

售后服务方案

①维修方式、维修地点

免费质保期：免费上门服务

超出质保期：免费上门服务

②是否收费及相关标准

免费质保期：完全免费

超出质保期：软件免费，硬件仅收取相关配件成本费用

③技术服务响应时间

普通售后服务：

我公司将提供 7×24 的服务保障（每周 7 天，每天 24 小时）。我公司技术服务部和备品、备件库在高青县，接到维修通知后即时响应，60 分钟内可达到客户现场为客户处理紧急情况。设备故障后由公司工程师到现场后于 8 个小时内解决故障。如设备故障在 8 个小时内仍无法修复的，我公司提供备机、备件。若我公司中标，我公司将针对本项目成立二人项目维护小组，把本次货物配置明细发给工程师，在用户设备发生故障后我公司优先对用户设备进行维修。

应急售后服务预案：

紧急故障联系人：陈建威 联系方式：[REDACTED]

应急情况一般是指系统发生故障时因突发事件并发而造成不能提供有效备件、项目经理或本地服务工程师无法及时抵达服务现场、第一次现场服务故障未排除、系统宕机且未能确定故障原因、因地震、雷击、战争等不可抗力造成系统损坏、因供电系统、火灾造成系统损坏等，我们将事先与公司项目经理共同讨论制定紧急预案，在紧急情况发生时启动紧急预案。同时公司将迅速派出管理人员赶赴客户现场，会同客户方共同协商，调度指挥各方面有效资源完成保修工作。

针对不同情况我们将单独或同时采取以下几种应急措施：

1) 备机替换

当业务系统不能在约定时间内恢复正常时，我公司将把替代系统运往客户现场，替换故障系统来运行业务程序，保障客户业务系统在最短的时间内恢复运行。

替代系统是同型号同档次机型，特殊情况下不排除起用相似机型，原则是首先保证业务系统的正常运行。当故障系统修复后再替换回替代系统。

2) 紧急调用工程师

我们有专业的服务工程师及技术顾问队伍，如有需要我公司可以快速调动后备工程师紧急赶赴客户现场完成保修工作。

当第一次现场服务无法排除故障时，调用更高技术水平或更加专业的工程师紧急赶赴现场协助项目经理。

3) 紧急调用备件

当本地无法提供有效备件时，我们将从其他备件渠道紧急调用备件，并在最短的时间内用最快的方式发至客户现场。

4) 紧急调用第三方资源

我们与许多原厂商及业界同行建立有紧密的商务合作关系，紧急情况下我们可以调用第三方后备厂商资源，包括备件、技术资源、技术工程师等。

质保期外质保方式

质保期外产品我公司承诺终身提供设备维修服务。用户有需求，可上门服务，如遇紧急情况，可先提供应急处理方案，保证设备运行，我公司人员与质保期内的维修响应时间一样到现场处理修复设备，只收取设备和材料的成本费。质保期后仍每年对用户进行巡访，了解系统及设备质量和运行情况，协助用户解决运行中遇到的问题，巡访费用由我公司承担。

我公司保证用户的利益，提供用户长久的技术支持，保证对设备质量、系统升级全面负责。

售后人员安排

序号	姓名	职务	人员性质	联系方式
1	陈建威	总经理	长期在职	 (协调联系人)
2	郑海波	售后技术	长期在职	 (技术咨询+上门维护人员)
3	李懿旺	售后技术	长期在职	 (技术咨询+上门维护人员)

供应商全称（公章）：



法定代表人（签章）：



日期：2023年03月21日