

4.5 售后服务方案

(投标人根据招标文件要求自行编制)

(1) 质量保修期：整套设备自验收合格之日起提供不低于1年原厂免费全包修（产品参数中有特殊要求的以参数要求的为准）

1. 售后维修服务期限：质保期内提供免费维修服务，质保期过后提供有偿维修服务。

2. 维修服务范围：

a 质保期内，我们将提供免费维修服务，包括零部件更换、故障排除等。

b 质保期过后，我们将提供有偿维修服务，并提供相应的维修报价。

3. 售后维修服务流程：

a 客户向客服提出维修申请，并提供详细的故障描述。

b 客服将核实故障现象，制定维修计划，并将相关信息通知给客户。

c 维修工程师上门维修或客户将产品送往指定售后服务中心进行维修。

d 维修完成后，客服将通知客户并进行售后跟进。

(3) 我公司已明确维修地点、负责人、联系人和联系电话。

维修地点：河南省许昌市建安区蒋李集镇烟站北侧1号门面房

负责人：孙凯洋 联系人：陈林山 联系电话：13733633619。

客户可通过拨打客服热线电话 13733633619 进行咨询。

为了更好地满足客户的需求，我们将设定以下服务响应时间：

1. 故障报修

a 尽快响应时间：2 小时内

b 上门服务时间：24 小时内

售后服务流程



(3) 中标人为采购人免费培训设备操作人员及设备维修人员，免费负责设备的安装

及调试。

若我公司中标，我公司承诺为采购人免费培训设备操作人员及设备维修人员，免费负责设备的安装及调试。

我公司本部设有专门的售后服务中心为客户提供方便服务。

从事售后服务的人员经过专业知识和操作技能的培训，具有很强的业务知识和实践经验和良好的职业及良好的职业道德，对客户使用本公司产品所反馈的各种质量信息进行及时的分析和处理，以满足客户对我公司提供一流服务之期盼。

公司建立了《产品质量反馈卡》制度，对所有使用我公司产品的客户档案，均以计算机存储，并有专人经常性的进行客户回访和电话联系，更好地为客户提供全方位的服务，从而不断地促进公司产品质量的提高。

(4) 免费对软件进行升级

若我公司中标，我公司承诺免费对软件进行升级：



投标人（并加盖公章）：河南欧荣建设工程有限公司

日期：2024年06月05日

