## **售后服务方案**

### 4.5.1售后服务保证

本公司自成立以来，始终以“以人为本、共同发展”为管理和经营理念，以“服务顾客”为价值规范，以“绩效为导向”的专业、协作和高效的企业精神来回馈一直支持我们的员工和顾客。

企业以员工为本，员工与企业共荣，公司是全体员工的利益共同体、事业共同体和命运共同体，员工是企业生存发展的主体，是企业赖以生存的根本。尊重人，关心人，激发人的热情和积极性，满足员工的合理要求，是企业具有生机与活力的源泉，也是企业如期完成各项工程的基本保证。

顾客是公司生存的经济来源，是公司发展的经济基础。为顾客承建工程项目，提供服务，让顾客满意，是建设施工企业的本份。感谢顾客的信任，尊重顾客的权益，关心顾客的需求，体谅顾客的担忧，实现顾客的满意，促进顾客的成功，是公司一直以来提倡和强化的服务理念。顾客是我们服务的对象，顾客的需要，就是我们的工作追求。站在顾客的角度思考问题，急顾客之所急，想顾客之所想，信守合同，积极主动，想方设法，努力解决工程中的难题。在此基础上改善我们产品的质量，促进我们与顾客愉快合作，互利双赢，是我方一直秉承的服务理念和宗旨。

### 4.5.2售后服务方案

供货（质量保证承诺）

我方中标后，公司会就此项目成立专门的原材料采购和生产小组，项目经理将按照标书和合同要求，安排专门生产车间、专业技术骨干和熟练操作工人对该批次中标产品进行生产，以确保保质保量按时供货。在原材料采购，产品生产制造过程等各个环节中严格按iso9000质量认证标准进行控制，并且采用国内最先进生产设备和过硬的生产技术，完全响应招标文件的技术参数要求，以确保每个工序均处在质量受控状态，从而保证产品的质量。

包装

我方提供的所有设备和材料的包装措施都具备不同地域、长途运输、多次搬运和装卸的坚固包装。包装具有减震、防冲击、防潮、防霉、防锈、防腐蚀和防野蛮拆、装、卸的措施，以保证货物在运输、装卸过程中完好无损。并且我方所使用的包装材料和包装结构具有较强的可复原性，以保证货物在现场开箱后能方便地按原包装复原，为接受货物和安装做准备。对特殊产品均增加填充物，各种设备的松散零部件将采用较好的包装方式，装入尺寸适当的箱内，确保产品运输安全；专用工具也会分别包装；备品备件将在包装箱外加以注明，分批或一次性发货。同时在包装箱上会明确的注明这些货物对装卸、运输条件和仓储的注意点和要求，以供各段对货物操作时参考。最后，我方对货物进行检查清理，确定按质按量对货物装车运输。

**运输**

在装运货物时，我方会安排技术娴熟的专业装卸工人来操作。对货物做到轻拿轻放，严禁碰撞或划伤货物，严格清点数量，尽量避免发生差误给用户带来损失。对于货物的运输方式，我方采用汽车直运。若采用敞篷车载运，则必须加盖防晒防雨篷布，并且对所运输的货物办理货物保险。在运输过程中，会有负责本项目的项目经理和专业的押车人员一路陪同，对运输过程中可能出现的情况做出相应的处理。同时，项目经理会督促驾驶人员必须按照合同规定按时将产品安全、迅速、保质保量的运交到采购方指定的交货地点。

货物运至交货地点后，贵方在接收货物时，发现货物有任何问题，责任均归我方，我方对于问题部分的处理直至贵方满意为止。

**安装调试和培训**

我方会组织专业技术人员对设备进行安装，在安装现场免费为贵方提供设备的相关培训服务。培训内容包括且不限于设备的操作、维护和日常保养等相关技术，使贵方通过培训达到掌握排除简单故障的能力，同时为每个设备和安装系统提供一套完整的使用说明和技术资料。具体培训操作如下：合同签订以后，公司将组织专人成立系统设计小组和工程实施小组，二者将共同对实施方案的技术细节进行分析、探讨，并制订详细的安装调试和培训计划，包括：

1、为贵方参加培训的人员详细讲解产品的构造、性能、特点和工作原理以及安装调试手册的具体含义和操作方法。

2、在讲解的同时，现场演示产品的安装程序和日常维护保养。

3、告知贵方培训人员以往可能易出现的一些琐碎问题，以及应对的方法。在以后若遇到这些问题时，无论这些问题贵方能不能解决都要告知我方，我放会根据对方的告知信息，做出相应的解决方案，并对结果进行追踪探查，以供我方对质量做进一步的提升和完善。

4、对贵方培训人员，就培训内容做问题提问，来了解培训结果，以此来确定参加培训的人员是否已经可以就简单问题做出相应处理。根据检查结果，对培训内容和培训进度做适当安排，最终达到双方培训的目的。

调试确认通过后，设备进入试运行期，试运行周期在合同中有明确规定，并且我方会继续跟踪设备的试运行情况并对运行中可能出现的问题进行解决，使设备尽可能快的进入理想状态工作。

**验收**

安装调试和培训完成后，就设备的性能和配置方面，贵方可随意抽取任一设备进行检测。我方也会按标书技术部分要求对产品的性能和配置进行测试检查，并作出测试方案和测试报告以供贵方检阅。并且保证所有的硬件设备在标书中所规定的地点和环境下实现正常运行，达到标书要求的性能和产品技术规格中的性能。同时，我方将提供产品相关证明文件，保证所交货物是原厂全新产品。

在此期间我方到现场施工所有的劳务支出、安全保险、住宿、运输等一切费用都已包含在投标报价中，由我方自行负责。

### 4.5.3售后服务措施

我方对所供货物提供4年质保，3年保修期。在保修期内，我公司会对所交付货物提供运行监督、维修、保养等服务。产品发生质量或技术问题时，我方会在1小时内响应，2小时内到达现场,24小时内并予以解决处理问题。同时，我们免费为用户提供所有产品的备品备件为维修时使用。若问题货物经维修后仍然反复出现同样的质量问题，我方予以无偿更换。如重大问题不能维修，会提供相同型号的产品，保证贵方正常使用；若我方不能及时到现场解决问题，贵方可委托其他单位维修，其相关费用由我方负责。

在质保期外，产品寿命期内，我公司会继续提供故障处理，不会以任何借口拖延或中断对产品的售后服务。并且保证在提供的维修服务中，只收取成本费用，且仍会按质保期内同样的要求进行维修处理。

我方若不能满足以上要求，贵方有权向我方提出索赔。

此外，公司售后服务中心不但提供技术咨询服务，还负责建立用户的档案，以便处理用户的技术咨询和质量投诉问题。并对处理情况进行了解，从而对投诉部分做出相应的改善方案，为今后产品性能和质量的改善提供依据。我们会一直努力，精益求精，为用户提供最满意的的产品和最优质的服务。