**4.5 售后服务**

**一、售后服务**

1. 售后服务一览表、售后服务车辆及人员：见售后服务人员名单

**售后服务一览表**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 项目名称 | 内容 | 备注 |
| 1 | 质保期 | 1年 |  |
| 2 | 售后服务内容 | 免费培训、安装、调试、三包等 |  |
| 3 | 售后响应时间 | 30分钟内 |  |
| 4 | 上门时间 | 1小时内 |  |
| 5 | 维修和更换时间 | 1小时内 |  |
| 6 | 免费培训方案 | 负责免费培训等 |  |
| 7 | 维修单位名称 | 郏县鼎荣设备安装有限公司维修部 |  |
| 8 | 维修单位地点 | 平顶山市郏县经二路北段朝阳社区 |  |
| 9 | 维修电话 | 0375-7070739 |  |
| 10 | 定期巡检计划 | 每三个月巡检一次 |  |

**2.郏县鼎荣设备安装有限公司售后服务车（照片）**



**售后服务人员名单**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 姓名 | 职位 | 从业经验 | 工作人员简介 |
| 郝成豪 | 售后部经理 | 10年 | 全面负责售后服务工作 |
| 童丽欢 | 工程师 | 5年 | 在家具行业从业5年，擅长解决家具产品使用过程中出现的各类问题。 |
| 陈丽晶 | 售后部文员 | 3年 | 负责方案记录、联络协调各方人员。 |
| 赵光许 | 司机 | 5年 | 负责安全驾驶车辆 |

3.质保期

3.1提供货物“三包”

在产品质保期内，除不可抗力和人为造成的事故外，系统出现的问题均由本公司负责，本公司将及时处理存在的问题，无条件实行包修、包换、包退，所产生的所有费用均由本公司自行承担。

为保护业主的合法权益，明确货物修理、更换、退货（即三包）的责任和义务，我公司严格遵守《中华人民共和国产品质量法》、《中华人民共和国消费者权益保护法》等法律的有关规定，提供货物时，我公司将做到以下几点要求：

3.1.1什么货物的配置，开箱检验，正确调试，保证货物符合产品使用说明明示的配置和产品质量状况，当面向业主交验商品。

3.1.2明确货物商标、型号和编号。

3.1.3介绍产品的使用、维护和保养方法以及三包方式和修理者。

3.2售后服务

3.2.1免费质保期

从货物验收合格之日起，免费质保期为1年。

3.2.2质保期内，我方对所有货物的使用配件无条件免费保修及更换，使用货物的所有配件的维修及部件费均为免费，并提供定期上门检查的服务。

质保期外，我们仅收取上门服务费。

3.2.3我公司售后服务电话：0375-7070739。质保期为验收合格后1年，质保期内出现质量问题，我公司在接到使用方通知后30分钟内响应1小时内到场，1小时内完成维修或更换，并承担修理调换的全部费用。并定期为用户提供免费产品培训。在免费包修期内，同一质量问题连续两次维修仍无法正常使用，我公司予以更换同品牌、同型号的全新产品，超过保修期发生故障，用户可自由选择维修单位，如委托给我公司，我公司将继续为使用单位服务，并且维修费低于市场平均价格。

3.2.4售后服务机构：郏县鼎荣设备安装有限公司维修部，维修部负责人：郝成豪，联系人：童丽欢，联系电话：03757070739；维修部承担我公司售出的所有产品的日常维修、零配件的更换、屏幕修复、全新产品的更换等维修业务。

3.2.5售后服务地点：平顶山市郏县经二路北段朝阳社区

3.3服务响应时间

3.3.1售后服务电话响应时间：30分钟内。我公司技术服务部设有24小时专人值班的服务电话号码 : 0375-7070739，还可以直接拔打业务经理的手机13569560870。

3.3.2、10分钟电话响应:

在拨打故障报修电话后，我公司工程师将在10分钟内与使用者电话联系，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，与使用者约定时间，在规定的时间内派工程师上门维修。

3.3.3、上门服务时间：

在接到采购方报修要求后，我公司技术服务部工程师将在10分钟内与使用者取得联系，确定故障现象于上门服务时间段派遣工程师上门.技术服务部的上门服务时间：每周一至周日，每天24小时， 节假日照常。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。技术咨询服务时间为正常营业时间：每周一至周日，每天24小时。

3.3.4技术人员现场响应时间：

在质保期内，我方的现场响应时间为每周七天，每天24小时，当系统运行确实发生现场技术人员无法排除的故障，我公司在得到通知采取应急措施，将在1小时内，派遣具有故障排除技能的工程服务人员赶到现场进行维修。

3.3.5、故障修复时限：2小时内解决问题。

如我公司提供的产品在保修期内出现故障，我公司保证1小时内派专业人员到达现场，及时予以解决 。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1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货物免费供采购方替代使用，直到该设备修好为止。一般性故障30分钟内修复。

3.4保修期后的服务

保修期后本公司愿意以成本价向业主提供备品、配件、专用工具、易耗材料，并可全面影响本次投标负责为业主提供备品、配件、专用工具的安装施工和维修服务。我们承诺所涉及的货物终身维修、免费系统升级。

4.跟踪服务

在项目实施过程中，我们实行项目负责人责任制。在货物的运输、安装、调试、培训过程中，均由项目负责人事先协调联系，事后由陈丽晶进行客户服务满意度调查。

**二、培训计划**

**（一）、培训：**

为保证各系统的安全正确使用，我公司派出经验丰富的授课人同对业主人员实行培训，使业主人员能够全面掌握产品的操作、维护、及扩展等技术，我方提供的培训服务包括以下几个方面：

**（二）、培训内容：**

1、我公司将根据合同清单提供详细的产品说明书，使用说明书和维护说明书。我方对业主的技术人员进行系统的使用、维护和保养培训，所有培训以中文进行。

2、我方派出的培训教员，对所提供的货物和产品具有五年以上的操作和维修经验。

3、我方在货物完工测试之前为业主技术人员进行现场培训，该培训包括正常操作程序和日常维护情况。我方将至少提前7天通知业主授课时所需的常用教学设施，任何特殊的工具和测试设备由我方准备。在培训工作开始前我方向业主免费提供所有中文培训资料，包括中文操作、维修手册，要求受训人员能够了解产品的基本结构、原理及使用注意事项，能进行简单的日常维护。

4、我方负责对用户的管理人员、使用操作人员进行免费培训，使其能够熟练地对产品进行日常维护。免费提供现场操作、运行、维护的培训方案及必需的培训资料，并对买方受训人员分批、分次进行免费操作培训，培训至所有参加培训人员可独立操作为止。

**（三）、培训计划：**

培训时间：由招标人安排，计划培训一天

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 日期 | 时间 | 主讲人 | 内容 | 备注 |
| 上午 | 9：00-10：00 | 招标领导人 | 领导讲话 |  |
| 10：15-12：00 | 童丽欢 | 双层床的使用及注意事项 |  |
| 下午 | 15：15-18：00 | 双方人员 | 座谈会 |  |

**（四）、现场产品保持良好的稳定性**

1、产品应保持性能良好，正常。残缺的产品不得投入使用。

2、产品使用人员要熟悉地板的性能，做到“四懂、一会”，即懂原理、懂结构、懂性能、懂使用，会日常维护。

3、为了引起人们对不安全因素的注意，预防事故发生，在操作人员容易产生错误，有造成事故危险的场所，设置禁止、警告、指令、指示等标志。

4、为加强施工现场的消防工作，杜绝各种火灾事故，贯彻“预防为主、防消结合”的方针，落实“谁主管、谁负责”的原则，确保施工生产的顺利进行。

5、我公司与多家知名一线生产厂商有长期和谐的合作关系，可以为客户提供到厂家培训学习参观考察同类产品的机会。

**（五）、满意度调查**

1、项目培训实行项目负责人责任制。在培训过程中，均由项目负责人事先协调联系，事后由办公文员陈丽晶进行客户培训服务满意度调查回访，发现培训中出现的问题及时汇总，并报总经理处，由公司统一予以解决。

2、在项目结后陈丽晶将每三个月进行一次跟踪电话回访以便更好的为招标人服务。

**三、其他优惠条件及承诺**

1、在项目实施过程中，我公司将组建专家团队，提供全天候的技术支持。

2、我公司与多家知名一线生产厂商有合作关系，可以为客户提供到厂学习。

3、本文件未列明之处按投标文件要求以及合同中约定为准或双方另行协商约定。

4、我公司完全响应投标文件的所有内容及条款，无异议。

投标人（公章）：郏县鼎荣设备安装有限公司

日期：2019年9月18日