

4.4 售后服务方案

(供应商根据谈判文件要求自行编制)

(一)、服务目标

用户第一，信誉第一，优质、完善的售后服务是我们产品价值的延伸和对客户利益的重要保证，我公司服务质量管理体系的宗旨是：建立并不断完善科学、合理、高效的服务质量管理体系，公正、准确、及时地完成客户的售后服务质量保障工作，为我公司的客户服务建立良好、全面、充分的服务体系。

(二)、服务内容、范围

为业主提供最满意服务，实现经济效益和社会效益的双赢，我公司承诺本次投标提供优等产品，并本着对客户认真负责的态度，在向用户发送货物前，均由技术人员确认设备无任何故障后，再向用户发送货物产品，并制定以下服务条款。

1、我公司承诺针对本项目所提供的设备进行技术培训培训内容包括运行操作、维修保养，及设备简易故障的判别、排除。

2、建立 7*24 小时值班制度，维修、维护人员保持通讯畅通；值班电话：0371-53370678。

3、我公司保证在交货时均提供原厂家质量证书，并提供厂家的供货证明。

4、我公司所投产品均为业主精心设计、安装调试；

5、厂家保修期延长的均按厂家标准质保；

6、质保期内因不可排除故障而影响工作的情况每发生一次，其质保期相应延长 60 天，质保期内因设备本身缺陷造成各种故障由我方免费技术服务和维修。

7、在保质、保修期内，同一设备、同一质量问题连续两次维修仍无法正常使用，无条件免费更换同品牌、同型号新设备。

8、质保期内由于设计、制造、运输、安装及调试原因造成的零部件损坏，我方无偿予以更换；由于用户原因造成的零部件损坏，我方有偿提供备件，并免费更换。技术服务包括提供现场应用的技术咨询和支持。

9、定期对所提供的设备进行跟踪调查，消除设备的早期故障隐患，