

### ③售后服务方案

#### 服务方式

(1) 服务以合同为准则，程序文件为依据，履行本公司对产品质量的责任和义务。

(2) 根据客户要求，本公司可为用户承担设计、安装、调式开通、维保。

(3) 为用户提供相关人员的技术培训，内容包括设备操作规程，日常维修、预防性维修、系统故障调校等全部维护保养程序。

(4) 在接到系统运行故障后我方及时响应，并将派服务人员在 30 分钟内到达现场排除故障。

(5) 建立用户档案，实行电脑管理，根据用户的使用期限，通过电话、信函、上门等形式，了解用户对产品的质量、性能、售后服务等方面的意见，并给予及时反馈。

(6) 服务人员必须全心全意为用户服务，维护企业利益，树立企业形象，作到用户服务率 100%，满意率 95%以上。

#### 保修期内服务

**本项目质保期二年，质保期从验收合格之日起开始计算。**

免费定期系统检查。

在保修期内，保修期内将免费提供维护、保养、设备和器件如因产品质量时，将免费更换、补充。如由于人为损坏或环境影响，仅按投标时报价收取更换之设备、器件费用。

#### 保修期后的技术服务

我公司设有售后服务部，备有足够的备品备件，可提供终身技术服务。我公司专业技术人员配备齐全，技术水平较高，具备专业证书，且有长期从事学校工程的安装、调试。维保方面的实践经验，能够满足各方面的维修保养。我公司愿意提供定期检测、维护、保养、补充服务，并希望与贵方订立终自服务协议，以最优惠条件确保实施。

保证期及终身服务期内，如遇紧急情况或严重故障，我方将在 **30 分钟**内到达现场提供服务，及时解决属我方责任的一切问题。

承诺：

1. 选派我公司副总经理担任本次项目经理。
2. 承认和接受招标文件中的各项条款和要求。
3. 一旦我公司中标，我公司将严格按照贵方的要求，准时进场开工。
4. 工程质量等级：工程一次交验合格率 100%，质量达到优良。
5. 工程质量验收标准将严格按照学校的要求执行。
6. 现场管理和文明施工按照现行文件执行。

如果贵公司接受我们的投标，我们承诺立即组织本工程的施工准备工作，合理配备资源，编制符合要求的详细的技术文件，对产品进行深化设计，完善产品，并按照规定精心组织，精心施工，以一流的服务，按期优质地完成该工程的配备、建设，确保学校满意，力创优良工程，向学校交付放心工程。

### 售后服务机构及人员

1) 售后服务机构名称：山东诚创基业科教设备有限公司

2) 技术水准：

能独立操作生产机械设备，熟练地进行产品的安装及维修。

3) 服务人员职责：

为客户提供有力的技术保证，提供优质的售前、售中、售后服务。

装备情况：

维修专用车两辆

各种机械设备 8 台；

办公家具零配件一批。

4) 服务机构地址及零部件供应地：

配件仓地址

供应能力：有足够的零部件供应淄博市地区客户用于安装及保修，并且能在最短的时间内服务于淄博市地区的客户，以确保本公司优质的售后服务。

服务机构详细电话

服务机构技术及售后主管

服务机构人员：（后附服务管理师证书）

序号	联系人	工作职位	电话	地址
1		售后服务		