售后服务方案

尊敬的客户: 您好!

承蒙您选择许昌市拓达科技有限公司　，以下简称“拓达科技”），谨致谢意！为了确保您获得本公司高品质的服务，免除您的后顾之忧，就您购买的天地仁和产品（以下简称“本产品”）向您做出下述的服务承诺，并在您需要时依此向您提供售后服务！

服务承诺

在产品厂商所规定的服务期限（以下称“服务期限”）内，购买并使用的产品出现属于服务责任范围内的硬件故障，请您拔打禹州市客户服务中心电话0374-8359336。

为保证用户享受更优质的服务，公司设立客户服务中心，为用户提供性能卓越的产品及解决方案，同时也提供完善的技术支持和服务保障。客户服务部的每一名成员，都是您可以信赖的朋友。

服务期限：所投产品质保三年，三年免费上门，第二自然日上门服务，便携式计算机免费保修两年，两年免费上门。

1、2工作小时电话响应

修请求后立即响应，并在2小时内与您通过电话联系确定在服务期限内，出现属于服务责任范围内的硬件故障，在您拨打拓达科技客户服务中心电话（0374-8359336）后，天地仁和客户服务中心将在接到您的报具体维修事宜。

2、48小时内修复故障

在产品服务期限内，如果产品出现属于服务责任范围内的硬件故障，天地仁和客户服务中心将自您报修时起48小时内（含）修复故障. 保障三个工作日内完成仪器维修，超过三个工作日的公司将提供备机。

在保修期限内，同一商品、同一质量问题连续两次维修仍无法正常使用，予以更换同品牌、同型号全新设备。

3、7 \*8小时工作制

客户服务中心的正常营业时间是：每周一至周日，每天8小时（以当地工作时间为准），节假日照常. 提供8小时\*365天客户服务热线电话。

4、客户服务中心

公司的技术服务人员由一批具有丰富工作经验的专家和技术人员组成，他们熟悉用户系统业务，精通计算机及网络，具有强烈的责任感和敬业精神，秉承服务至上、用户至上的原则，提供公司全线产品的技术支持。

地址: 禹州市建设路东段

电话：0374-8359336

技术支持：赵红强 15649827161

电子邮件：278455836@qq.com

5.服务内容

技术支持（包括电话支持服务、软件免费升级、资料服务）、维修服务（包括故障判别、现场维修、送修服务、备件成本更换、备件销售）其他服务（包括办案新的交流、案例集定期发放、国内外相关产品最新报价）

6.客户服务中心

公司的技术服务人员由一批具有丰富工作经验的专家和技术人员组成，他们熟悉用户系统业务，精通计算机及网络，具有强烈的责任感和敬业精神，秉承服务至上、用户至上的原则，提供公司全线产品的技术支持。

适用范围

1．本服务承诺仅适用于2018年元月1日（含）之后在拓达科技购买的产品，在此日期之前销售的产品，以此保修服务承诺为准。拓达科技对此服务承诺保留最高解释权。

2．拓达科技和仅承诺依据本服务承诺自行为您提供您所选择的服务项目，如果您在服务项目之外有其他的需求，请选择天地仁和客户服务中心的有偿服务或根据您的需要购买天地仁和个性化的服务产品。欲了解详情请拨打拓达科技和服务专线0374-8359336。

3．如果您与拓达科技就产品或其任何部件的服务项目另有合同约定（以下称“合同约定”），则应优先适用合同约定。当您就产品售后维修服务方案在本服务承诺外另有约定时，则按承诺的服务方案向您提供服务，不在本服务承诺所列范围

|  |  |
| --- | --- |
| 服务详细内容和规范 | |
| 内容 | 服务规范 |
| 服务级别：  8\*7维修响应 | 您通过拨打指定的我公司支持服务电话号码，提出服务请求后，将在合同限定的服务时间内与您密切合作，共同解决系统出现的问题。在提供任何必要的现场服务之前，会首先使用远程支持服务工具（可行的情况下），对将要提供支持的系统进行远程诊断，或通过其它方式为远程解决问题提供帮助。  现场响应时间是指，在规定的服务时间范围内，从我公司接到并记录最初服务请求开始，到我公司工程师到达客户现场的这段时间。我公司将随时响应您的服务请求，对于需现场维修的问题，工程师将在记录了服务请求后的1小时内到达现场修复故障。  时间说明：服务时间：8小时/天、7天/周（8\*7）  响应中心响应时间：30分钟电话响应，1小时到达维修现场 |
| 远程问题诊断和支持服务 | 客户通过拨打指定的支持电话号码提出服务请求后，我公司将在合同限定的服务时间内与客户合作，共同解决系统问题。在提供任何必要的现场服务之前，将首先使用远程支持服务工具（可行的情况下）对提供支持的系统进行远程诊断，或通过其它方式为远程解决问题提供帮助。 |
| 现场硬件系统支持服务 | 如果确定硬件问题不能通过远程方式解决，则工程师将到客户现场进行硬件的维修使其恢复运行。  此外，还可能进行一些必要的工程改进，以便这些硬件产品能够正常运行，并与更换部件兼容。我公司可全权决定安装固件更新，从而使所提供支持的产品恢复正常运行。 |
| 备件和材料 | 我公司将提供所有维修所需的备件和材料，确保提供支持的硬件设备恢复正常运行。这些备件和材料包括进行必要的工程改进所需的备件和材料。 |
| 不间断工作 | 我公司的工程师到达客户现场后，立即开始进行不间断服务，直至设备能够重新运行。如需额外的备件或资源，服务工作可暂停，直至这些备件或资源备齐。 |
| 疑难问题升级服务 | 我公司具有完善的技术支持网络，并设置了正式的疑难问题升级流程，以便解决复杂的系统问题。任何疑难技术问题，都可以利用升级服务的支持手段，通过技术中心和合作伙伴予以解决。 |
| 软件版本和文档更新 | 我公司在发布您服务合同所包括的软件更新版本的同时，向您的系统管理员发布通知，您只需回复信息，即可得到最新版本软件和参考手册。可能的软件和文档更新介质类型包括磁带、磁盘、纸、电子邮件和CD-ROM等，您可以按照销售和服务条款与条件，使用并将更新软件复制到每个享受系统支持服务的系统中。需要安装或运行最新软件修订版时，还将向客户提供所需的技术支持和说明。 |