售后服务承诺

1）我司具有固定的经营场所、售后服务人员，具备完整的技术服务团队且能提供良好的技术支持。硬件提供原厂商 3 年 7x24*4 维保技术支持服务。

2）售后服务提供形式

a）电话咨询:免费提供每周 7 天/每天 24 小时不间断的电话支持服务，解答校方在系统使用、维护过程中遇到的问题，及时提出解决问题的建议和操作方法；

b）远程在线诊断和故障排除:对于电话咨询无法解决的问题，经校方授权远程登录到校方网络系统进行免费的故障诊断和故障排除；

c）重大技术问题处理:对重大的技术问题，我司应协调组织技术专家小组进行会诊，以确保系统的正常运行。

3）在保修期内由于产品本身质量原因造成的任何损伤或损坏，我司免费负责修理或更换配件。

4）在保修期结束前，我司工程师和校方代表进行一次全面检查，任何缺陷必须由我司负责修理，在修理之后，我司将缺陷原因、修理内容、完成修理及恢复正常的时间和日期等报告给校方。报告一式两份。

5）以上所有服务的相关费用均需计入报价总价。

6）我司制定详细的服务计划，包含上述各项服务内容。

7）我司与校方建立长期、稳定的联系，及时取得校方对产品的各种意见和要求，指导校方正确使用和保养产品。针对产品的更新以及学术信息，不定期与校方联系，以便让校方了解相关专业的最新动态。

8）质保期内产品故障服务响应时限：

技术人员在接到用户的报修通知后 15 分钟内通过远程技术手段（电话，邮件，远程桌面等）判断问题，如果确定远程技术手段无法解决问题的，我司将在下一个工作日提供上门服务，以及时响应最终用户的请求，协助最终用户处理有关运维或技术疑难等问题。

设备损坏、发生故障而影响系统正常运行时，我司将协助用户报修至原厂售后服务热线，并督促原厂严格按照上门时效性将备件在第一时间送达客户现场并安装更换，使系统恢复正常运行；我方运维服务人员与生产厂商保持联络，跟踪设备维修、更换进程。

9）供货时间：

合同签定后 10 个工作日内供货至买方指定地点。

上海港讯电子科技有限公司

2026 年 11 月