



3.9 质量保证及服务承诺



3.9.1 售后服务体系

山东智迈腾基物联科技有限公司是具备专业技术能力的公司。公司按照国际标准的要求建立了完整的售后质量管理体系。该体系覆盖了项目售前、售中、售后全过程的服务。公司将根据工程的要求和生命周期，从计划、设计、实施到交付后的日常运作，为客户提供整套服务，帮助客户掌握和利用最新的智能化技术，提高系统的整体运作性能。公司对整个服务的过程实行跟踪、监督，力求实现客户的最大满意。

我公司位于淄博市张店区，该项目位于淄博市张店区，距我公司约 3.3 公里，从公司出发 20 分钟内即可到达现场，因此我们能提供更完善的本地化服务，保证整个工程的运行正常，力求用户最大的满意。

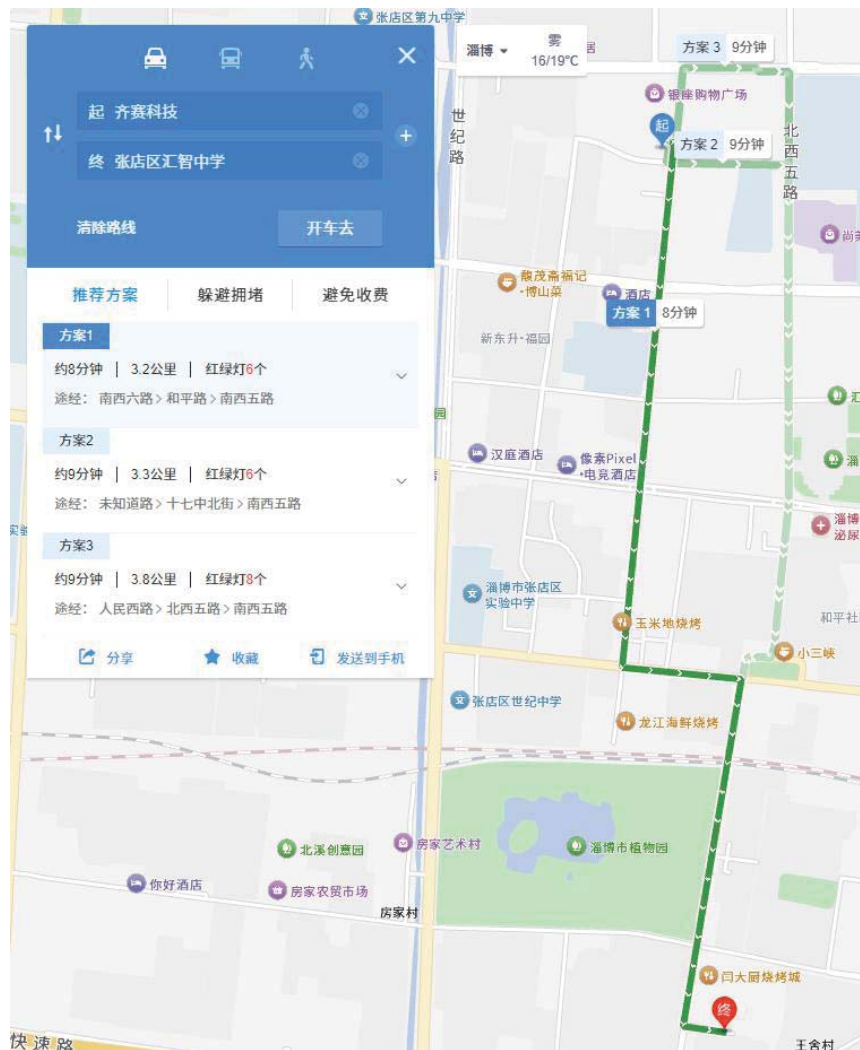




图 售后服务单至项目地距离

客户服务中心 24 小时免费服务电话：

售后服务期限

我公司将严格遵循标书及合同的规定，向采购人提供自最终验收合格之日起
三年的保修期内的责任和义务。

售后服务响应时间

无论在正常工作时段还是非工作时段，我公司在收到采购人故障通知后，承诺在 5 分钟之内作出响应，40 分钟之内抵达现场。对于一般故障，确保在 2 小时内完成零部件更换与修复；若故障无法在现场排除，我们承诺在 24 小时内提供同规格替代设备，保障系统尽快恢复正常运行。

在校园重大会议、运动会等大型活动期间，我公司将提前派遣经验丰富的技术工程师驻场值守，提供全程技术保障，预防意外情况发生，确保活动期间系统稳定运行。

如遇突发紧急故障，我公司将立即启动售后服务紧急预案，在接到通知后 20 分钟内派工程师抵达现场进行紧急处理，同时确保相应备品备件同步调配到位，全力缩短故障恢复时间。