

## 服务承诺（具体包括售后服务承诺内容、售后服务机构、故障响应时间等）

我司售后服务承诺及质量保证承诺如下：

### 1、投标产品的售后服务承诺

系统从招标人验收合格之日起**质保5年**，进入质量保证期。在质量保证期内，对任何因安装工艺、材料和产品质量或其它任何原因而造成的设备或部件的损坏（不可抗因素除外），由我公司或厂家提供更换和维修。在质量保证期内，我公司负责系统维护，系统维护及时、高效。

本公司拥有雄厚的技术力量和一批多年工作经验技术项目师和安装实施调试人员，能为客户提供优秀的技术支持和服务。本公司能够为客户各种复杂的需求提供最优的解决方案，能够快速有效地为客户解决遇到的各种技术问题。

质保期内所有服务免费为用户服务。

### 2、故障响应时间

从系统验收合格之日起。在免费保修维护期内，对招标人提出的服务请求，立即做出响应，对系统提供免费值班人员，值班时间为早8：00至17：00；接到用户维护申请后，我司会**1小时内**做出电话响应，**2小时内**派维护人员到达维修现场，**4小时及时**修复故障。

如若在接到通知工作日的12小时内没有答复或处理问题，则视为投标人承认质量问题并承担由此而发生的一切费用。每延误一日，自动延长保修期一周。如3天内无法排除故障则提供备用机（一切费用均由我公司承担）。不能及时修复的，**确保用户正常工作，我司会为用户提供备品备件以及备用机供客户使用。**

### 3、服务保障能力

一旦中标，本项目的技术服务内容立即纳入到本投标人技术服务体系中。我公司将按照招标文件、合同的要求以及我公司做出的承诺，开展技术服务的相关工作。

技术服务工作，将保证本项目的顺利实施；项目结束后能完全满足合同要求，用户能够正常使用；用户的人员得到专业化的培训和详细的技术指导；向用户提供详细的技术资料；保证质保期后的技术服务。

**我公司在山东备有备品备件库，定期存入所投设备所必需的备品备件，保证客户10年以上的备品备件供应，详见备品备件明细表。我公司设有专职工程师负**

责整个山东的售后维护，保修期内产品一切的质量问题由我公司全权负责。质保期外产品维修仅收取零配件成本价，不收取任何费用。

#### 4、技术升级

在质保期内，如果所供设备产品技术升级，我公司会及时通知客户，如客户有相应要求，我公司会及时的对采购人进行升级服务。

5、我公司承诺为采购人专门建立备品、备件库，设备出现故障，需要返厂维修时，能及时提供备品备件。备品备件库的设立，可以在设备发生故障时，迅速进行零件更换，从而最大限度地减少停机时间，保证采购人的生产或运营连续不断。

6、定期保养：保修期内提供产品定期维护，包括：机器清洁、性能测试及校准、必要的机械或电气的检查，以及非紧急性质的补救性维修，和确保系统能按照制造商的产品规格运行的维修。

在保修期内，我们将为您的产品提供定期保养服务，精心呵护您的设备，让它始终保持最佳状态。我们会进行全面的机器清洁，确保每一处细节都光洁如新；我们会进行性能测试和校准，让您的产品性能稳定、精准度极高；我们还会进行必要的机械或电气检查，及时发现潜在问题，避免意外故障；对于非紧急性质的补救性维修，我们也会迅速响应，为您提供专业的维修服务。我们的目标不仅是确保产品符合制造商的产品规格，更是要超越您的期望，让您的产品始终保持最佳状态。通过我们的定期保养服务，您可以让产品正常运行，延长产品的使用寿命，并减少故障率。

#### 7、售后服务机构

售后服务机构主要由以下几个部门组成：

(1.) 客户服务部：该部门主要负责接收和处理客户的各类服务需求，包括产品咨询、安装、维修、退换货等。该部门拥有专业的客服团队，能够及时、准确地为客户提供优质的服务。

(2.) 技术支持部：该部门负责为公司的客户提供技术支持，包括技术咨询、解决方案、故障排除等。该部门拥有专业的技术团队，能够为客户提供高效、专业的技术支持。

(3.) 培训部：该部门负责为公司的客户提供培训服务，包括产品使用、维修保养、操作规范等方面的培训。该部门拥有专业的培训师团队，能够为客户提供全面、实用的培训服务。

(4.) 质量保障部：该部门负责为公司的客户提供质量保障服务，包括产品质量检测、质量投诉处理、售后服务质量监督等。该部门拥有专业的质量保障团队，能够为客户提供全面、可靠的质量保障服务。

山东华美生物科技有限公司的售后服务机构还具有以下特点：

(1.) 专业的服务团队：公司的售后服务团队由一批经验丰富、专业技能强的人员组成，他们具备良好的沟通能力和服务意识，能够为客户提供高效、专业的服务。

(2.) 严格的服务质量管理体系：公司建立了完善的服务质量管理体系，通过严格的管理制度和质量监控手段，确保每个服务环节的可靠性和规范性。

(3.) 及时的服务响应：公司承诺在接到客户的服务需求后，将在最短的时间内做出响应，并确保及时解决问题，提高客户满意度。

(4.) 全面的服务内容：公司的售后服务机构不仅提供产品安装、维修、保养等常规服务，还为客户提供定制化的服务方案和增值服务，满足客户的多样化需求。

(5.) 持续的服务改进：公司重视客户反馈和意见，通过不断改进和完善服务流程，提高服务质量，为客户提供更好的服务体验。

山东华美生物科技有限公司将为客户提供全方位、专业、高效的售后服务，确保客户在使用公司产品过程中得到满意的体验和支持。如有任何问题或建议，请随时联系公司客服部和技术支持部。