组）共有培训教师2名及若干厂家讲师。整个培训团队总体学历水平和职称水平高，专业技能过硬、项目实施经验和培训经验都非常丰富，是一个能够完全胜任本项目培训任务的优秀团队。

通过对用户技术人员的培训，使他们熟悉仪器设备使用方法，掌握设备产品的操作与日常维护修理。

详细的人员培训计划和方案详见本投标文件《第二部分 商务及技术文件 11.4. “评分办法” 技术部分（技术培训方案）》

5. 项目所提供的其它免费物品或服务：我公司针对免费服务期过后，我方所提供的仪器设备等产品，出现故障或更换部分配件时，我方可提供免费的电话技术支持，同时保障所提供的配件均为原厂商，更换配件仅收取成本费用；

5.1 质保期后，我公司工程人员对设备进行一次性的整体测试及调校。

5.2 在免费保修期过后，我公司向用户提供同档次的备品备件、专用工具等，这些备品备件可用作紧急的故障更换及设备运作过程中可能发生的故障维护，确保仪器设备的稳定运行；对更换的备件，只收取成本费用。

5.3 保修期后，如有硬件设备等的故障，用户可直接寄回我公司检修，我司技术人员确定修好后及时返回给用户；如遇到不能修复的情况，可向用户提供同档次配件，只收取成本费。

后附随机备件、备品备件和易损件清单（质保期内免费提供使用、质保期外仅收取成本费用）：

序号	名称	品牌	制造商	单位	数量	单价（元）	合计（元）
备品备件							
1	SMA 密封接头	相干	相干（北京）科技有限公司	个	1	1350.00	1350.00
2	低温衰减器	相干	相干（北京）科技有限公司	个	1	760.00	760.00
3	内存	戴尔	戴尔(中国)有限公司	条	1	700.00	700.00
4	硬盘	戴尔	戴尔(中国)有限公司	块	1	480.00	480.00
5	U 盘	金士顿	金士顿科技(中国)有限公司	个	2	100.00	200.00
6	键鼠套装	戴尔	戴尔(中国)有限公司	套	2	200.00	400.00
7	图形工作站配套电源	戴尔	戴尔(中国)有限公司	个	1	800.00	800.00
8	4 插位插排	公牛	公牛集团股份有限公司	个	2	25.00	50.00

9	插头	公牛	公牛集团股份有限公司	个	6	4.00	24.00
10	电源线	绿联	深圳市绿联科技股份有限公司	条	10	50.00	500.00
专用工具							
1	手动螺丝刀	东成	东成电动工具（中国）有限公司	个	1	15.00	15.00
2	网络压接钳	宝工	宝工电动工具（中国）有限公司	个	1	80.00	80.00
3	工具箱	博世	博世电动工具（中国）有限公司	个	1	330.00	330.00
4	卷尺	宝工	宝工电动工具（中国）有限公司	个	1	25.00	25.00
消耗品		消耗品					
1	尼龙扎带	山泽	山泽基业科技有限公司	包	5	40.00	200.00
2	水晶头	梦田	东莞市梦田电子科技有限公司	盒	1	60.00	60.00
3	电工胶带	公牛	公牛集团股份有限公司	卷	10	10.00	100.00
4	电源线	华迅	华迅工业(苏州)有限公司	米	100	2.90	290.00

项目完工后我公司将提供一套产品的消耗材料，并免费提供技术服务，指导用户使用我公司所提供的产品，直至用户满意为止。免费定期回访，产品正式投入运行后，至少每1个月按照用户要求免费上门对相关仪器设备巡检，保养维护一次，消除故障隐患，以保证仪器设备的正常运行。

6. 技术人员情况：

组别	人员类别	姓名	项目经历
项目领导小组	项目经理	张萍	1、华北水利水电大学测绘与地理信息学院测绘工程专业认证设备购置 2、河南工程学院资源与环境应用遥感实验室建设项目 3、商水县教育体育局 2019、2020 年义务教育提升工程教育信息化项目标段 10 4、获嘉县职业中等专业学校双高三期项目 4 标段

			5、河南省商务中等职业学校大数据技术应用实训室项目 6、信阳市羊山中学科创中心教学设备采购项目
项目实 施组	商务人员	李晨	1、获嘉县职业中等专业学校双高三期项目 4 标段 2、河南省商务中等职业学校大数据技术应用实训室项目 3、信阳市羊山中学科创中心教学设备采购项目
	安装实施人员	庄振乾、王帅兵、闫鑫	1、华北水利水电大学测绘与地理信息学院测绘工程专业认证设备购置 2、河南工程学院资源与环境应用遥感实验室建设项目 3、商水县教育体育局 2019、2020 年义务教育提升工程教育信息化项目标段 10 4、获嘉县职业中等专业学校双高三期项目 4 标段 5、河南省商务中等职业学校大数据技术应用实训室项目 6、信阳市羊山中学科创中心教学设备采购项目
	技术支持人员	庄振乾、王帅兵、闫鑫	1、华北水利水电大学测绘与地理信息学院测绘工程专业认证设备购置 2、河南工程学院资源与环境应用遥感实验室建设项目 3、商水县教育体育局 2019、2020 年义务教育提升工程教育信息化项目标段 10 4、获嘉县职业中等专业学校双高三期项目 4 标段 5、河南省商务中等职业学校大数据技术应用实训室项目 6、信阳市羊山中学科创中心教学设备采购项目

	验收人员	庄振乾、王帅兵、闫鑫	1、华北水利水电大学测绘与地理信息学院测绘工程专业认证设备购置 2、河南工程学院资源与环境应用遥感实验室建设项目 3、商水县教育体育局 2019、2020 年义务教育提升工程教育信息化项目标段 10 4、获嘉县职业中等专业学校双高三期项目 4 标段 5、河南省商务中等职业学校大数据技术应用实训室项目 6、信阳市羊山中学科创中心教学设备采购项目
	质量监控人员	韩文强、李晨	1、获嘉县职业中等专业学校双高三期项目 4 标段 2、河南省商务中等职业学校大数据技术应用实训室项目 3、信阳市羊山中学科创中心教学设备采购项目
	售后支持人员	刘仲翠	1、华北水利水电大学测绘与地理信息学院测绘工程专业认证设备购置 2、河南工程学院资源与环境应用遥感实验室建设项目 3、商水县教育体育局 2019、2020 年义务教育提升工程教育信息化项目标段 10 4、获嘉县职业中等专业学校双高三期项目 4 标段 5、河南省商务中等职业学校大数据技术应用实训室项目 6、信阳市羊山中学科创中心教学设备采购项目

7. 在完成安装、调试、检测后，须向用户提供检测报告、技术手册，提供中文版的技术资料（包括操作手册、使用说明、维修保养手册、产品合格证等）。验收的技术标准达到制造（生产）厂商标明的技术指标，个别不能测试的指标另作详细的文字说明。检测的标准依据国家有关规定执行。

8. 我单位保证本次所投设备均是全新合格设备。

9. 质保期过后的售后服务计划：我方为所供仪器设备等产品提供终身的技术支持服务，服务的内容、响应时间、技术支持方式与质保期内相同；用户设备出现故障，我方仍按质保期内服务方式进行排障处置，同样在在30分钟内对用户的服务要求作出响应，维修服务包括电话指导和现场维修；需要现场维修的，将在3小时内到达仪器现场并在12小时内解决问题，如不能及时解决问题要提供备机服务、直到原设备修复。如软硬件确实需要维修、更换等情况下，我方只收取设备成本费，费用不高于本次投标文件及合同中同类产品价格，设备质量

不低于本次供货中的同类类似产品的质量水平和技术要求，视情况对用户进行远程维护、技术指导、远程更新等服务。

质保期外，我方可与需方友好协商，签署续保协议，我方承诺，在后续的服务中我方的服务质量、响应时间、支持方式、服务内容均按本次服务中执行，所提供的硬件设备技术标准上不低于本次所供产品水平，质量不低于本次所供产品标准，价格不高于本次所投产品中的类似设备价格；

详细的质保期过后的售后服务计划详见本投标文件《第二部分 商务及技术文件

11.1.2. 质保期外售后服务方案》

10. 响应本次采购项目均为交钥匙项目，所需的一切设备、材料、费用等，全部包含在投标报价之中，采购人无须再追加任何费用。

11. 我单位对上述内容的真实性承担相应法律责任。

投标人：_____郑州视澜风迅科技有限公司_____（企业电子签章）

法定代表人：_____（个人电子签章或签字）

日 期：____2024____年____12____月____02____日