**售后服务方案**

**针对许昌电气学院 校园一卡通网络建设ZFCG-T2019052的售后服务，本公司作出如下郑重承诺：**

1. **产品质量**：

**承诺：我公司所提供的设备是全新的、未使用过的设备，并在各个方面符合合同规定的质量、规格和性能要求**。

1.按合同要求提供所需产品。所提供的产品均为国内或国际知名品牌，且经过多个项目实际应用，产品的性能优越、稳定，技术先进。

2.对所有产品均按国家产品技术质量的要求制生产和检验，产品的制造和检测均有质量记录和检测资料；

3.所有出厂产品均严格按照产品检测程序100%进行检验，保证产品一次交检合格率99%，成品抽检率99%；

4.对所有用户均提供，技术更新、质量最好、服务更佳的产品，我公司保证提供给客户的产品是完全优质合格的产品；

5.所有产品全程质保，客户如果发现质量问题，属于我方责任的的，我方负责无条件更换及时处理；

6.如有质量问题出现，凡接到报障通知后，每周7天24小时响应，我公司工程师将在1小时内到达现场，负责故障原因的诊断，提供解决方案，尽快排除故障：一般故障在1小时内解决。

解决质量问题流程图

24小时内联系设备员厂家派员到场协助处理

原故障设备带回维修至恢复正常

交送用户现场并安装调试

用户故障报修

电话即时响应

1小时内安排技术人员上门检修

复杂故障，1小时内未完成维修

简单故障，1小时内完成现场维修

设备正常运行

用户确认

### 二、本次项目所提供的其他免费物品或服务

为了保证系统的正常运作，我公司将会在已建立完备高效的零配件仓库中，专门为此项工程建立常用的备件和配件仓库，以便能够及时提供专业的服务和所需的各类零配件，保证系统能够正常运作。

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 工具名称 | 品牌 | 型号 | 数量 | 单位 | 用途 |
| 1 | 大十字螺丝刀 | 波斯 | BS467833 | 1 | 支 | 用于设备检修等使用 |
| 2 | 大一字螺丝刀 | 波斯 | BS467833 | 1 | 支 | 用于设备检修等使用 |
| 3 | 小十字螺丝刀 | 波斯 | BS464231 | 1 | 支 | 用于设备检修等使用 |
| 4 | 小一字螺丝刀 | 波斯 | BS464231 | 1 | 支 | 用于设备检修等使用 |
| 5 | 万用表 | 胜利 | VC890D | 1 | 套 | 用于设备检修等使用 |
| 6 | 剥线钳 | 波斯 | BS442206 | 1 | 把 | 用于线缆外套剥离，线缆剪切等 |

**三、售后服务计划**

我方本次投标所有设备产品提供**1-2项原厂质保三年 3项原厂质保1年其他项按照三包进行售后。**凡接到报障通知后，每周7天24小时响应，每年对所安装的前端设备定期对所有设备进行定期检测。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。

**1.质保期内服务承诺**

**终生免费内容：**上门服务，设备安装施工过程中敷设的线材

我公司工作人员均受专业培训，从事本行业三年以上，取得相关行业专业证书。质保期内当产品设备发生故障时，用户拨打电话请求服务，我公司工程师将在1小时内到达现场，负责故障原因的诊断，提供解决方案，尽快排除故障：一般故障在1小时内解决，如1小时内不能排除故障，我方提供备件以供用户代用，直到原设备修复正常运行为止。

为确保各用户产品设备的正常运行，质保期内服务工程师每月提供一次全面巡检服务，包括：对所使用的设备进行现场检查、测试、清洁保养、日常维护等工作，确保用户设备在最佳状态下运行。

保修期内我公司在每个月会进行一次电话回访服务，了解用户设备的运行使用状况。

我方在所提供产品均带有编码并粘贴售后服务卡，内容包含：公司名称、供货时间、公司电话、售后电话、负责人姓名及联系电话等信息。此项售后服务卡可以方便的从数据库中查出产品的售后及维修状况。

### 3.1.1质保期内产品设备维护和保修

1)整个产品设备在保修期内提供免费的保修和维护服务；

2)在质保期内的工作包括对原有设备的常规检查，调整、维护。具体操作程序及内容：

* 保修期内定期派员对产品设备进行巡查检测，巡查周期为一年四次，同时作好巡查记录，交业主备案。
* 保修期内的定期对产品设备部件保养，内容包括调整，维护，更换易耗品等。

3) 保修期内，贵单位有重大活动，我公司可根据甲方提前要求派技术人员到现场保驾服务。

### 3.1.2售后维护响应时间及方式

对于整个软硬件系统售后出现的问题．本公司的技术人员将快速做出反应。

1）建立 24 小时报修电话；

2）接到报修电话后，在 10分钟内做出响应并作出答复；在 2小时内派遣有经验的维修工程师到现场提供免费维修服务（通过远程诊断系统可以解决的故障除外），在1小时内提出方案，并提供不间断的服务直到结束；维修点能提供足够的备件以适应维修需求；

3）在质保期内每年免费提供 12 次的回访维护。

4）在质保期内的工作包括对所有设备的常规检查、调整和润滑。

5）对于乙方工程师不能解决的疑难问题，应立即通报后援支持机构，将此情况传达给甲方，待得到解决方案后传真给甲方。

6）对于依靠通讯方式不能解决的问题，本公司工程师将立即赶赴现场，了解情况，解决问题。

本公司承诺如果出现重大技术问题，本公司技术人员 30分钟内赶到。

1. 在缺陷保修结束时，我公司专业工程师将对产品设备进行另一次全面测试，其间任何故障将由我方解决并取得业主的同意。解决后，我方将一式两份报告给业主，包括故障原因，解决措施，完成修理的时间及恢复正常运行的日期等内容。

## 2.质保期外服务承诺

### 3.2.1质保期外承诺

我方本次投标所有产品设备提供**终身免费上门服务**，凡接到报障通知后，每周7天24小时响应，每年对所安装的前端设备定期进行进行定期检测。

### 3.2.2质保期外产品设备维护和保修

1)整个系统设备在保修期外提供终生的保修和维护服务；

2)在质保期外的工作包括对原有设备的常规检查，调整、维护。具体操作程序及内容：

* 保修期外定期派员对系统进行巡查检测，巡查周期为一年四次，同时作好巡查记录，交业主备案。
* 保修期外的定期对设备部件保养，内容包括调整，维护，更换易耗品等。

3) 保修期外，贵单位有重大活动，我公司可根据甲方提前要求派技术人员到现场保驾服务。

### 3.2.3质保期外售后维护响应时间及方式

对于整个软硬件系统售后出现的问题．本公司的技术人员将快速做出反应。

1）建立 24 小时报修电话；

2）接到报修电话后，在 10分钟内做出响应并作出答复；在 2小时内派遣驻地有经验的维修工程师到现场提供免费维修服务（通过远程诊断系统可以解决的故障除外），在1小时内提出方案，并提供不间断的服务直到结束；维修点能提供足够的备件以适应维修需求；

3）在质保期外，每年免费提供 12 次的回访维护。

4）在质保期外的工作包括对所有设备的常规检查、调整和润滑。

5）对于工程师不能解决的疑难问题，应立即通报郑州售后服务支持机构。

6）对于依靠通讯方式不能解决的问题，本公司驻地信阳工程师将立即赶赴现场，了解情况，解决问题。

本公司承诺如果出现重大技术问题，本公司技术人员 2小时内赶到。

**四、其他实质性优惠承诺**

### 4.1.1备品备件、易损件

我公司对各种型号的产品设备须提供足够的备件、附件和易损件并保证是原厂生产的产品，以满足设备正常运行的需要。**我方承诺免费提供的备品备件在1年内有效。**

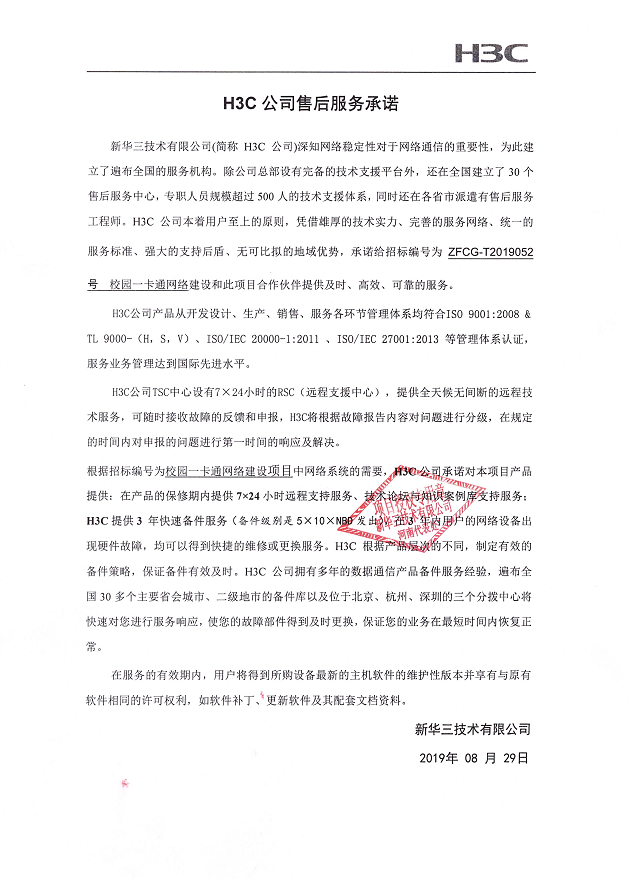
**4.1.2售后技术服务部门的人员配备情况**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **姓名** | **职务** | **学历** | **售后热线** | **手机** |
| 1 | 李效峰 | 售后  主管 | 本科 | 0374-5127512 | 15836568058 |
| 2 | 段会歌 | 售后  人员 | 大专 |  | 18697396202 |
| 3 | 刘惠敏 | 设备  工程师 | 本科 |  | 15837419481 |

售后服务地址：许昌市仓库路思故台商业街南区2楼511号

投标人名称：河南夏启智能科技有限公司

日 期：2019 年 9 月 4 日

****