

4.5 售后服务方案

（供应商根据谈判文件要求自行编制）

第一节 售后服务体系

（一）售后服务计划

1、 对产品实行三包，在三包期内，如出现由产品制造质量引起的问题负责包修、包换、包退；对由于其它原因造成的问题，我方积极协助用户解决问题，以保证产品及时使用，把故障损失降低到最低程度。

2、 公司产品到达采购人指定现场后，技术人员将负责协助指导安装，调试等工作。

3、 积极配合用户搞好产品的现场运行和维护管理工作，可随时向用户以成本价提供本厂产品的备件及附件。

4、 坚持质量第一、用户至上的原则，随时听从用户的召唤，当需要现场服务时，在接到用户要求对所购设备进行维修的通知后。

5、 设备在维修范围内如出现质量问题，公司负责免费维护，并在接到用户电话 2-5 小时内到达或者进行答复。

（二）售后服务技术保障体系

本公司有健全的产品售后技术服务体系，在产品售后服务上有严格的措施和雄厚的技术力量，能保证产品到哪里，服务队伍就到哪里。以最大可能的满足用户对产品技术服务方面的各种要求。这不仅仅包括向用户提供先进的设计方案、优质的产品 & 优惠的价格，更需要的是提供良好的技术支持和售后服务。在未获悉用户的需求和满意之前，

我们的工作就不会出现任何停歇。

（三）服务技术支持措施

本公司有健全的产品售后技术服务体系，在产品售后服务上有严格的措施和雄厚的技术力量，能保证产品到哪里，服务队伍就到哪里。以最大可能的满足用户对产品技术服务方面的各种要求。这不仅仅包括向用户提供先进的设计方案、优质的产品 & 优惠的价格，更需要的是提供良好的技术支持和售后服务。在未获悉用户的需求和满意之前，我们的工作就不会出现任何停歇。

公司售后服务部门本着用户至上、服务第一的原则凭借本地雄厚的技术实力、完善的服务体系及双方在工作流程上的联系。承诺为用户单位提供及时、高效、可靠的服务。

（a）. 技术中心：

技术中心是公司专门从事技术维护和售后服务的部门。技术中心拥有一批高素质的技术工程师，对各种类型的安装均有丰富的实践经验，可为用户提供从低速到高速、从局域到广域、从单一到综合的全套解决方案。

（b）. 客户服务中心

客户服务中心是公司专门从事售后服务的部门，主要服务内容包括：对公司售出的材料进行安装、调试、保修；为客户提供技术咨询、服务支持等。

客户服务中心拥有完善的管理机制和工作程序，充分保证服务质量和客户满意度。客户服务中心拥有多名专业技术人员。

通过以上职能部门，我公司售后服务部门能够为用户提供如下服务：

我公司设有 7X24 小时热线电话，提供全天候不间断的技术支持服务，可随时接收故障的反馈和申报，

我公司将根据故障报告内容对问题进行分级，在规定时间内对申报的问题进行响应及解决。

我公司在配有常用设备配件库，能够提供高效的备件服务。并可针对用户单位设立专门的备件库，满足客户的即时需要。