

4.5 售后服务方案

1、质保期承诺函

致：许昌市政府采购中心

根据贵方 创建示范区升降简易舞台购置、ZFCG-G2019137号（项目名称、招标编号）采购的招标公告及投标邀请。

我司承诺：

1、质保期期限：质保 8年

2、质保期期限起计方式：自办公家具最终验收合格、交付使用后起计算。

质保期内承诺：

3、产品检验合格后 3 个月内，产品如有任何质量问题，我公司承诺无条件对有质量问题的产品进行更换。

4、在免费质保期内，凡属我公司产品质量问题，均提供免费上门维修（包括零配件）。并且质保期内提供 4 次免费保养。

5、在质保期内，如果是人为因素所造成的损坏，我公司组织上门维修服务，仅收取成本费用。

6、为更加优质高效的提供售后服务，我公司在本省设有专门的销售及售后服务机构，库存有常用备品备件；常设专业人员负责提供技术支持。

7、客服热线：0371-58600068 由资深客服专员负责接听，无须转接。

8、售后机构地址：河南省自贸试验区郑州片区（郑东）商务外环路 16 层 8 号

投标人：河南省龙广家具有限公司

鹿广杰

2019年10月10日

2、质保期内售后响应时间承诺函

致：许昌市政府采购中心

根据贵方 创建示范区升降简易舞台购置、ZFCG-G2019137号（项目名称、招标编号）采购的招标公告及投标邀请。

我司承诺：

1、故障响应时间：即时响应（包括电话响应），从接到通知后**半小时内**做出响应。

2、上门时间：**3 小时内**派专业技术人员到达现场进行免费维修服务，并在 8 小时内解决问题。

3、维修更换时间：**小于 24 小时内**解决现场故障问题；

4、故障无法排除的，则提供响应的备用货物以保证采购人的正常使用。大的质量问题需要返回工厂维修，返修产品在 5 天内修好并送回安装。

5、成立专项售后服务团队，由集团总部客服中心总体统筹，整合、调动分公司、经销商等各级售后服务资源，确保提供完善的物流配送方案、专业的安装服务及后续售后支持等；确保在售后服务方面均能享受到百利提供的绿色窗口服务。

6、仓储物流配送：公司拥有一支专业、快速、高效的物流服务团队，自有运输车辆 2 台，配备有各类先进的叉车、特种装卸设备，运输服务人员共计 10 名，经过公司长期的训练和培养，具备较高的综合素质，每部运输车辆都配有最新的 GPS 定位系统，方便公司总部能及时、准确了解货物的运输状况，随时与客户沟通联系。

投标人：河南省龙广家具有限公司

鹿广杰

2019年10月10日

3、质保期内免费培训承诺函

致：许昌市政府采购中心

根据贵方 创建示范区升降简易舞台购置、ZFCG-G2019137号（项目名称、招标编号）采购的招标公告及投标邀请。

我司承诺：

1、我公司承诺质保期内，每年到各设备安装点对文化协管员开展至少**两次免费技术培训服务**。免费为文化协管员进行有关货物安装、调试、维护、操作、保养等方面的现场培训，直至能熟练独立操作。

2、现场培训从产品调试开始到结束，培训计划具体时间根据项目实际进度提前 3 天向用户提交详细的计划安排。

3、培训内容包括： 用户操作培训； 产品基础知识； 产品各组件的介绍； 产品平面位置图的介绍； 产品安装、调试； 产品的性能调节、故障解决； 产品管理培训。

3.1 使用的培训设施 黑板、白板/投影仪/电脑/其他系统等。

用户的维修、操作和管理人员对产品使用的熟练程度，是确保产品正常使用的重要前提条件。

3.2 培训的材料和文件培训教材的准备：纸质版事先打印、装订好或提供相应电子版 PPT 资料。

•问题回答准备：对学员可能提出的问题进行解答；

•培训前 3 天向业主提供学员所需的教材；

•培训资料、培训计划、培训记录、产品标准、产品说明书、操用手册、维护手册、有关的图纸资料等。

3.3 培训地点 施工现场和指定培训地点。

3.4 培训费用 费用由我公司提供，不向用户收取任何费用。

投标人：河南省龙广家具有限公司

庞广杰

2019年10月10日



4、质保期内免费巡检承诺函

致：许昌市政府采购中心

根据贵方 创建示范区升降简易舞台购置、ZFCG-G2019137号（项目名称、招标编号）采购的招标公告及投标邀请。

我司承诺：

1、质保期内，**每年**派出专业安装售后团队**到各设备安装点进行免费巡检**；提供售后跟踪，对家具进行加固、除尘、免费更换或维修损坏零部件，并于巡检后 7 日内提供巡检报告及巡检记录。

2、为用户建立客户电子档案，为客户进行售后维保提供定时提醒。派专人对客户进行回访，聆听客户的意见及建议，并主动提供售后检修服务，定期主动为客户进行产品巡检、调整、加固及保养服务，排查隐患、延长产品使用寿命，解决客户使用过程中的后顾之忧。

3、在质量保修期结束前 1 个月，我公司免费对货物进行一次全面的维护。

投标人：河南省龙广家具有限公司

庞广杰

2019年10月10日

