

#### 4.5 售后服务方案

##### 1、我单位就售后服务及质量保证承诺如下：

致：许昌市政府采购服务中心

1、我方对所售出的产品实行免费质量保障，**免费质量保障质保期为 5 年**。即产品在发生严重质量问题时，我方按使用方的要求，负责对产品实行包修、包换、包退，更换易损件、五金件的日常维护保养。

2、在产品保用期满后，本公司将继续承诺对贵公司的产品实行**终身保修服务**，并且每年内不少于 2 次免费检修服务。

特此承诺！

投标人名称：郑州东港家具有限公司（盖章）

2019 年 11 月 26 日



魏保军

## 2、故障响应时间及免费巡检承诺函

致：许昌市政府采购服务中心

针对本项目，我公司成立专门的项目组，以满足采购单位的要求，终身免费维修服务，如出现产品质量问题，“东港”将提供上门维修保用服务。承诺接到电话后 30 分钟内响应，2 小时内派专业人员到达现场上门解决问题，12 小时内维修更换完毕，如遇重大问题 24 小时内提出解决方案，免费提供替代品。如不能及时解决或需返厂，我们承诺提供替代品，直至产品维修完好。保持与客户的电话联络。在现场免费提供若干产品配件供急用。并赠送足够的备品备件。

特此承诺！

投标人名称：郑州东港家具有限公司（盖章）

2019 年 11 月 26 日



魏保平

### 3、免费技术培训服务承诺函

致：许昌市政府采购服务中心

针对本项目，我公司成立专门的项目组，质保期内，每年到各设备安装点对文化协管员开展至少一次免费技术培训服务，在现场免费提供若干产品配件供急用。并赠送足够的备品备件。

特此承诺！

投标人名称：郑州东港家具有限公司（盖章）

2019年11月26日



魏保军

#### 免费技术培训服务细则

为了让用户熟悉我公司产品的技术原理、产品性能和维护方法，让其在实际应用中发挥更好效益，为用户带来方便、快捷，我公司派出5名技术人员对用户的相关管理人员和技术人员进行免费的操作、维修培训。免费提供现场操作、维修培训方案及培训资料。

#### 一、培训目的：

使用户能掌握有关系统设备的使用、维护和管理，达到能够独立进行管理及常规故障的处理、日常设备维护等工作目的，以保障设备能够正常、安全运行。

#### 二、培训计划

| 序号 | 培训项目             | 讲师 | 课时 | 备注                     |
|----|------------------|----|----|------------------------|
| 1  | 产品的结构、使用的材料及机构原理 | 1人 | 2h | 在所提供的产品上具有八年以上的操作、维修经验 |
| 2  | 日常使用、维护、调整及保养    | 1人 | 2h |                        |

|   |              |     |    |
|---|--------------|-----|----|
| 3 | 维修、维护工具的使用技术 | 1 人 | 2h |
| 4 | 故障的处理        | 1 人 | 4h |

| 方 式                  | 序<br>号 | 培训内容         | 培训对象     |          |          | 地点 | 所用时间 | 备 注 |
|----------------------|--------|--------------|----------|----------|----------|----|------|-----|
|                      |        |              | 运维人<br>员 | 技术人<br>员 | 使用人<br>员 |    |      |     |
| 集中<br>理论<br>培训       | 1      | 办公家具业基础知识培训  | 参加       | 参加       | 甲方指<br>定 | 现场 | 1 天  |     |
|                      | 2      | 办公家具组成、原理的培训 | 参加       | 参加       |          | 现场 |      |     |
|                      | 3      | 办公家具的基础知识    | 参加       | 参加       |          | 现场 |      |     |
|                      | 4      | 设备使用规范       | 参加       | 参加       |          | 现场 |      |     |
|                      | 5      | 设备的工作原理      |          | 参加       |          | 现场 |      |     |
| 现场<br>实际<br>操作<br>培训 | 1      | 部分设备操作规程     | 参加       | 参加       | 甲方指<br>定 | 现场 | 1 天  |     |
|                      | 2      | 设备的应急故障处理    |          | 参加       |          | 现场 |      |     |
|                      | 3      | 设备维修和保养      |          | 参加       |          | 现场 |      |     |
|                      | 4      | 设备的常见故障及解决措施 |          | 参加       |          | 现场 |      |     |

### 三、培训内容：

- 1、产品的结构、使用的材料及机构原理，掌握理论知识并能看懂图纸
- 2、学习日常使用、维护、调整及保养的注意事项
- 3、学习维修、维护工具的使用技术
- 4、简单故障的处理及保障

### 四、培训地点：

用户使用产品所在地。

### 五、培训人数：

公司全体员工。



#### 4、免费巡检承诺函

致：许昌市政府采购服务中心

针对本项目，我公司成立专门的项目组，以满足采购单位的要求，终身免费维修服务，如出现产品质量问题，“东港”将提供上门维修保用服务。质保期内，  
每年到各设备安装点进行免费巡检，保持与客户的电话联络。在现场免费提供若干产品配件供急用。并赠送足够的备品备件。

特此承诺！

投标人名称：郑州东港家具有限公司（盖章）

2019年11月26日



魏保军

## 5、配送计划:

本公司成立之初就在河南地区设有销售、安装、维修保养等部门和人员，并设有成品仓库和备品备件等配件仓库共达 5000 平方米，对以上各部门人员进行高质量的技术培训和锻炼，保证人员都是 5 年以上的有经验有技术的员工。公司根据客户供货量需求多少，配备大货车、中货车、小货车 3 辆，每辆车配 2 名安装技术人员，能够按时独立的保证质量的完成每个项目的送货、安装及客户要求的其他力所能及的服务。

## 6、家具安装人员、安装计划措施

(1) 服务工作人员应做到微笑服务，工作期间一律穿着工装，并保持工装卫生、整洁。

(2) 出发前准备好工作中所需要的工具及配件，以免影响服务质量及安装进度。

(3) 若服务工作人员中途出现特殊情况，必须提前与客户联系，解释原因。

## 7、安装服务承诺

- 1.按照国家和行业标准，规范组织工程的施工与安装。
- 2.文明施工，保证现场卫生清洁。使用专业化安装工具。
3. 安装时，严格按照公司规定，穿工作服及注意文明言行。
4. 提高产品质量和加强全方位的服务，是我公司一贯的宗旨，在售后服务上特别注重服务质量和维修的技术力量及响应的速度。为此各分公司都配备了专业维修技术人员，由公司统一为用户进行定期和不定期的维修和保养等各种售后服务。

### 8、备品备件（所提供的的其他免费物品）

| 序号   | 名 称    | 规格型号    | 单位 | 单价 | 制造商     | 产 地 |
|--|--------|---------|----|----|---------|-----|
| 随机易损件、备品备件明细表                                  |        |         |    |    |         |     |
| 1  | 锁具     | 常规      | 把  | 免费 | BMB     | 德国  |
| 2  | 铰链     | 常规      | 对  | 免费 | FGV     | 德国  |
| 3  | 导轨     | 3” 或 4” | 付  | 免费 | Hettich | 德国  |
| 4  | SGS 脚轮 | 常规      | 个  | 免费 | Hettich | 德国  |
| 5  | 气杆     | 常规      | 个  | 免费 | SUSPA   | 德国  |
| 6  | 柜门拉手   | 常规      | 个  | 免费 | BMB     | 德国  |
| 7  | 五星脚    | 常规      | 个  | 免费 | 优瑞      | 德国  |
| 8  | 连接件    | 常规      | 套  | 免费 | 海福乐     | 德国  |
| 特殊工具明细表  |        |         |    |    |         |     |
| 9  | 螺丝刀    | 常规      | 个  | 免费 | 广东      | 中国  |
| 10   | 钳子     | 常规      | 把  | 免费 | 广东      | 中国  |
| 11   | 扳子     | 常规      | 把  | 免费 | 广东      | 中国  |
| 注：质保期满后，中标人免费负责维修与保养，更换零配件按生产厂家 <u>成本</u> 价格收取 |        |         |    |    |         |     |