**售后服务方案**

（一）售后服务承诺

**许昌市第六中学**：

我单位自愿参加许昌市第六中学“课桌椅办公设备”项目（文件编号：ZFCG-T2019045号）的采购活动。我单位郑重承诺，我单位对于中标的标的物，除完全响应采购文件对伴随服务和售后服务的所有要求外，还将按照以下条款提供优质和完善的售后服务：

一、拟提供售后服务的项目：

**（1）产品服务承诺：**

1、提供的设备是全新的、未使用过的设备，并在各个方面符合合同规定的质量、规格和性能要求。在规定的质保期内，本公司应对由于设计、工艺或材料的缺陷或故障负责；

2、所提供的货物开箱后，发现有任何问题（包括外观损伤），保证以使用方能接受的方式加以解决；

3、在设备的设计使用寿命期内和设计使用寿命期外，公司保证使用方更换到原厂正宗的零部件，确保设备的正常使用；

4、因产品质量造成的损失，由公司负责赔偿；

5、货物验收时，由甲方组织有关专业机构及人员会同公司按国家的相关标准共同检验。若不符合成交时技术参数要求，甲方有权拒签验收，并退货。使用单位非因不可抗力因素而拒绝验收或无故刁难、超过规定期限的，视同验收，并在验收单上签章。

**(2)、设备安装调试：**

特派专业技术人员现场指导施工，免费安装调试设备的性能；

**(3)、设备保修承诺：**

一、公司为客户提供的质量保证期不低于行业标准（产品自验收合格后质量保证期不低于行业标准，除人为及不可抗力造成的损坏，公司负责免费维修、免费更换损坏的零部件）、质保期内，所有货物保维修服务方式均为投标人上门服务，由此产生的一切费用均由投标人承担。在质保期结束后，投标人应提供终身维修服务，发生的相关费用由采购人承担。

二、售后服务响应及到达现场的时间：

售后响应：接到报修电话1小时响应，12时内到场，24小时如不能解决的问题提供备用设备，免除用户的后顾之忧。

三、制造厂商和/或谈判供应商在项目所在地设置的售后服务网点明细表及相关情况：

1、现场支持服务，根据用户需要或本设备投入使用后发生故障的类别，我公司即派相对的专业技术人员前赴用户现场进行硬、软件等全方位的技术支持。

2、为更好、更快捷的服务用户，我公司在许昌市东城区上海城8号楼二层西半部成立了此次项目的售后服务点，联系人：李逢春，一周7天24小时售后服务电话：15836568111，地址：许昌市东城区上海城8号楼二层西半部。为广大用户提供技术咨询、技术服务支持，设备使用时如有问题，公司安排车辆、携带维修工具到现场勘察、维修，确保能在最短的时间保证用户使用。

接到用户设备出故障报修后，立即作出实际响应并做出解决方案，技术人员3小时到达用户设备现场开始维修并排除故障，并对设备进行全面检修。

3**、**售后服务网点人员、设施等情况

1）、电话支持服务 电话服务热线：**15836568111**

以我方提供给业主的号码为准。如有更改，我方至少在自更改之日起3天内以电子邮件、传真、电话的方式通知业主。现场排除故障或技术指导我方在接到业主的电话支持服务请求后，如果不能通过电话支持服务解决设备或产品发生的技术故障，且经双方商议确认需要进行现场支持的情况下，我方将派专业项目技术人员及时前往现场协助业主排除故障。电话咨询服务对业主在使用设备或产品过程中产生的非故障类问题，我方提供电话咨询服务。投诉受理服务我方在公司设有用户投诉电话。

2）、公司车辆配备：轿车一辆（丰田），货车一辆（五菱）。

**4、**长期为用户提供技术资料、技术支持服务，每季定期反馈回访用户一次。回访内容为系统做日常维护，用户对设备使用意见、建议和本公司的服务评价。

**四、其他售后服务措施：**

1、主要售后服务人员基本情况表

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 姓名 | 学历 | 职务 | 职称 | 工作年限 |
| 张金峰 | 大本 | 技术部 | 经理 | 8 |
| 梁京东 | 大专 | 售后部 | 经理 | 10 |
| 李志军 | 大本 | 技术部 | 工程师 | 6 |
| 李涛 | 大专 | 技术部 | 工程师 | 8 |

2、提供设备免费质保3年，并每年进行免费巡检，质保期内所有设备免费保修或更换。3年包修期满后，对需维修、更换的零部件免费维修、免费检测，只收取适当的材料成本费不加其它任何费用, 零部件成本和保修期外运行、维修成本（除了人工费免费外），部件仅收取成本价。

3、公司免费为用户提供易损备用件及维修工具箱，例如螺钉、套角、螺丝刀、钳子、扳子等。

4、免费培训

经用户验收合格后，安装调试技术人员对用户的设备操作人员进行全面性的三级培训。

1）免费为使用单位培训2至3名维护、操作人员，直至能独立的熟练的操作设备。

2）免费为该用户设备的使用，日常维修，进行培训。时间为工程验收之日起一个月内。

3）免费为该用户的管理人员更深层的培训，培训人数不限，培训地点在使用现场。

4）培训内容

家具的日常使用及维护方法；

家具运行期间出现不正常状况的紧急处理办法和步骤；

家具保养规范。