**服务承诺**

## 售后服务

**1、售后服务体系及承诺**

为了更好的服务采购人的需求，做好指导使用及时售后服务工作，我方本着“一切追求高质量、高品质、用户满意为宗旨”的精神。以“周到的服务、可靠的产品质量”为原则向用户做如下承诺：

（一）产品质量承诺：

1.严格遵守招标文件中所规定的质量标准，并按合同条款认真履行；

2.我公司所提供的产品，质量严格执行相关标准，质保期内有问题产品，无偿包退换；过质保期后，仅收取配件成本；

3.所用产品均实行标牌、合格证随行制；

4.建立专业的销售服务人员，随时为用户提供专业的技术咨询、专业的售后保障；

5.产品或配件在安装、调试过程中，一旦出现问题本着先处理问题再分清责任，以一切满足客户需要为原则；

6.产品在有专业检测人员进行检测，确保产品的各项指标达到采购人的要求；

7.我方所提供的产品在质保期内如果存在质量问题，我方愿意承担一切责任。

（二）交货期承诺：

1.严格按照文件规定，履行交货时限，保证所提供产品的完整性，确保客户如期安装使用；

2.严格按照文件规定，指定交货地点，交货方式，确保货物的安全性；

3.不论货物量大小，我公司承诺将保质保量完成供货任务。

（三）若供应商所提供的货物开箱后，发现有任何问题（包括外观损伤），须以使用方能接受的方式加以解决，及时维修更换和换取全新产品。

（四）售后服务能力及在货物的设计使用寿命期内，我方承诺应能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。

**2.售后服务保障措施**

在本项目中，我们将按照我公司的技术支持体系与售后服务体系为用户提供完善、周到的维护和支持服务。并且由专门的售后服务部门和人员提供专业的服务。

我们提供的维护和支持服务包括：

|  |  |
| --- | --- |
| **服务类型** | **服务内容** |
| 维护和应急服务 | 提供7\*24热线服务，对用户提出的问题，如果电话无法解决，做到1小时内响应、一般故障4小时内修复，严重故障48小时内给予修复。服务电话：0374-6186058。 |
| 培训服务 | 可随时提供培训服务，包括应用的操作、结构、管理培训、开发技术培训等。 |
| 升级服务 | 同系列版本升级和全新产品升级。 |
| 回访和跟踪服务 | 定期电话回访、质量调查、评价调查、产品、老客户活动。 |
| 其他服务 | 技术问题解答、投诉、咨询和规划等，通过热线、即时通讯、EMAIL等方式与用户进行在线服务。 |
| 后续服务内容 | 1、网络咨询服务：长期为客户提供免费的技术咨询服务0374-6186058。  2、扩展服务：帮助客户规划后续的，提出全面的解决方案。 |

**3.技术支持服务**

我方对承接项目范围内的所有产品设备及附属设备提供终身技术支持服务。电话响应及远程调试：安装承包商提供技术支持服务中心电话。通过电话反馈用户问题的初始判断，填写问题记录表。如果通过电话和远程登录无法解决问题，则进入现场服务阶段。

现场服务：如果电话响应不能解决问题，服务工程师应赴现场解决问题。如果是硬件问题，则需携带相关设备到用户现场。如确需相关配件则通过与相关厂商就具体情况协商解决。

培训服务：当维护项目师到达用户现场时，应当给用户提供免费现场培训(包括使用和维护)。

调优：根据双方协商，在每次到用户现场进行巡检过程中，可根据实际情况对用户进行调优。

**4.故障维修措施**

4.1响应时间

技术支持服务中心和相关技术支持服务人员联合提供每周7天，每天24小时电话技术咨询服务。

保证在出现故障后，1小时内响应用户请求，并对问题进行初步诊断。

进行初步判断后，如确需到用户现场解决问题，供应商自行承担费用，并在1小时内到达。一般故障4小时内修复。严重故障48小时内给予修复，如48小时内无法修复的，保修期内自动更换新产品或免费提供代用产品。因设备和以外原因造成的故障我承诺在最快的时间内修复。

遇到重大技术问题，供应商应及时组织有关技术专家进行会诊，并采取相应措施以确保的正常运行。

4.2技术服务质量保障措施

为便于用户维护，供应商必须提供全面、准确的技术文档。技术文档包括：设备的安装、参数配置的具体操作步骤和方法，竣工验收技术资料以及维护说明。

现场培训应使用户的技术人员能够掌握运行、维护、使用所需的相关技术知识和操作技能。

供应商完成测试后，测试工作通过且无遗留问题后，开始试运行工作。

4.3修收费标准

保修期内，保修费用由造成质量缺陷、损害的责任方承担。如因我方设备原因发生故障，我方调查故障原因并修复直至满足最终验收指标和性能要求，或者更换有缺陷的材料，均为免费。

质保期满后，我司项目技术人员在接到书面维修通知后,承诺在5小时内赴现场提供支持和服务，只收取产品成本费。

**二、产品维修及质量承诺**

**1.保修承诺**

在保修期内，产品在正常使用的情况出现故障，可以享有免费保修服务。

我公司故障响应时间为**1小时以内，4小时内排除故障**

对本项目提供的产品实行“三包”服务承诺。

**提供7\*24小时的售后服务**。

对此项目产品实行终身维护、维修、保养措施。

注意：下列情况不属于保修和“三包”范围内：

A.未依操作手册操作及人为操作不当所造成的损坏；

B.擅自改装, 拆机造成的损坏与故障；

C.因使用环境不符合本产品之要求所造成的损坏与故障；

D.产品本体之外的消耗品及所附配件；

E.因不可抗拒因素(如地震、火灾等)引起的故障和损伤。

**2.故障维修响应时间**

在维保期内，提供7\*24小时的维修服务，在接到报修通知后4小时以内，维修人员赶到现场服务并连续进行，直到故障排除设备完全恢复正常使用为止。一般故障4小时内修复。严重故障48小时内给予修复，如48小时内无法修复的,保修期内自动更换新产品或免费提供代用产品.因设备和以外原因造成的故障我承诺在最快的时间内修复。遇到重大技术问题，及时组织有关技术专家进行会诊，并采取相应措施以确保的正常运行。

**3.产品保修承诺**

为维护采购人的合法利益，我公司对此项目实行产品修理、更换、退货的“三包”责任和义务。具体如下：

3.1修理

在三包有效期内，我公司提供免费修理服务；

为维护采购人的利益，我公司严格要求维修人员不得使用与产品技术要求和质量要求不符的零配件，同时认真做好维修记录，记录维修前故障和修理后的产品质量状况；维修完毕，请使用单位检验修理后的产品及维修记录；

我公司将保证常用维修配件的合理储备，确保维修工作的正常进行，避免因缺少零配件而延误维修时间。

3.2更换

在三包有效期内，由于产品缺陷造成的损坏，由我公司负责为采购人免费更换同型号或其他零部件。

在三包有效期内，因我公司未按合同或者协议提供零配件，延误维修时间，自送修之日起超过30日仍未修好的，修理者应在修理记录中注明，凭此据由我公司负责为消费者免费更换同型号产品和配件。

3.3退货

在三包有效期内，符合第二条的更换条件的，因我公司无法提供同型号的模块、其他零部件，甲方又不愿意更换其他型号而要求退货的，双方可以协商退货。

**4.维修地址**

本公司设有专职售后服务处，所有技术人员都经过专业培训，拥有丰富的行业经验，可为用户提供及时快捷的售后服务，保证用户满意。

本公司在当地的售后服务处直接负责售后服务工作，有服务人员2人，配件齐全，地址：长葛市长社路长葛华阳宫酒店有限公司1011室，联系人：路小光，电话：17639030828。

5、配件等设备的易损件备（配）件免费提供的清单和年限及期满后易损件的供货价格及服务：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 易损件名称 | 质保期内 | 期满后易损件的供货价格及服务 |
| 办公电脑 | 免费提供 | 价格：按市场价收取  服务：免人工费 |
| 电子秤 | 免费提供 | 价格：按市场价收取  服务：免人工费 |
| 三轮车电瓶 | 免费提供 | 价格：按市场价收取  服务：免人工费 |
| 无线路由器 | 免费提供 | 价格：按市场价收取  服务：免人工费 |
| 显示屏 | 免费提供 | 价格：按市场价收取  服务：免人工费 |

**三、建立合理的销售服务管理制度及体系**

1、售前服务。设立专门的销售服务机构，公司将会安排相关专业人士负责到场教正确及时的使用。

2、售中服务。为防止用户使用不当而造成不必要的损失，在产品使用过程中，公司将派相关技术人员到基层向用户进行技术指导。确保正确使用该产品，让用户用得安全，放心。

3、售后服务。我公司在1小时内响应维护服务,4小时内到达现场维修，为更好的做产品售后服务工作，及时接收用户反馈的问题，公司设有专门的售后服务电话：0374-6186058，有专业人员接听并及时做好反馈记录，并提供解决问题的法。如有需要到现场指导的，公司会在24小时之内安排相关专业人员到指定地点进行及时指导。

4、售后服务申明：本公司所提供的服务均为免费服务。

5、产品售后计划

设备正常运行验收后，我公司指派专业技术人员负责在现场为贵单位提供不受人员限制的维修和使用操作培训，每年公司组织培训2次。培训内容包括：设备正确操作使用知识；识别初级故障及必要的恢复方法；常见故障排除方法。

定期派专业人员到采购人处查看产品使用和运行情况。