## 售后服务方案

我公司承诺产品符合国家质量检测标准和谈判文件规定标准的全新正品现货，提供随货物《产品合格证》及其它相关质量证明文件。

我公司承诺所有设备质保期为1年。质保期内发生的相关一切费用由我公司承担，因损坏而更换的部件保质期顺延；设备出现故障，接到用户报修时起，1小时内响应， 4小时内到达，24小时内解决问题，如不能及时解决问题要提供备机服务、直到原设备修复。

①、软件：系统底层设置调试、网络功能调试、系统资源库逐项检查等；

②、硬件:接口处安全检测、浮尘处理、机械部分检测维保等；

③、易出现问题故障环节加强排查，并提供防范措施和建议。

④、提供日常上门服务，电话服务：1小时内响应， 4小时内到达，设立7×24热线电话，提供邮箱进行服务跟踪与反馈；

⑤、网上咨询服务：山西松洋科技有限公司设有咨询服务，由经验丰富的技术人员通过传真或7×24热线电话解答用户的技术问题，并指导用户解决一般性故障。

**供应保障及维修电话、联系人**

设备出现故障，接到用户报修时起，1小时内响应，4小时内到达，24小时内解决问题，如不能及时解决问题要提供备机服务、直到原设备修复。

维修点地址：太原市小店区平阳路65号8号楼1单元401室

郑州市金水区金水路民航路32号

维修电话、联系人：石雅娟、13546435042

**配送计划**

我公司为了保证产品安全可靠，为此在配车装载、道路运输、捆绑加固、装卸实施等方案设计中，运用了科学分析和理论计算相结合的方法，确保方案设计科学，数据准确真实，操作实施万无一失

为了经济利益，在本运输方案的设计过程中，项目经理部对多套运输方案进行筛选优化，采取最优化的技术方案，采用最适合的车辆设备，降低运输费用，最大限度的减少运输成本，确保本方案的经济适用性；

我公司在运输方案制作和审定过程中，认真细致地做好前期准备，对各种可能出现的风险进行科学评估，确保设备装载、道路运输、卸车等作业能够顺利展开，以此建立本方案的可操作性；

由于这批设备的运输质量要求高、根据现场路况等情况，因此调动最适用的设备人员，结合我公司操作类似项目的成功经验。我公司保证按照双方既定的施工方案及相关规定执行运输操作，高效完成运输任务。

**零配件和备品备件的价格及到货时间**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **名称** | | **型号** | **单价** | **到货时间** |
| 1 | 零配件 | 电烙铁 | 米思米、zl60w | 58元 | 自合同生效之日起60天内 |
| 2 | 螺丝刀 | 胜达、0801 | 8元 |
| 3 | 剥线钳 | 玉虎、510117A | 20元 |
| 4 | 备品备件 | 高速SD卡 | 金士顿、SDCR 128G | 250元 |
| 5 | SD读卡器 | 优越者、R002A | 70元 |

**维护服务体系及技术支持人员名单，办公场所**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 本项目服务机构名称：山西松洋科技有限公司 | | | | | |
|  | 总负责人及主要人员的情况 | | | | | |
|  | 姓名 | 性别 | 职务 | 学历 | 联系电话 | 电子邮箱 |
|  | 王豪胜 | 男 | 项目总负责人（总经理） | 大专 | 18635180701  0351-7194728/9 | [799776407@qq.com](mailto:Wangkuan105@126.com) |
|  | 石雅娟 | 女 | 售后服务经理 | 大专 | 13546435042  0351-7194728/9 | Shanxi\_shineon@163.com |
|  | 24小时售后服务电话：13546435042 | | | | | |
|  | 24小时服务质量投诉电话:18635180701 | | | | | |

**质量保证：**

1.1质保期为设备安装调试验收合格后1年，质保期内由于我方原因设备出现缺陷和损坏时，我公司自费到现场免费修理或更换。

1.2我公司保证提供的产品是全新的、未使用过的，并在各个方面符合招标文件规定的质量、规格和性能。

2.技术及售后服务

2.1我公司负责进行所供设备的调试直至验收合格、交付使用等费用应包括在设备价款内。

2.2我公司负责对买方操作人员进行使用培训，使其能够独立操作，并可以进行简单的维护和保养。

2.3在质保期期间，如发生故障或质量问题，我公司在接用户通知后1小时内进行响应，4小时内到达，24小时内处理问题，否则提供备机直至原设备修好为止。

投标人（公章）：山西松洋科技有限公司

投标人法定代表人（或授权代表）签字：