**售后服务方案**

针对此次项目，我公司建立了一整套的售后服务体系；具体如下：

1 、货物的制作、包装：我方承诺严格把控货物的制作过程，并保证货品的出厂合格率达到 100%；货物的包装牢固、安全，且包装上标注有明显规范的标识。

2 、货物的运输与交接：我公司负责货物的运输及运险等费用，保证按时将招标方所需的货物专车送达，由负责送货的司机（不论是公司自有车司机还是外雇车辆司机）与招标方办理相应的货物交接手续，并承担对货物自离开我方仓库至招标方负责人收货前货物数量和质量的责任。在把货物送至招标方所要求地点后，由我方工作人员负责将货物卸车并搬运就位。

3 、交货时间和地点：成交通知书发出后，成交供应商与用户签订合同时由双方商定，供货时间为：接采购人通知后 5 日历天。

4 、验收：由采购单位组织相关专业人员进行验收，填写验收报告，经验收小组确认后形成验收文件作为付款依据。

5 、安装与调试：设备到达安装现场后，由我公司技术人员和用户共同清点完毕后，工程实施小组的工程师将开始设备安装调试工作，并交付技术资料。

6 、售后服务时间 ：配套设备送到需方由专业技术人员安装并调试完毕后，在以后的使用过程中， 我方按“三包”内容进行售后服务，**并承诺免费安装，整机质保一年，** 如果采购单位发现有任何质量或技术问题，故障响应时间 30 分钟，上门时间 1 小时，维修和更换时间 12 小时。**在质量保证期内如设备损坏时，一切备品备件成交人应迅速派员及时解决；为产品提供终身维修服务，设备出现故障时在接到用户通知后4小时内到达现场解决问题，并及时提供设备使用和维护技术方面的信息和技术资料。**

7 、一、售后服务方式

**我公司所投产品保证能提供全天24小时全年无休的专业服务。具备安装、维修、系统托管、工程分析、系统重建、室内空气等解决方案 。**

1. 接到甲方设备故障通知后迅速响应，指导甲方作简单的应急处理的同时，4小时内到达现场进行故障处理。
2. 整机一年质保，提供24小时×365天的全天候服务。
3. 维护服务

按下述内容为甲方的设备提供维护服务，并对发现的问题做及时处理：

巡检

定期为甲方设备提供巡检，巡检工作内容包括：

过滤器：

* 检测空气滤网气流是否通畅。
* 检查过滤器报警开关。

主风机：

* 检查并调整皮电机是否牢固和正确。
* 检查风机轴承。
* 检查风机电机和风机电流。

压缩机：

* 检查是否有漏油及油位。
* 检查压缩机电流。
* 检查压缩机运转声音和机身温度（运转中）是否正常。
* 检测压缩机高低压传感器的工作参数。
* 检查高低压报警开关。

加湿器：

* 检查水盘排水管是否被堵塞。
* 检查加湿器工作状态工作是否正常。
* 检查加湿器是否有水垢。
* 检查进水流量是否适当。
* 检查给排水阀和电极的工作状态。

制冷循环部分：

* 检查制冷管路是否有泄漏。
* 通过视镜，检查系统是否有水汽。
* 检查吸气压力。
* 检查压头。
* 检查排气压力。

风冷冷凝器：

* 检查风扇绕组，测量风扇电流。
* 检查风扇是否紧固，轴承工作状态是否正常。
* 检查清洁状况。
* 检查调整控制板及温度开关工作状态。

电气装置：

* 所有电器外观和动作情况。
* 检查和紧固所有导线连接。
* 检查校验运行状态显示。

**二、空调保养**

定期为甲方的设备提供例行维护和保养，维护保养工作内容包括：

* 检查控制器设置，压缩机吸、排气压力；压缩机工作电流；高低压力报警值；风机噪音及运行电流；加热器过热保护；冷凝器散热情况；制冷循环管路各部件的运行情况；过滤网、湿器和供排水管路及电器系统等部分的清洁情况。
* 对检查中发现的故障进行处理。
* 提交检查报告和建议。
* 清洁加湿器和进排水管路。

维保档案：

\* 为甲方的设备建立维修维护技术档案。每次维修维护工作结束时，详细填写维护维修报告，并由甲方填写意见和签字确认。

## 三、定期维护

定期维护项目清单

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **项目** | **维护内容** | **周期** |
| **电控部分** | 检查所有交流接触器、空气开关和电气元件的连接是否紧固 | 3个月 |
| 检查过滤网和风压开关是否异常 | 3个月 |
| 检查控制器控制部分及相关接插件是否异常 | 6个月 |
| 检测高低压保护开关动作是否异常 | 6个月 |
| 检查电加热器热保护器及运行电流 | 6个月 |
| 检测所有电机（包括压缩机运转线圈）的静态电阻，负载电流 | 6个月 |
| 检测设备保护接地点、检测设备绝缘情况 | 1年 |
| 校正温湿度传感器 | 1年 |
| 校对仪器、仪表、时钟 | 1年 |
| **制冷系统** | 检查视液镜中冷媒流动状况 | 3个月 |
| 检查热力膨胀阀，电子膨胀阀工作状况 | 3个月 |
| 检查干燥过滤器工作情况 | 3个月 |
| 检查高压开关，低压开关工作状况 | 3个月 |
| 检查压缩机吸排气压力是否正常 | 3个月 |
| 检查管路系统各个焊点是否漏气情况 | 3个月 |
| 检查整个制冷管道是否出现异常状况 | 1年 |
| **风道系统** | 检查过滤网状况，清洗或更换空气过滤器 | 3个月 |
| 检查风道系统的通风不良问题 | 3个月 |
| 检查风机转动情况，轴承润滑情况 | 3个月 |
| 检查蒸发盘管状况，清洗蒸发器翅片 | 1年 |
| **加湿器** | 检查和清洗加湿罐水垢 | 3个月 |
| 检查进水、排水电磁阀工作情况 | 3个月 |
| 检查进水、排水是否通畅 | 3个月 |
| 检查加湿电流和加湿控制运行情况 | 3个月 |
| **室外机** | 检查、清洗冷凝器翅片上灰尘、污垢 | 3个月 |
| 检查风机运行情况 | 3个月 |
| 检查风机电机轴承润滑情况 | 3个月 |
| 检查压力控制器控制情况 | 3个月 |

8 8 、售后服务内容

a. 维修点地址：许昌市新兴街道办事处仓库路金瑞小区5号楼3

单元401

b. 负责人 ： 李孝峰 手机：15836568058

维修人员：

刘志军 手机： 13707605623

张城培 手机： 18623808993