**售后服务承诺**

致：禹州市第一高级中学

如我公司有幸在此次项目名称：禹州市第一高级中学校园创建文明城市文化建设项目 招标编号：YZCG-T2018263号 项目中中标并签订合同，我公司对该项目做出如下承诺：

一、先进的服务理念

我们始终秉承“我们就在您身边”的服务理念，竭诚为用户提供“主动、细致、快速、专业、规范”的售后服务，使用户享受到“无微不至”的服务。

二、保修服务

1、我公司承诺所有产品1年内提供免费的维修、维护保养服务（人为或自然灾害的原因损坏除外）。并保证主要设备20日内全部到位（客户方推后安装除外）。

2、质量保证：我公司保证本次所投标的产品均为厂家原包装，符合国家质量认证中心3C认证标准要求，提供产品技术资料(包含产品目录、使用说明书、合格证及使用指南); 3、供货安装时间及技术培训：我司在本次招标采购中若中标，在接到中标通知书后二个工作日与用户签订采购合同，并在3个工作日内向用户提供货物设计图和安装方案。而且提供的所有产品负责免费送货、安装、调试，直至产品正常运行。同时，我公司还负责向用户培训产品的使用操作和简单维护，并于客户签订售后服务协议，以保障客户利益。

三、本地化服务

　　在禹州设有分公司，提供长期的本地化服务，有技术人员长期驻守。

四、服务响应时间

1、在合同签订后3天内，我公司有专业人员先充分和客户方沟通，确定产品的摆放位置，从而定制适合的施工方案；在宣传栏画面设计方面，我公司由专业设计人员和客户方沟通，保证设计出客户方满意的作品。

2、保修期内，我公司承诺根据故障处理流程，0.1小时响应，常驻人员通过电话解决故障，如果通过电话不能解决，根据校园与我公司的距离，现场技术人员将在0至3小时内赶到现场，并在7小时内完成故障产品的维修，7小时内无法解决问题的，并在5天内更换备品、备件或重新发货等，故障解决后并录入档案。售后服务员工立马研究故障原因，并制定响应方案防止相同或相似的故障再次发生。

五、后期巡回检修服务

1、在质保期内，除了产品出现问题时及时响应外，我公司售后员工还将到现场定期检查，以确保产品的正常，1个月巡回检查一次。

2、在质保期外，我公司提供优惠备品，并免费安装。

六、故障解决流程方案

1、宣传栏液压支柱经过长期使用可能会出现问题；解决方案：技术人员到达现场维修，如果不可修，更换新的液压支柱。

2、宣传栏视窗玻璃可能因天气或人为原因破损；解决方案：更换新的玻璃（若人为破坏我公司有偿更换）。

3、可能会出现不可预的问题，解决方案：现场技术人员将在0至3小时内赶到现场，并在7小时内完成用户有故障产品的维修，7小时内无法解决问题的，更换备品、备件。

七、特殊情况处理

　　如遇重大突发事件（如自然灾害、人为因素造成产品大面积损坏等），我公司将及时到达现场保证将损失降到最低。

如同一质量问题连续两次维修仍无法正常使用，我公司将予以更换同品牌、同型号的全新产品。

八、定点维修处及联系方式

维修处可解决所有使用当中遇到的质量问题及故障问题。

地址：禹州市柏山路中段鑫翼广告

联系人：王应举

电话：18039952179

邮箱：371341982@qq.com

投 标 人：河南盛铭文化传播有限公司（全称并加盖公章）

日期： 2018 年 09月 17 日