

售后服务方案

1、售后服务方案

1.1、售后服务措施及质量保障体系

（1）售后服务措施

我公司工程人员将定期，派技术人员对设备进行常规检查维护及跟踪服务，每年不少于4次以上不定期巡回检测服务，质保期和保修期外每年对所实施的系统进行免费保养和检修。免费提供技术咨询服务，及有偿（以成本价）对所提供的产品进行维修、维护保养及零部件更换。使建成后的系统始终处于最佳的运行状态。我公司及其指定服务人员将定期同用户联系，提供技术资讯，使用户工作人员及时了解产品信息及产品使用技巧，同时及时了解用户对本公司技术服务的意见和要求。公司每年定期举办技术研讨，探讨在使用过程中碰到的问题，交流值得借鉴的经验。

（2）质量保障体系

我公司自成立以来，十分重视对质量体系的建立、监督、检查和评价，保证质量体系得以正常有效的运行和持续改进，有效的确保了公司产品从市场调研、采购供应、安装与调试、检验与验收、售后服务的全过程动态控制。

我公司保证本次提供的货物是全新的原包装产品，随机技术资料齐全，产品符合国家质量检测标准，并在各个方面都符合采购文件规定的质量、规格和性能要求；售后服务承诺质保期一年，如有违约将按照招标要求和合同规定的条款来处罚。

1.2 售后服务人员的技术水平

我司拥有强大的技术实力、专业的技术人才，专门从事技术服务和技术支持工作，为用户提供及时、专业的服务。客户服务技术工程师都是从事生产第一线，经过考核，选拔到客户服务部，熟悉产品性能及制造、安装、调试、维修技能、责任心强、敬业精神好的技术工程师。

我公司为员工提供完善的社会保障福利以及良好的培训机会，每年年初根据公司总体培训计划和部门申请，制定培训计划表，不断提高员工的工作能力和自身素质。



1.3 现场服务措施

(1) 响应时间

我公司在接到客户的报修请求后，安排专人与用户电话具体联系，确定上门维修事宜。

(2) 应急处理方案

1) 建立设备故障应急响应机制，能确保设备发生故障时能够迅速、准确、有效的组织抢修。

2) 维修人员发现或者接到设备故障报修后，立即向工程师汇报，说明故障发生的现象、部位、区域等信息。

3) 工程师立即赶到现场，初步了解故障发生的原因、性质、范围、严重程度，做好抢修准备工作。

4) 对不能在半小时处理的设备故障，应立即告知项目主管和客户负责人员，共同制定应急维修方案。

5) 对需委外维修的工作，应立即告知客户主管，联系委外维修单位。

6) 项目负责人应及时了解抢修现场的进展情况，并向客户主管汇报。监督检查抢修过程中安全措施落实情况和各种违章作业情况，保证检修过程中的人身安全，指导抢修工作的顺利进行。

7) 设备故障抢修结束后，告知客户主管工作结果，由客户确认无误后，应对抢修后的设备试运行，时间不高于 1 小时，由客户人员确定抢修的维修质量和试机效果，并将试机情况向有关领导进行汇报，得到认可后，开始对抢修人员、工器具进行清点，将现场打扫干净后撤离现场。

8) 应急结束，值班人员负责对抢修后的设备进行连续 24 小时试运行，观察运行情况，如无异常应急结束。

1.4 售后服务承诺

(1) 产品保修期



质保期：质保期为1年，质保期内产品提供“三包”服务，对所提供的设备在质保期内实行无偿修复（非人为损坏）和零件配置，甚至产品更换；若因人为操作不当造成设备损坏，贵方承担更换设备费用，我方免费维修、安装及调试；保修期外，整套设备终生维修保养；我可以优惠的价格提供设备维修服务及各种备件的供应。

（2）故障响应时间

2 小时进行响应，4 小时到达，24 小时内处理问题。

（3）修复计划安排

我公司保证技术人员能在4小时内到达应用现场，6小时内修复故障；若12小时内不能恢复故障或紧急情况下，我司免费提供替代设备保证用户正常工作，直至故障设备修复。可随时保证为贵方提供5x8小时电话热线技术支持服务、7x24小时的移动电话和电子邮件技术支持。

（4）维修中心电话、负责人姓名

售后负责人：秦鹏辉

联系人：夏仕权

联系电话：15019036555

联系座机：0769-86900008

（5）服务承诺

1. 随时垂询：我们的售后服务团队将随时在线上，提供技术支持与解答咨询等服务，以解决用户可能遇到的各种问题并及时回应相关的需求。
2. 成本控制：我们注重成本控制，从而能够为客户提供实惠的维护计划及升级方案。在实施计划的过程中，我们会及时反馈设备的运行、维护情况，并根据反馈结果为用户提供有针对性的处理方案。
3. 系统更新升级：我们会主动与用户联系，提供设备更新升级服务，并针对不同客户需求进行量身定制服务方案。同时，我们还致力于不断优化设备性能，以提高设备的整体性能和稳定性。

