

4.5 售后服务方案

售后服务方案

一、技术服务和人员培训

1、我公司上门免费提供售后服务，在接到采购人关于灯具发生故障的通知后，及时派有经验的展业技术人员赴现场排除故障和提供技术服务（具体响应时间由采购人认定后在合同中规定），两天内必须排除灯具故障。我公司具有长期提供所供灯具专用配件和器材的能力。即使在合同期满后也应保证采购人能够得到及时的技术支持和所需的备品备件。

2、合同期满时，我公司对所供灯具进行一次全面检修，确保以后运行正常。并向采购单位提供一份完整的合同期间设备运行书面记录。

3、在合同中作出承诺（包括售后服务内容，服务网点、服务手段、应急措施和到现场解决质量问题的时限等）

4、合同期满后，我公司立即派有经验的工程师对采购方人员进行日常操作、维护 and 管理的培训。我方指派的技术人员如不称职，来购方有权要求调换，由此产生的费用由我方承担。

5、我方提供的技术培训，应确保参加培训的人员能够独立、熟练地对灯具设施进行操作、日常维护、修理和管理。

培训内容包括：

- （1）所用各种型号灯具的结构
- （2）所用灯具的工作原理和性能

(3) 灯具设施的日常维修和管理

(4) 所用灯具的故障判断和排除

二、服务承诺:

1、产品在正常使用下合同期内免费质保。因地震等自然灾害或电网异常等不可抗力因素人为损坏等非产品本身引起的产品按坏,不在保修范围内。

2、在顾客照明项目工程竣工后,我公司负责对客户提供产品日常维护、更换、维修等。

3、在保修期内,如顾客反映有关产品光源、电源驱动、灯具等本身质量原因造成的产品故障,我方 24 小时内做出响应,并派人以最快的交通工具到达现场,查找原因,在 48 小时内排除故障,恢复正常工作。同一质量问题连续两次维修仍无法正常使用,投标人必须予以更换同品牌、同型号的全新产品,超过保修期发生故障,用户可自由选择维修单位,如委托给我单位,我单位不得借故推诿,并且维修费不能超过市场平均价格。

当产品合同期满后,我公司负责产品的有偿维修或更换服务,只收取成本费用。

维修点地址:禹州市颍川办药行北街 52 号

供应商(公章):

2019 年 12 月 9 日