售后服务方案

售后服务承诺

我们承诺：

对于本次招标项目，在售后保障方面，我们将对所投下列产品实行以下服务

我们保证证能够在 24小时内解决问题，每年进行免费巡检；在质保期内产品发生质量问题时免费维修，保证产品正常使用。保修期结束后，仍负责提供维修服务，只收取成本费；解决问题时间不超过 24小时，达到采购方满意。我公司将依照所有招标文件要求做好各项服务工作。

洗衣机：提供整机免费保修三年，免费安装调试，在报修后 1个工作日内上门维修，在质保期内产品发生质量问题时免费维修，保证产品正常使用。保修期结束后，仍负责提供维修服务，只收取成本费

冰柜：提供整机免费保修一年，免费安装调试，在报修后 1个工作日内上门维修，在质保期内产品发生质量问题时免费维修，保证产品正常使用。保修期结束后，仍负责提供维修服务，只收取成本费

电视机：提供整机免费保修一年，免费安装调试，在报修后 1个工作日内上门维修，在质保期内产品发生质量问题时免费维修，保证产品正常使用。保修期结束后，仍负责提供维修服务，只收取成本费

投影机：提供整机免费保修二年，免费安装调试，在报修后 1个工作日内上门维修，在质保期内产品发生质量问题时免费维修，保证产品正常使用。保修期结束后，仍负责提供维修服务，只收取成本费

服务方案有：

1、定期对采购方购买的空调进行上门清洗保养

2、对出现问题的机器报修后 1个工作日内上门维修， 24小时内解决问题，如出现需更换配件等情况，按照市场最低价收取费用

售后服务保障：

质保期内：

一、免费安装政策：对于我公司出售的空调，电视，洗衣机，投影机，冰柜

等均实行免费安装

二、退机政策：

1、自售出之日起

10日内，发生非人为主要性能故障，不能正常工作的，可以换机

2、按国家规定的三包期限，在质保期内，主要性能故障连续修理二次，不能正

常工作，可以换机，并按新三包规定，重新起算保修期限（仅限更换部分）

质保期外：

根据许昌市胖东来电器有限公司提供的专项服务为采购方提供完善的上门服务，

3、在极端恶劣天气到来之前，提醒采购方正确的空调使用方法和保养方法，避

免出现问题

4、定期组织安排卖场员工对采购方进行回访，了解使用过程中出现的问题，并

予以解答，需要上门，做登记并安排维修师傅上门检修

维修点地址：帝豪路西段胖东来售后服务部

售后负责人姓名：孔许宁电话：

13849899944

售后服务电话：

0374-2339932

服务投诉监督电话：

15343747966

我公司郑重承诺送货到指定地点，并免费安装调试。

我公司郑重承诺若所提供系统经测试不能达到招标方提出的功能或性能要求，我公司免费

进行软硬件增加、变更或开级，直至满足要求为止 ;我公司对招标文件中没有列出的而对本项目必不可少的其他要求进行补充，否则一旦中标将认为我公司认同遗漏部分并免费提供。

我公司承诺货物质量:合格。如我公司中标，所供设各必须符合国家质量检测标准和本招标

文件规定标准的全新正品现货，提供随货物《产品合格证》及其它相关质量、技术及技术

证明文件。

一、质保期外服务和承诺计划

1、加大售后部门技术培训工作的频次，分为定期和不定期的培训 :部门培训 (会议室)每周进行一次，主要邀请技术部做原理讲解，特殊元部件功能讲解。

2、在保修期内，只要是属于产品本身出现的质最问题而出现的故障，均可致电当地的经销

商或者是我司的售后客服人员，我司将会安排专业的维修人员前去处理。

注重理论与实际工作相结合的培训，对空调系统基本知识和实操相结合。维保人员想了解

系统，必需参与工程中去，才能真正的学习到系统原理，这个也会纳入到培训课程的中去。

3、除了免费维修之外的产品维修，我们只会收取合理的零件材料费，我司将会为您提供最

优质的服务。

您可以与保修服务用户所在地的授权经销商联系或是直接致电本公司。

如果是因为用户使用不当而造成的人为故障或是因用户使用不当而造成的零部件损坏的，我

司只收取材料的成本费 (滤芯属于耗材，不在保修范围内，锊个地方可根据水质的善来定期

更换)。

4.部门服务意识的宜导，公司未来动向的传递，使每个维保人员在公司，有种如家的感觉

这样才能更好的提升自我，服务公司。

二、质保期内服务和承诺计划 :

1、凡是在我处购买的电器产品，质保期内所有设备免费保修或更换。保修期结束后，仍负

责提供维修服务 ;只能收取成本费。解决问题时间不超过 24小时。

2、随着业务的发展，售后工作也要随之进行，售后人员需进行系统的培训，而这些需要随

着公司发展的脚步，来带动售后维保人员实施培川学习，包括团队精神，服务理念，员工的

意识，人员素质及空调的技术须提高一个台阶，对培训工作提出了更高的要求。为此做出

如下培训计划 :

4每个月每个员工必须在工地呆上 3到 5天，参与安装调试维修。这样才会更好更快的了

解空调系统，了解空调系统中每个部件功能原理，以及哪些部位容易出现故障。参与工程安

装调试，每个月必须整理出个人学习报告。

5.维保人员注重操作技能和常规故障排除能力的培训，提高员工的整体能力

6.部门培训计划交到综合财务部，由其统组织邀请厂家工程师或相应人员培训。

7.售后部主要针对空调的运行原理培训。空调系统的运行原理，和相对应的数据值的上下差。

空调系统的故障排除法，和些常见故障的紧急处理方法。

8.我公同保证其提供的设备是全新的、未使用过的设备。采用的是最佳材料和第一流的工艺，

并在各个方面符合合同规定的质量、规格和性能要求。合同设备经过正确安装、合理操作利

维护保养，在设备寿命期内运转良好。在规定的质保期内，供应商应对由于设计、工艺或材

料的缺陷或故障负责。符合国家质量检测标准和本招标文件规定标准的全新正品现货，提供

随货物《产品合格证》及其它相关质量、技术及技术证明文件。

所提供的技术资料

(含软件 )完整正确，数据和资料准确无误，能够保证设备按时正确地安装、

第二类:设备产品的安装、配置、维护

具体有:

(1)使用户了解设备的工作原理，对设备能够进行日常的维护和保养，并熟悉设备的使用

(2天调试和验收，并能满足正常运行和维修保养的需要。

9.对学校后勤有关的管理员及教室老师进行免费的设备操作和安全使用的培训

.设备在安装调试完毕后，中现场的专业技术人员提供 3人 6天的现场免费培训，同时在日后

视情况定期或不定期举办培训班。

10.我公司应负责免费提供现场操作、运行、维护的培训方案及必需的培训资料，并对买方

受训人员分批、分次进行免费操作培训，培训至所有参加培训人员可独立操作为止。

培训内容

:培训内容分为两大类

:

第一类:设备基本安全操作培训

(2).由技术人员带领教师热练掌握操作规程，并可根撰老师的要求对每一个或某个设备项

目进行实训 (2天)。

(3).安排技术人员对每种设备的简单维护进行讲解，教会用户排解简单的故障

(4).提供其他的相关培训。针对每个易损点，将该设备的性能及日摧员。并确保需方人

员能够明确有关的设施性能以及维维护文件，交给需方具体人员。并确保需方人员能够明确

有关的设施性能以及维护常识，能够进行正常的简单自检工作。

(5)在用户所在地向用户提供的培训天数不小于

6天，并使用完全掌据全部设备的使用

(6)如果采购方另有其他培训要求，双方可另行协商培训的内容及方案。

(7)我方培训期间进行技术培训的人员的费用

(人工费、培训费、其他各项税费 )包括在合同

(8)培训结束后，我公司负责培训的三个技术人员作为售后服务人员，完成业主要求的所有

合理的售后服务要求。

◆终身服务和服务质量

我公司对投标产品承诺质保期内保修，终身服务。我公司保证在接到报修电话后

1小时内响

应上门服务，

24小时内解决问题，同时配备

2名专职维修人员。

◆质量保证及保修条款

在质量保证期限内，对乙方正常使用设备所出现的设备故障，甲方给予免费保修

;保修说明

:

设备自顾客购买之日起，在正常操作使用情况下，出现故障且末经拆修，质保期内整机免费

的软件升级或更改，我公司免费在 3个月内提供。

设备要求 :我公司保证其提供的设备是全新的、未使用过的设备，采用的是最佳材料和第一

流的工艺，并在各个方面符合合同规定的质量、规格和性能要求。合同设备经过正确安装、维修。

属下列情况之一者，可以实行收费修理 :

人为因素造成的损坏，包括非正常工作环境下使用，不按说明书使用引起的损坏等 ;

用户私自拆机、自行维修、改装或经非公司联保单位维修的

产品保修日期和购买凭证与产品型号、编码不符或者途改的 :

因不可抗力 (如水灾、火灾、地震、雷击等 )造成的横坏。

己方因操作不当或其他人为损坏的。则不属于免费保修的范围

在质量保证期满后，甲方将为乙方提供完善及时的售后服务，并以最优价格对其供应的设备

给予终身维护。

合同签订后

1年内，由于新规范推出、规范的修订、系统改造优化、采购方需求变化等引起

合理操作和维护保养，在设备寿命期内运转良好。在规定的质保期内，我公司对由于设计、

工艺或材料的缺陷或故障负责。所提供的技术资料 (含软件 )完整正确，数据和资料准确无误，能够保证设备按时正确地安装、调试和验收，并能满足正常运行和维修保养的需要。

三、售后服务队伍

维修点地址：帝豪路西段胖东来售后服务部

售后负责人姓名：孔许宁电话：

13849899944

售后服务电话：

0374-2339932

服务投诉监督电话：

15343747966

组织结构

客户主管

1、负责管理技术支持和现场服务部门的各项工作 ;

2、负责处理市场产品有关质量问题及客户质量投诉 ;

3、负责售后服务站的建立规范及指导和巡查，考核。如不符合及时向客服中心经理汇报并

提出改进措施 ;

4、负责对各区售后服务站进行售后服务政策的宣传、指导工作 ;

5、负责客户来电的信息分析统计及协助售后经理制定售后工作改进措施

6、负责对各区售后服务站负责人的培训 ;

7、负责相关培训资料的编辑、培训器材的制作。

8、帮助并辅导见习主管成长为一名合格的客服主管

9、协助部门经理管理客服中心 ;

旧件仓管员

1、整理旧件仓库，确保标识明了，堆放整齐 ;

2.负责旧件合库帐、卡的建立，并确保账、物、卡的一致性，并且旧件归类整齐，按时准确

新件库仓管

1、负责售后调拨配件的收取、管理、发放工作 :

2、办助配套部和财务部办理退货工作

3、对不良品和维修配件的发放、退换进行中查控制 ;

4、负责接收三包技术员认定的旧件入库、并开据入库单 :

5、每次收货必须与经销商联系，非正常的退换货必须与经销商协商 :

6.负责统计零配件质最信息统计、汇总和反馈，跟踪退库进程 ;

7、帮助并辅导见习旧件仓管员成长为一名合格旧件仓管员 :

8、负责其他由部门主管交办的工作。

9、负责包装袋的中请及库存掌控工作 ;

10、负责仓库账、卡的建立，并确保账、物、卡的一致性 :

11、负责仓库物料的摆放及安全防护和先进先出 :

12、帮助并辅导见习新仓管员成长为一名合格新件仓管员 :

13、掌握本组工作状态，及时处理工作异常状况 ;

14、负责快递配件的发送、跟踪及对客户物流配件的通知、落实 ;

15、负责协调、安排本组的整体工作 ;

配件发货员

1、负责售后调拨配件的收取、管理、发放工作 :

2、仓库库存计划的制作和跟踪 ;

3、负责售后配件的包装、管理工作 ;

4、协助仓库进行整理和运送的工作 ;

5、协助物流配件的运送及跟进工作 :

企业名称：许昌市胖东来电器有限公司

日期：2019年 8月 9日