

产品售后服务

我公司承诺提供所投产品质量保证期为 3 年的免费上门服务及技术支持，系统软件终身免费维护；质量保证期均由最终验收合格之日起计算。在质量保证期内，如产品经过维修更换部件，则该部件质量保证期以维修后正常工作之日起（以维修记录日期为准）重新计算；我司承诺提供软件是合法、正版的原厂软件且是当时最新版本；质保期内提供免费的维护和及时的免费升级服务。我司设有服务机构，在项目所在地有固定的维护人员并有能力及时处理所有可能发生的故障，质保期内出现监测数据异常、仪器故障或通讯故障，我司于接到用户通知后对故障在 1 小时内做出响应，4 小时以内到达现场，处理故障并将信息反馈用户，一般故障在 24 小时以内解决问题；故障严重不能及时解决时，关闭故障仪器的数据采集通道并告知用户。如不能在 24 小时内排除故障，及时用电话通知用户，使用备用机替代工作，做好相应维修与运维记录，并协商处理方案。故障设备运回，并负责维修仪器，故障设备应在一周内完成维修，维修完毕及时替换备机。故障处理结束后，以书面形式报告用户，由用户确认故障处理意见。在定期服务或维修过程中，因人员操作不当导致仪器或配件等损坏，由此产生的相关修复费用由我公司承担。为确保用户正确安全使用本产品，对产品提供完善的产品售后服务。在产品安装、调试、验收过程中，我司将派专业技术人员进行现场服务，确保产品能正确安装、调试和使用。在交货时，将会随货提供以下必备的中文技术资料：全部的技术资料（产品性能和主要技术指标测试报告、产品彩页等）、设备保质期等。所有监测仪器设备提供所采用的分析方法的名称。我司将保证所提供产品的完整性，如项目实施过程中因缺少设备、配件或服务导致产品无法正常运行，我公司承诺免费提供。质保期结束后，我司负责对货物提供终生维修服务或对服务提供咨询服务，只收取配件成本和服务成本。

技术培训

我公司在产品安装、调试后，提供给采购人正常使用。根据用户要求，免费在用户指定地点为用户（不限人数）进行不少于 2 场培训。确保用户熟练及独立操作使用仪器及系统软件，承诺不限时间，直到用户完全掌握设备操作、使用为止。培训内容：①产品介绍（包括产品认识、功能介绍）；②产品功能操作培训（包括硬件和软件）；③仪器日常维护注意事项和维护方法培训；④对用户实际操作问题解答及培训直到用户能独立操作和使用为止。我司培训人员为资深培训讲师，所有书面资料或电子文档用英文/中文书写，授课形式为中文。培训成果在培训计划及课程中予以明确说明。培训费用：包含在项目总价内，由我公司承担。培训视频资料及仪器操作视频将于培训完成后转交用户备用。