**售后服务方案**

**1.售后服务承诺**

我公司的服务宗旨是为用户提供高效、专业和优质的售前、售后服务。我们有专业的销售队伍和完善的售前、售后服务保障。

我公司就项目编号： ZFCG-X2019011号、两行玉米小区播种机售后服务作出如下承诺：

1. 仪器的安装服务:

1.1仪器安装前公司有专业的人员与厂家沟通货期及场地准备问题，在合同规定期限内送到用户指定地点，具体运输费用、保险费用由我方承担。

1.2仪器的安装验收：设备到达用户指定地点后，由用户组织人员开箱验货，我公司派检查人员到现场参加检验工作。如发现设备有任何损坏、缺陷、或不符合本招标文件规定的问题，双方检验人员作详细记录，并由双方签字。对不符合本招标文件规定的部分，我公司无偿换货或补发短缺，并负担由此产生的所有费用。

1.3对仪器的操作和使用提供技术培训：组织由制造厂家认证的工程师2人，对所售仪器进行现场安装、调试服务；培训至少3人的熟练技术人员，解答用户技术人员提出的问题。我公司工程师会对安装和调试工作进行详细记录。设备安装和调试达到要求后进行最终验收。

2、仪器的保修期:自设备验收合格之日起，设备3年质保。

3、仪器的零配件供应:公司对其售出的仪器提供终身维修服务。终身免费维修，保修期内，如需更换零配件不收取任何额外费用。

4、维修服务的响应时间:在用户报修后，质保期内货物非人为损坏出现问题，我公司在接到用户报修时起2小时内响应，24小时内到达现场进行检修，一般问题在72小时内解决，重大问题或其它无法迅速解决的问题在一周内解决或提供备机服务。

5、维修单位名称：河南科岱仪器设备有限公司

售后服务地点：郑州市中原区前进路81号院2号楼2单元33层3302号

联系人：陈明

联系电话：15238649952

6、免费的电话指导:公司维修部将对用户在使用期间发生的问题，提供电话方式的专业技术指导。

7、现场维修服务:公司按规定对需要进行现场维修的仪器，提供现场维修服务。

8、现场维修服务时间:

8.1保修期内:维修工程师到达现场的时间为两个工作日之内;所有服务及配件全部免费。

8.2保修期外:维修工程师保证在与用户约定的日期到达现场。仪器终身维修，只收取材料费。

9、巡访服务:公司维修部对用户提供定期和不定期的巡访服务，每年至少巡检2次设备。免费进行系统的维护、保养及升级服务，使仪器使用率最大化。每年内不少于2次上门保养服务。为用户解决出现的问题。

10、我公司保证本次所投设备均是全新的、未使用过的产品。保证所提供的全部货物没有设计、材料或工艺上的缺陷，没有专利权纠纷问题。

11、本次采购所需的一切设备、材料、费用等，全部包含在投标报价之中，用户无须再追加任何费用。

**2安装、培训方案**

一、安装、验收方案

1、仪器安装前公司有专业的人员与厂家沟通货期及场地准备问题，向用户提供安装计划及质量控制规范。

2、设备到达用户使用现场后，由用户组织人员开箱验货，我公司派检查人员到现场参加检验工作。如发现设备有任何损坏、缺陷、短少或不符合本招标文件规定的问题，双方检验人员应作详细记录，并由买卖双方签字。对不符合本招标文件规定的部分，我方无偿换货或补发短缺，并负担由此产生的所有费用。

3、凡需要现场安装、调试、校验、启动测试的设备提前7天通知用户。

4、我方接到用户设备安装通知后，在2天内派专业工程师到最终用户所在地安装、调试、技术指导，我公司自备所有安装调试工具，安装设备所需费用由我方承担。

5、在完成安装、调试、检测后，向用户提供检测报告、技术手册，提供中文版的技术资料（包括操作手册、使用说明、维修保养手册、电路图、安装手册、产品合格证等）。验收的技术标准达到制造厂商标明的技术指标，个别不能测试的指标另作详细的文字说明。检测的标准依据国家有关规定执行。

二、培训方案

1、仪器安装完毕正常运行后，我公司的工程师和厂家技术人员将在设备现场为用户的实验人员提供操作培训，培训采用PPT讲解和现场实际操作相结合的形式，确保每位参加培训的实验人员都能独立的对仪器进行熟练的操作。对实验人员培训的主要内容包括：仪器的操作使用、操作的注意事项、仪器的维修保养方法、产品最新动态、小故障排查方法及解决办法等，使其能对设备进行日常的维护保养，能对一般故障进行检修、排除。使接受培训人员达到熟练掌握、灵活应用的程度。

**3维修方案及售后服务团队**

一、公司的维修保障:

1、公司维修工程师的资质:公司的维修工程师接受过正规的技术培训，并执有培训证书，具有丰富的维修经验。

2、对超时维修的监控:公司具有对长周期维修的监控机制，保证对所有维修服务及时响应和完成。

3、用户反馈机制:公司定期对维修服务质量进行调查，发布维修质量用户反馈信息表，对维修服务进行不间断的改进。

二、售后服务团队

公司技术人员信息：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 姓名 | 工作职责 |
| 1 | 张城 | 经理 |
| 2 | 黄伟鹏 | 技术支持 |
| 3 | 张征东 | 技术支持 |
| 4 | 李建 | 售后服务 |