**4.5 售后服务方案**

**Ａ、保质期内的“三包”政策及定期保养、维护、维修方案：**

一、三包有效期自开具发票之日起计算，扣除因修理占用和无零配件待修的时间。三包有效期内凭发票及三包凭证办理修理、换货、退货。

二、产品自售出之日起7日内，发生性能故障，可以选择退货、换货或修理。

三、产品自售出之日起15日内，发生性能故障，消费者可选择换货或者修理。

四、在三包有效期内，修理两次，仍不能正常使用的产品，凭有效的修理记录和证明，由我公司负责为禹州市文化广电和旅游局免费调换同型号同规格的产品。

五、在三包有效期内，因生产者未供应零配件，自报修之日起超过90日未修好的，我公司免费为禹州市文化广电和旅游局调换同型号同规格产品。

**六、质保期内，我公司保修除消耗品以外的所有设备，每年2次（上学年1次，下学年1次）定期保养、维护、维修等措施，使设备能够正常运行。**

**B、售后服务承诺措施：**

一.我公司承诺，提供的货物是全新的、未使用的、原装产品。我方产品在出厂前经过详细和严格的指标测试，我们保证货物经过正确安装、合理维护保养，在货物寿命期内运转良好。

二.我们承诺严格按照国家规定的法规对本项目广播音箱设备以及其配件器材提供一年免费保修服务，拼接屏提供两年的免费保修服务，平台服务器、工作站提供三年免费报修服务，人为因素及不可抗拒力除外。

三.在质保期内出现故障，我们将免费提供咨询、更换损坏的零件和维护服务，保修期后我公司负责设备的终生维护和维修，其零部件仅按厂家或国家标准收取合理成本费。

四、30分钟电话响应：

在拨打故障报修电话后：17326226428，我公司技术人员将在30分钟内与禹州市文化广电和旅游局电话联系，了解故障现象，确定维修事宜，提出解决方案。如是软件故障，通过电话将问题解决，如果经分析后发现是硬件问题，与禹州市文化广电和旅游局约定上门时间，在规定的时间内派技术员上门维修。

五、7\*24小时工作制

我公司技术部的服务电话时间：每周一至周日，每天24小时，节假日照常（24小时服务电话：17326226428）

技术上门服务时间为正常营业时间：每周一至周日，8:00-18:00

六、故障修复时限：

如我公司提供的产品在报修期内出现故障，对于非设备性故障或一般性故障，我公司保证1小时派专业人员达到现场，及时予以解决。对于设备性故障，一方面在设备设计安装时，我们已尽量避免单点故障，另一方面我们将利用公司技术服务部的备品备件库，保证故障在24小时内排除，如不能排除，为了不影响用户的工作，我们将提供同类可用设备免费学校替代使用，直到该设备修好为止。一般性故障24小时内修复。