

## 4.5 服务承诺及方案

### 4.5.1 服务承诺

#### ①售后服务承诺

为了维护消费者的权益，保证用户能够正常使用，维护在用户中的良好信誉，现将我公司的售前、售中、售后服务承诺如下：

(1) 我方承诺：所投产品免费**质保期为：8年，提供终身维修服务。**

(2) **维修响应时间：我方承诺在质保期内，我方提供全天24小时上门服务**，如果产品发生故障，我公司保证在接到用户故障通知后：**立即做出响应**，由专项售后服务人员电话指导用户解决使用中的问题和故障，电话指导不能解决的，我公司将派维修人员2小时内到达现场，**常规故障2小时内解决问题。严重故障4小时内将解决**，如未在规定时间内解决实际使用中出现的**问题，我公司免费提供备用产品、直至原设备修复**（若我方在收到甲方通知后在规定的时间内没有以合理的速度弥补缺陷，需方可采取必要的补救措施，但其风险和费用将由我方承担，如因质量问题无法当场修复，我公司将提供备用产品及备件，不影响用户的使用）。特殊故障无法修理的更换新机，**质保期从更换之日重新计算。质保期过后我方仍按照以上服务标准提供上门服务**，需更换产品配件时，只收取相应配件费用，不收人工费及上门服务费。

(3) 对所有器材（设备）我方在保修期内将实行无偿服务（人为损坏及非正常使用造成的原则上除外）。超出保修期的，只收取零配件的成本价或与采购人协商，除此之外的上门服务或其它任何费用不另收取。

(4) 我方保证设备是全新、未使用过的，是用一流工艺和最佳材料制

造而成，完全符合招标书规定的质量、规格和性能要求的正品，我方保证其设备在正确安装、使用和保养条件下，在其使用寿命内具有满意的性能。在设备安装验收交付最终用户使用之日起计算保修期。

(5) 严格按国家的“三包”标准执行设备的退、换服务。因设备本身的质量问题发生故障，我方在24小时内予以免费维修或更换，所发生的全部费用由我方承担。

(6) 由于设备或零部件的自然损坏发生故障后，我方在收到采购人故障维修请求后提供现场服务，免费维修或更换损坏的硬件并交付使用。若不能现场及时维修、更换损坏的硬件，则免费提供备用机或周转备件直至维修或更换好损坏的硬件。

(7) 我公司将派人定期进行质量巡检、维护、提高产品正常使用率，一季度回访一次，交做详细记录，充分了解用户意见和使用情况。

(8) 建立用户和产品档案，终身跟踪服务。





## ②项目服务小组

我公司售后服务工作的原则：坚决拥护和贯彻执行国家有关法律法规，执行国家部分商品修理更换退货责任规定，按照优质服务条例，遵循“质量问题不分大小，用户永远是对的”，实行“周到、快捷、终身服务”的原则，为广大的用户提供尽善尽美的服务。

本项目职务	姓名	职称	联系方式	主要职责
总负责人	杜小涛	总经理	15378768187	主要负责项目统筹安排及人员调度
项目负责人	艾迎端	项目经理	15886710283	负责货物生产、发货、安装、调试等
售后服务联系人	刘云	售后服务经理	18749645982	主要负责用户报修及器材的维护等
售后工程师	丁朝阳	维修工程师	13298182122	器材安装调试、保养维修、管理人员培训等
售后工程师	张海洋	维修工程师	15514091567	器材安装调试、保养维修、管理人员培训等
售后工程师	孙海燕	维修工程师	13426661443	器材安装调试、保养维修、管理人员培训等
售后工程师	杨娜	维修工程师	1776084888	器材安装调试、保养维修、管理人员培训等
售后监督员	刘伟	售后监督员	17737560789	售后回访，对用户满意度进行调查；售后服务情况巡查与监督
档案管理员	毛凤飞	档案管理员	13673620868	售后档案归档及管理

为保证货物正常和连续使用所需的备品备件：

序号	名 称	规格型号	数量	产地	制造商	备注
1	太极推盘	Φ580 黄色 型号 215-381	按需 提供	河南、新 密	河南众之康实业有限 公司	质 保 期 内 免 费， 质 保 期 外 按 市 场 最 低 价 提 供。
2	按摩轮	Φ80×Φ17 ×34.5 黄色	按需 提供	河南、新 密	河南众之康实业有限 公司	
3	鼓形手把套	Φ25×140	按需 提供	河南、新 密	河南众之康实业有限 公司	
4	镀铬 长拉 杆	Φ16×658	按需 提供	河南、新 密	河南众之康实业有限 公司	
5	镀铬 短拉 杆	Φ16×587	按需 提供	河南、新 密	河南众之康实业有限 公司	
6	防松螺母	M10	按需 提供	河南、新 密	河南众之康实业有限 公司	
7	弹簧垫圈	Φ10.2×Φ 5.4×2.6	按需 提供	河南、新 密	河南众之康实业有限 公司	
8	拉钉	Φ5×10	按需 提供	河南、新 密	河南众之康实业有限 公司	
9	圆螺母	M27 黑锌	按需 提供	河南、新 密	河南众之康实业有限 公司	
10	平面垫圈	Φ10×Φ20 ×2.0	按需 提供	河南、新 密	河南众之康实业有限 公司	
11	止动垫圈	Φ27 发黑	按需 提供	河南、新 密	河南众之康实业有限 公司	
12	圆螺母	M24×1.5 黑 锌	按需 提供	河南、新 密	河南众之康实业有限 公司	
13	圆柱头内五 角螺栓	M5×20 全牙	按需 提供	河南、新 密	河南众之康实业有限 公司	
14	六角螺母	M12	按需 提供	河南、新 密	河南众之康实业有限 公司	
15	限位圈	Φ133× ×10	按需 提供	河南、新 密	河南众之康实业有限 公司	
16	轴承外盖	Φ41×Φ 10.2×5	按需 提供	河南、新 密	河南众之康实业有限 公司	



17	轴承内盖	Φ41×Φ20.2×5	按需提供	河南、新密	河南众之康实业有限公司
18	外六角螺栓	M10×55 半牙电泳 4.8 级	按需提供	河南、新密	河南众之康实业有限公司
19	孔塞	Φ6.5	按需提供	河南、新密	河南众之康实业有限公司
20	转轴	Φ42×Φ35×M27×120	按需提供	河南、新密	河南众之康实业有限公司
21	深沟球轴承	6205	按需提供	河南、新密	河南众之康实业有限公司
22	冶金套	Φ48×Φ42×Φ20×20×4	按需提供	河南、新密	河南众之康实业有限公司
23	圆内管塞	Φ25×1.2PP 黑色	按需提供	河南、新密	河南众之康实业有限公司
24	减震垫	Φ25×Φ60×30	按需提供	河南、新密	河南众之康实业有限公司
25	半圆头内五角螺栓	M12×35 全牙不锈钢	按需提供	河南、新密	河南众之康实业有限公司
27	立柱端盖	Φ114	按需提供	河南、新密	河南众之康实业有限公司

保证货物正常和连续使用所需的专用工具:						
序号	名 称	规格型号	数量	产地	制造商	备注
1	防盗扳手	6#、8#、10#、12#	按需提供	中国上海	上海德团五金工具有限公司	质保期内免费, 质保期外按市场最低价提供
2	星型螺丝扳手	8#、10#、12#	按需提供	中国上海	上海德团五金工具有限公司	
3	一字型螺丝刀	大号、小号	按需提供	中国上海	上海德团五金工具有限公司	
4	梅花螺丝刀	大号、小号	按需提供	中国上海	上海德团五金工具有限公司	
5	锤子	橡胶锤、铁锤	按需提供	中国上海	上海德团五金工具有限公司	
6	自喷漆	蓝色、橙色	按需提供	中国上海	上海德团五金工具有限公司	

### ③人员培训计划

针对本项目产品适用人群的特点,为更好地迎合器材安装地点用户需求,使体育健身活动长久、有效地进行下去。我公司从引领用户健康运动到指导用户正确使用产品,长久以来做着坚持不懈的努力。我们组建了长期培训机构并设计了售后服务方面系统的培训方案。公司承诺在售后服务过程当中,使用现场培训、大量派发服务手册、专题讲座、产品质量巡视等举措对相关人员进行免费培训。

#### 1. 培训对象:

采购方指定人员或大众使用人员

#### 2. 培训时间:

器材验收合格后 2 天内 (或需方指定)

#### 3. 培训形式:

现场演示集中面授

#### 4. 学习方式:

采用体验互动、实践操作结合的方式,对器材使用及性能知识进行梳理与强化,使每位学员学有所获。

##### (1) 学科性知识培训:

对设备的基本理论、概念作必要的梳理,强化学习。

##### (2) 操作性技能培训:

对设备操作性技能作培训,提高培训示范能力。

##### (3) 培训活动设计

选择典型内容,进行分析,并按要求进行集体备课与讨论。



5. 培训师的来源:

本公司专业技术工程师和售后人员

6. 培训内容:

- (1) 产品的结构与性能的讲解
- (2) 使用操作指南
- (3) 日常维修、维护保养讲解与常见问题的处理
- (4) 备品、备件和专用工具的保管与使用
- (5) 售后服务内容措施、服务流程讲解

7. 具体安排:

对于此次投标,我方特别提出对现场管理人员进行细致的培训,确保现场管理人员能独立完成所有设备的日常检测,对器材出现的问题能够及时发现并进行处理,或通知我方售后服务人员,确保器材安全正常使用。

项目	时间	具体内容	培训地点
产品 知识	2 天	产品性能的简单介绍	使用单位
		产品使用说明书及维修手册的阅读学习	使用单位
		认知产品名称及正确使用方法	使用单位
维护 及维 修	2 天	现场讲解器材的日常保养及简单故障的维修方法	使用单位
		免费专用工具的使用	使用单位
		售后服务内容措施、服务流程	使用单位
		其他注意事项	-----

实践操作,直至培训学习者能够掌握基础知识、熟练操作及正确维护

为止。本次培训，本公司技术工程师将保证以通俗易懂的方式结合实际操作让每位受培训人员都能熟练掌握培训知识。



许昌市公共资源交易平台投标专用  
72D76E6F48E041228C37D2CD0A730738





#### ④售后服务机构

全国售后维修单位名称：河南众之康实业有限公司

地点：新密市曲梁镇全庄村牛玉环组 邮编：452375

联系人：杜小涛

联系电话：17737560789

传真：0371-66929535

长葛地区售后维修单位名称：长葛市星之奥体育器材厂

地点：长葛市解放路中段南侧 邮编：461500

联系人：艾迎端

联系电话：15886710283

