

十、售后服务及优惠承诺

1、服务标准

1、为用户提供 7*24 小时全天候信息处理和维修。法定休息日，保证一位工作人员在工作岗位值班。

2、成立服务技术小组，保障 24 小时对突发的技术问题快速的解决。

3、我们将定期总结采取有效的措施，持续改进服务工作保障服务质量。

4、在相关的帮助文档中详细的说明业务内容和业务的功能，业务的范围、业务取消的方式、问题申告电话、咨询电话等。

5、我们专设电话受理用户的投诉。对于客户的投诉，我们会在 7 个工作日给与客户满意的答案。

6、每周五下午召开例会，汇报一下自己一周的工作及接下来需要改进的地方。

7、在工作中学会记录，记录自己服务的客户上的成交比率，并计算，才会想要进步。

8、参加组织的培训，提高专业技能。

9、接待好来咨询的每一位顾客，文明用语，礼貌待客，不得影响网站形象。



2、服务内容

1、为做好本项目的服务工作，我公司拟为本项目派遣多名专业技术人员服务于本项目。为本项目服务的技术人员均具有加工的工作能力强、工作经验丰富。

2、工序组织

中标后，我公司将按照协议条款，组织货源，为采购人按时保质、保量配送采购清单范围内的产品

由于品质至关重要，所以我公司将对供货的品牌和材质做甄选，确保我公司长期与多个产品生产商均有长期和良好合作关系，针对本次招标项目，我公司将选择信誉高、知名度高和产品质量过硬的生产商供应相关产品。

3、产品标准管理

1) 所经营的相关产品符合国家规定的各项标准；



2) 产品的质量特征表现明显，绝对保证性能可靠，安全稳定有效对出厂时的检验报告数据不详、产生质量疑何的及时送当地的质量鉴定部门鉴定或国厂重新鉴定；

3) 对产品检验结果发生分歧时，提请鉴定部门或法定计维部门仲裁。

4、各级质批责任制

1) 质量管理实行三级检验负责制，一是主管领导的责任，二是质检员责任，三是保管员责任，分工明确，各负其责。

2) 质检部门对本企业经营的全部相关产品进行质量验收、检查并负责监督产品的技术标准及进货合同有关的质条款执行情况。

领导定期召开所量分析会，质检员定期对在库商品复查，保管员经常自检，发现问题及时解决；

质量事故的处理，产品着出现质量问题，查明原因，追究当事人责任，并针对工作中的不足，进行行之有效的处理。

3) 质量跟踪及不良反应报告制度

所有产品的入库、在库、出库有详细的检查记录；

定期对此类商品的质量进行检验，养护，发现问题及时解决；

定期走访用户，作好相关产品的质量跟踪调查，要求有详细、准确的记录相关产品售后服务的管理制度。

对操作人员提供必要的培训，使之了解本产品的结构，详细讲解使用方法，避免因使用不当造成的损失。

4) 提供专业人员，保证产品的使用效果

定期征求用户使用意见，及时处理产品在工作中出现的故障；

树立信誉，为消费者利益负责，为企业形象负责，对用户反映的问题一一落实；

新产品投入市场，必须多做调查，跟踪服务。

6) 验收制度

质检员要认真贯柳执行有关的法律、法规及各项规章制度，入库时要坚持做到以下几点：



- (1) 要依据有关标准及合同条款对商品质量还批、逐件验收;
- (2) 必须做到验收有记录,对品名的各项检查、验收记录应完整、详细、规范;
- (3) 必须做到验收人签字盖章,证明商品合格后方可入库,要求记录完整,无涂改,存档保存;
- (4) 对企业自用的精密仪器、计器具设有管理台帐,定期检查,并有检查记录;
- (5) 建立顾客档案,研究处理相关产品质量问题。

7) 用户回访制度

为使产品在项目上应用安全、方便、顺利稳定,避免在使用过程中产生质量问题,我们应广泛征求意见,经常走访用户,听取使用后的反映意见以便使产品更完善。

定期走访用户,收集拥护对相关产品质量、服务质量的评价意见,对反馈回的品种,对其供方的质量、销售信誉进行综合分析,取长补短,对用户反映的款见或出现的问题踪了解处理意见明确,有效经常走访用户,积极反馈信息,查品种,讲信誉,做到货真价实,保证消费者利益。



8) 效率管理

我公司承诺按围采购人要求的时间配送产品

如在使用过型中发生质量问鹰,我公司在接到招标人通知后 2 小时内到达现场提供服务,在 8 小时内推修完毕,若大修,我公司提供代用机。

货物保证

我方所供给的货物到达我厂的技术标准和标准要求:我方保证货物是崭新的、未使用过的,是经过合法渠道进货的原装合格正品,并完好吻合合同规定的质量、规格和性能的要求:

在交货前,由我厂对产质量量、规格、性能和数量 / 重量进行精确和全面的检测,并出具证明产品有吻合的证明书和质量查考据书。

货物检验

假设开箱检验中发现有诸如数量、型号和外观尺寸与合同不符,或密封包卷物

自己的缺少和损坏，我方将向业主和监理工程师报告，并提出办理建议请业主和监理工程师审批。

检验方法

我方将组织业主、监理工程师在货物到达现场时共同进行到货检验合同工程的设施、资料和技术文件运抵规定的交货地点后，我方组织业主、监理工程师共同对其进行检查，并认真做好交接记录，各方签字。

检查的内容主要包括：满足合同对包装的要求：外观优异，运输途中未受损：编号、数量和名称与合同要求的货物清单核实无误。所进行的检查已满足合同中业主要求时即办理入库交接手续随箱文件

每个包装箱内附有产品的合格证书。

5. 交货地点 按招标人要求
6. 交货时间 按招标人要求
7. 发货作业
8. 配送作业

供货质量保障的设施及措施

1. 供货质量承诺我企业承诺：
2. 质量吻合中华人民共和国国家标准、行业标准及其他相关标准。
3. 供给的所有产品都是崭新的，且吻合采买单位的设计要求。
4. 所购产品来自正规渠道，杜绝“三无产品”入库，绝不以次好，为采买单位供给充足货源及高质量的资料。

5 为保证工程质量，由我企业专职质检员对产品实行追踪检查，严格按“质量管理体系”、“质量检验、督查制度”、“产品质量量奖罚制度”执行，保证工程质量合格。

1. 负责货物的运输工作，保证依照合同要求进行包装、运输和控制，使得准时保质地完成货物到现场。

2. 货物到达台方指定地点后，组织双方相关人员进行到货查收，保证吻合合同要求。



3. 做好工程设施资料和辅材的储蓄和堆放管理。
4. 负责全过程的质量问题办理，并担当相应的责任，保证产品和工程的质量
5. 供给全生命的产品售后技术效劳。
6. 供给所有产品的“三包”效劳。

3、售后服务

为了保障沁阳市农业农村局所需的产品、设备能够有效、稳定的运行，我公司对自身的技术支持与售后服务的响应时间、维修维护的速度、技术支持力量的储备提出了更高的要求，以确保能正常工作。

我公司郑重承诺如果我公司中标，我们将严格按照售后服务流程和计划对项目及所有配件提供售后服务。所提供产品均有随货《产品合格证》及其他相关质量证明文件。

并针对本项目要求提供以下售后服务承诺：

1、所投设备在保修期内提供每季度一次的上门巡检服务，每半年一次的设备除尘养护；

2、保修期内需要更换的零配件由我公司负责免费提供，保修期外由我公司提供终生有偿维护，仅收取更换零部件设备的成本价格。

3、我公司将做到每周 7 天，每天 24 小时，全年无间断的质保服务。保修期内系统或设备若发生故障或破损，做到 20 分钟内维修响应，2 小时内解决问题，若 24 小时内无法有效解决故障，提供相同的替代品使用。

4、如若我公司中标本项目，我公司将对本项目提供的货物粘贴售后服务卡，内容包含公司名称、负责人、供货时间、公司电话、售后投诉电话等。

我公司有专门的售后服务团队，持续的服务保障体系、真正的本地化服务模式及迅速的维护响应是本计划的鲜明特点。只有专业、热情、严谨、完整的持续服务保障体系，才能够实现高服务标准项目的价值；只有高效、稳定、可靠的本地化服务模式才能满足用户随时随地的服务需求；也只有迅速的维护响应才能真正保证用户的利益不受损害。



我们将积极主动的与本项目的相关单位合作，满足沁阳市农业农村局全面支持的要求。同时，我们还与各产品厂商有着良好的合作关系，能够与产品厂家一起为用户提供最新的产品技术和发展动态，并且可以对这些产品提供技术支持服务。总之，我公司始终以用户的满意为出发点，将“使用户满意”的服务意识融于整个集成和服务过程中，为用户提供全面、系统的支持服务。

4、优惠承诺

1、当平台在使用过程中出现故障时，确保 30 分钟内向中心技术人员提供明确的解决方法。若属重大故障，保证在 2 小时内解决问题，恢复系统的正常运行。

2、提供 7*24 小时上门服务。

3、提供一年 365 天全年无休服务，随叫随到。

4、免费提供备用机。

5、免费一年两次保养。

6、对客户的服务实行“客户经理负责制”，提供一对一的服务，客户经理是客户与公司沟通交流的窗口。从方案实施、技术培训到服务支持，都由客户经理全面跟踪负责。

7、项目竣工验收交付后，安排 1 名专业技术支持人员常驻解放负责日常维护、培训等工作。

8、验收使用前，免费为贵方提供培训并作技术交底，包括系统的使用、维护、保养、操作、故障诊断培训等。

9、客户服务部安排不定期的现场走访，讲解最新公司技术和演示最新产品功能，跟客户交流产品技术。

10、提供备品备件库，并在库中存有一定数量备件，通过科学地进行备件仓储分析和管理工作，能够向解放区社会治安综合治理与社区服务信息系统建设提供高效的备件服务，最大限度地保障客户网络的平稳运行。承诺其免费服务期外配件价格不高于投标时价格。

