

## 4.5 售后服务方案

### 一、售后服务承诺

质保期为1年，质保期内发生故障或质量问题，卖方在接到通知后2小时进行响应，4小时到达，24小时内处理问题。

售后维修单位名称、负责人、职务、地址和联系方式

单位名称：襄城县宏声乐器有限公司； 负责人：欧阳长伟

职务：总经理； 售后地址：河南省襄城县麦岭镇欧营村

联系方式：13523743266 电话：0374-3760073 ；

1. 在客户使用过程中（质保期内）对货物进行包修、包退、包换，国家规定的三包政策并提供免费的技术培训和技术支持。

2. 产品免费保修1年，保修期内免费维修；免费更换配件。在质保期内维修工程师提供至少2次的上门维护保养工作。

3. 保修期满后，维修只收零配件费人工费用全免。

4. 保修期内及免费保修期过后，我方均提供终身上门维修服务。

保修期内

保修期以货到、验收合格之日起计算，为期1年。

保修期内，襄城县宏声乐器有限公司有责任对产品的工作状况进行不定期巡查检修，对所供设备运行检测，消除存在的隐患，以保证设备的正常运行。

保修期外：

襄城县宏声乐器有限公司负责产品的终身维修。

保修期外如出现问题，我公司仍有义务提供免费电话咨询，且提供产品上门维护服务。

维修时如小配件物品我公司将仍不收取费用，如若更换大件物品时，所需费用襄城县宏声乐器有限公司将酌情向用户收取，并提供收费清单以供查询。维修完毕后，维修工程师应及时填写维修报告，维修报告应包括出现问题、处理情况和用户意见，维修报告由双方各持一份备案。

## 二、售后服务响应时间

维修响应时间：保修期内产品出现质量问题立即响应，质保期为1年，质保期内发生故障或质量问题，卖方在接到通知后2小时进行响应，4小时到达，24小时内处理问题。如不能进行维修则无偿更换配件，一切费用由襄城县宏声乐器有限公司承担。

1. 电话支持：在保修期内及保修期外均保证能随时提供全方面的保修服务，做到优质服务，专人定期与不定期回访，随叫随到，提供7\*24小时售后服务。发现问题立即响应，问题解决前、先提供同型号全新产品代替且不收取任何费用。

2. 短信支持：贵方可以手机短信形式直接通知我方人员，要求服务。

3. 传真支持：贵方可以传真形式，向我方反应设备故障现象我方会派专人处理。

4. 现场响应：如果问题不能通过电话解决，我们会根据具体故障情况派出工程师到现场为用户解决问题，48小时内排除故障，确保设备系统正常工作。

## 三、售后服务人员配置

配送人员介绍：

根据本项目的工程量及现场施工进度、难度等因素，我公司经商议决定为本次项目派遣以下技术人员。各技术人员必须严格履行自己的职责，使得本项目顺利进行。

技术人员配备表

序号	职务	人数	职责
1	项目经理	1	施工总体控制
2	设备技术员	1	设备的安装技术指导
3	安装、调试技术员	1	安装、调试技术指导
4	总技术员	1	项目施工管理

#### 四、供应商免费的培训计划、培训方案

1. 适当的培训是保证设备正常使用和发挥最大效能的最有效的方式，在众多项目的实施过程中，我公司积累了丰富的培训经验，并针对用户的不同需求安排大量的集中培训、单独培训、现场培训、厂家培训，成效显著。

2. 在工程实施阶段，我公司除了进行现场的安装调试工作外，还会对用户指定的系统维护进行为期二天的免费现场培训，并提供完整详细的培训资料，保证用户能够正确掌握设备的使用方法，熟练地进行安装、维护及检修等操作。

培训课程和时间安排：

培训周期：1天，具体时间和采购单位协商解决，可分时段进行，也可专门针对个人进行严格的考试，使其达到专业标准。人员：用户指定。

地点：具体地点按采购方指定地点为准

培训日程安排及所培训项目：

时间	培训项目
第一天	<p>要求学员完成对设备的基本认识,做到能认识各种设备和它的基本功能, 保养及注意事项。</p> <p>对其构造全面了解, 达到 100%的会使用</p>

通过合理的培训, 使操作人员可以自主的掌握货物的使用方法与技巧。

安装与调试。

我单位承诺所有产品将终身提供切实、高效、优质的售后服务, 在保修期外, 我方维修人员向用户出具公司售后服务部列明的“备品备件清单价格表”(盖单位公章), 所有维修配件价格严格按照此表执行, 杜绝维修人员乱收费的现象, 以便更好的维护客户利益。

供应商名称 (并加盖公章): 襄城县宏声乐器有限公司

法定代表人签字:

2024年6月8日