**售后服务方案**

**一、售后服务的内容、形式、质保期，解决质量或操作问题的响应时间、应急问题解决时间等：**

**所有货物自安装验收合格后免费保修一年。**质量保证期内，我公司承诺：

1.质保期内提供免费上门服务和零配件充足供应。质保期自验收合格之日起计算。

2.质保期内为用户提供以下技术支持和服务：

2.1我公司为用户提供电话咨询和技术援助，联系电话0371-67896792，及时解答用户在使用中遇到的问题，及时为用户提供解决问题的建议和办法。

2.2现场响应。用户操作使用中遇到问题，电话咨询不能解决的，我公司售后人员会在2小时做出积极响应，安排技术人员在12小内到达现场进行处理，确保设备系统正常运行；若无法在24小时内解决问题，会在24小时内提供备用产品，不影响用户正常检测使用。

2.3我公司定期对所供仪器设备运行情况进行检测维护，消除故障隐患，以保证设备的正常运行。

2.4技术升级。在质保期内，如遇产品操作软件技术升级，我公司会及时通知用户，并根据用户要求，对已购买的产品进行操作软件的免费升级服务。

3.质保期后我公司为用户提供以下技术支持和服务：

3.1继续提供免费电话咨询服务，并应承诺继续提供产品上门维护保养服务，需要收费的，只收取相关材料成本费，不再收取其他费用。

3.2产品技术升级的，以优惠的价格继续提供技术升级服务。

**二、售后维修单位名称、地点、联系方式：**

|  |
| --- |
| **售后服务单位：郑州阳天科技开发有限公司售后服务部****售后服务地址：郑州市高新技术产业开发区碧桃路109号5号楼2单元6楼****客户服务电话：0371-6789 6792****售后服务中心负责人： 邱永辉 联系电话：177 8810 0550** |

**三、售后维修技术设备和人员等情况：**

我公司具有本地化的售后服务能力，公司设立有售后服务中心，下设技术服务部、仓储部和备品备件仓库，准备有充足的备品备件、耗材等，以保证售后维修等所需备用品的供应。决不会因为备品备件或耗材不足影响用户的正常使用。中心配有多台专用手提电脑、专用测试仪器、两辆服务车等，以保障售后服务的硬件支持。

我公司拥有一支由2名高级工程师和5名技术骨干组成的售后服务队伍，他们都是经过严格培训合格上岗的。他们具有丰富的专业知识，并积累了丰富的安装、调试及维护经验，是设备售后服务熟练可靠的生力军。

**四、技术培训、质量保证措施。**

**4.1培训方案：**

4.1.1用户购买我公司提供的设备后，我方在第一时间建立用户档案，并与用户及时沟通，安排技术人员到现场免费培训，直至完全能独立操作仪器。现场培训时间根据用户所作样品量及参加人数来定。

4.1.2设备安装调试完毕后，通过现场培训，用户有关人员基本可以熟练操作设备后，也可以根据用户需求安排相关主要人员去原厂地进行考察、培训。

4.1.3我公司提供的培训内容包括：

（1）仪器（设备）结构、功能介绍及各部件安装、拆解等操作技能；

（2）仪器（设备）操作流程及使用过程中注意事项等；

（3）仪器（设备）操作与实验数据整理的逻辑换算关系等；

（4）其他与仪器（设备）使用事项的培训等。

通过以上培训使采购人相关人员掌握有关的使用、维护和管理方法，达到能独立进行管理、一般故障处理、日常检测和维护等工作的目标。

4.1.4若用户在安装、调试及操作培训后仍有疑问，则电话或email通知我方，我们再安排技术工程师到现场培训，直到用户会熟练操作为止。

4.1.5我公司制定有全面的定期巡检计划，在设备安装好的五年内，每年不少于2次上门对设备进行保养维护，同时提供产品技术升级服务等。

**4.2质量保障措施：**

4.2.1保证所提供的产品是全新正品现货，产品质量符合国家质量标准、部颁标准、行业标准、地方标准、规范或本招标文件规定标准的、供货渠道合法的全新原装合格正品（包括零部件、备件），且是成熟产品，而非试制品。安装配置的软件为正版软件。所提供的货物同时符合国家有关安全、卫生、环保规定。

4.2.2保证对所提供的产品，为客户免费进行相关培训。保证用户熟练操作使用该产品，从而有效保证产品的操作运行质量。

4.2.3公司对提供的产品附有详细的使用说明书，产品附有相应软件的，随产品一并交齐给用户。若以散件形式交货并由需方自行组装的，附带有详细的组装指导书，我公司技术人员在现场指导安装，以保证正确组装使用。

4.2.4公司对所提供的产品全程质保。客户如发现质量问题，如属我方责任，我们无条件满足客户一切要求。

**五、为本次招标项目所提供的其他相关免费物品或服务。**

5.1提供制造商完整的铭牌、标记、随机技术资料、装箱单、合格证、使用和维修手册等。

5.2公司对用户免费进行现场安装、调试、培训，并每季度对用户仪器操作人员进行专项操作技能培训。

5.3免费提供设备使用和维护等技术更新信息，并终生提供设备所需的软件等技术支持。

5.4不定期组织用户到有同类项目实施的单位学习、考查、交流等。

**六、备品备件及易损件：**

我公司的售后服务中，维修使用的备品备件及易损件应为原厂配件，未经采购人同意不得使用非原厂配件。

**七、投标人认为需要说明的其他服务承诺。**

7.1验收标准：

7.1.1由采购人成立验收小组,按照采购合同的约定对中标人履约情况进行验收。验收时,按照采购合同的约定对每一项技术、服务、安全标准的履约情况进行确认。验收结束后,出具验收书,列明各项标准的验收情况及项目总体评价,由验收双方共同签署。

7.1.2按照招标文件要求、投标文件响应和承诺验收。

7.2验收中设备出现性能指标或功能上不符合招标文件和合同要求时，采购人有拒收的权利；在安装现场直至进行最终验收所发生的一切费用均由我公司承担；

7.3交货要求：

7.3.1交付日期：合同签订后10日历天内完成。

7.3.2交付地点：采购人指定地点。

7.3.3为了保证货物在长途运输、多次搬运和装卸过程中的安全，货物包装符合国家或行业标准规定。由于包装、运输、搬运和装卸不当导致货物锈蚀、缺失或损坏，由我公司承担一切责任。