**4.5 售后服务方案**

致：禹州市政府采购中心、河南省禹州市职业中等专业学校

郑州鑫诺商贸有限公司是依托省内知名高校成立的一家科技企业，随着企业的全面发展、市场化程度的不断推进，我们不仅拥有了一支素质和技术完善的团队，还建立了较为完善的售后服务体系，以实现对各地区客户的及时服务和响应。同时公司内设立了以市场管理部为住的专业售后服务机构，为广大的直接用户提供专业的售后服务。我公司承诺会为业主提供最优质的最及时的售后服务，针对 河南省禹州市职业中等专业学校采购汽修设备项目,项目编号：YZCG-G2019122号 的具体售后服务承诺详解如下：

有合法的、经生产厂家认可的销售渠道，所提供的货物保证是全新合格的原厂正品，且得到生产厂家提供的在中国大陆标准的技术支持和售后服务。

对合同条款、付款方向全部予以相应。

对使用单位提供技术培训与保养常识培训。

提供整套工程系统“保修服务”，且保修期内提供每季度一次的设备维护。设备投入运营后，质保期内整套工程故障免费维修，并提供免费维保，以最优惠的价格供应所需耗材及配件，免收服务费。

备件：公司有充足的常用备用零部件，能及时处理各种一般性故障急需备件，我公司可在4小时内到达现场。

产品交货期：尽量按用户要求。若有特殊要求，需要提前完工的我公司可特别组织生产，安装，力争满足客户需求。

服务体系：作为设备供应商本公司对本次招标所提供的产品提供保障体系：当设备出现故障，必将指派指定的技术员在规定的时间内上门维修或寄修，产生的费用由本公司承担。

1. 保修年限：我公司郑重承诺本次投标活动中，所有投标货物质保期限均为合同生效后1年。在保修期内如设备出现故障问题，我公司免费为业主提供新的产品使用，直至设备修缮完成。并且承诺4小时内新的设备到达指定地点。24小时内保证解决问题。不收取任何费用。保养设备免费。保修期内，同一质量问题连续两次维修仍无法正常使用，我公司承诺严格更换同品牌、同型号的全新产品，超过保修期发生故障，用户可以自行选择维修单位，如委托给我公司，我公司不会借故推诿，并且维修费保证不会超过市场平均价格。
2. 保修期外：公司承诺所投设备如在保修期外损坏，公司均不收取人工费，服务费，并所更换零件价格按进价结算。软件免费升级维护。保养设备只收取材料费，材料费按照进价结算。
3. 安装调试：免费送货上门，免费进行安装调试直至验收合格，免费培训操作人员。
4. 故障相应：提供7\*24小时热线服务和长期的技术支持及跟踪服务。软件维护响应时间：工作时间（8:30-18:00节假日除外）内为2小时内故障响应，8小时内修复。若主要设备的故障在24小时内仍未处理完毕，免费提供相同档次的货物给采购人临时使用或采取应急措施解决。定期派采购人的货物进行必要的保养维护。
5. 定期回访：派出专业人员进行定期的巡检维护（至少每年4次），检查设备的工作情况，包括软件的升级维护，并根据检测情况对设备进行调整和维修，对设备参数进行合理配置调整，使系统正常工作。认真了解业务人员的意见，提出设备更换、系统升级等建设性方案。所有的工作都记录在案，并向用户提交巡检报告。
6. 电话支持：为了更好的为用户提供更加完善的服务管理体系，我们建立了专线电话技术支持服务，可为用户提供全年365天，每天24小时的客服热线：0371-86015000；地址：郑州市金水区茂花路6号 ；联系人：唐阳忠
7. 现场服务：我们有一批训练有素的技术人员通过维护服务网络为用户提供现场服务。
8. 技术培训：在产品安装现场的培训：现场集中培训不少于2个工作日，培训人数有采购方决定。本公司有完整的设备使用和技术培训、维护培训等内容的计划。保证操作者完全熟悉软件的全部性能，并提供设备原版的维修手册。并承诺每年组织不低于5次培训。
9. 质量保证：作为设备供应商，我公司对本次投标所提供的产品均为厂家原厂原包装，符合同家 质量认证和 质量认证体系，并提供产品技术资料(包含安装说明书，产品装箱目录、产品口中文使用说明书、合格证及保修凭证等。
10. 优惠条件：我公司承诺中标后免费为河南省禹州市职业中等专业学校提供20件玻璃水，2件电动门窗还原剂 ，空气滤芯20个(车型不限）空调滤芯20个（车型不限）.
11. 维修服务网点具体服务人员

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 姓名 | 部门/职务 | 联系方式 | 主要工作内容 |
| 张涛 | 技术部 | 18695823544 | 负责设备的安装调试及后期的培训和维护 |
| 齐深华 | 售后服务部 | 17738265353 | 负责定期上门对客户设备保养，记录，回访。 |
| 候守印 | 客服部 | 18530030612 | 负责客户电话报修接待工作。 |

1. 本项目为交钥匙工程，包括材料、设备、原件的购置配备，设备的安装调试、组织专家和学校负责人的验收，以及与其他施工单位协作产生的费用等均包含在总报价中，采购人无需支付任何额外费用。
2. 具体服务人员履行合同所必须的设备和专业技术能力