

## 服务条款

(一) 按厂家保修条例免费提供保修期内的上门维修服务

(二) 免费提供售前、售后技术咨询;

(三) 免费提供定期跟踪维护;

详细服务内容如下:

1、根据采购人要求,送货上门,并派专业技术人员到现场进行免费安装、调试,直至验收合格。

2、如在搬运及验收时发现破损,免费更换。

3、质保期内产品的一切质量问题无偿更换,更换部件及产品本身质量原因造成的直接经济损失全部由自行负责,且负责对其提供的产品提供现场服务,提供 7\*24 小时服务。如需把产品带走维修,必须免费为采购人提供备用产品。成交供应商还须负责对其提供的产品提供现场培训服务及定期回访服务,以保证采购人的正常工作。

4、售后服务响应时间:在接到报修后,售后服务工程师抵达现场时间 1 小时,故障排除时限 6 小时。

5、质保期内维修及配件免费,质保期外配件只收取成本费。对所供产品提供终身维护服务。

6、运输方式

第一、在产品购买后,我公司首先会与具体负责人联系,确认送货时间与要求;

第二、在规定的时间内,按双方协议将产品运输到货;

第三、货到后确认型号及数量与合同上无误差后再进行安装调试;

第四、产品外包装及所有产品附加物归贵校所有，自行处理；

第五、产品送达贵司在开箱验收时，如有缺损、备品配件、随机工具、附件、产品本身破损，由我公司负责。

7、安装、调试服务

我公司设有售后 24 小时热线咨询，我公司负责安装调试。

8、质保期 5 年。

9、质保期内产品故障服务响应时限

(1) 24 小时服务热线：

我公司技术服务部设有 24 小时专人值班的服务电话号码，还可以直接拨打业务经理的手机，节假日不休息。

(2) 2 分钟电话响应：

在拨打质量问题电话后，我公司工程师将在 2 分钟内与贵司负责人电话联系，了解故障现象，确定维修事宜，提出解决方案。如需要技术人员到现场解决问题时，我方将立即安排技术人员随本公司自备车 1 小时分钟到达现场。最晚 6 小时解决故障。

(3) 7 天\*24 小时工作制

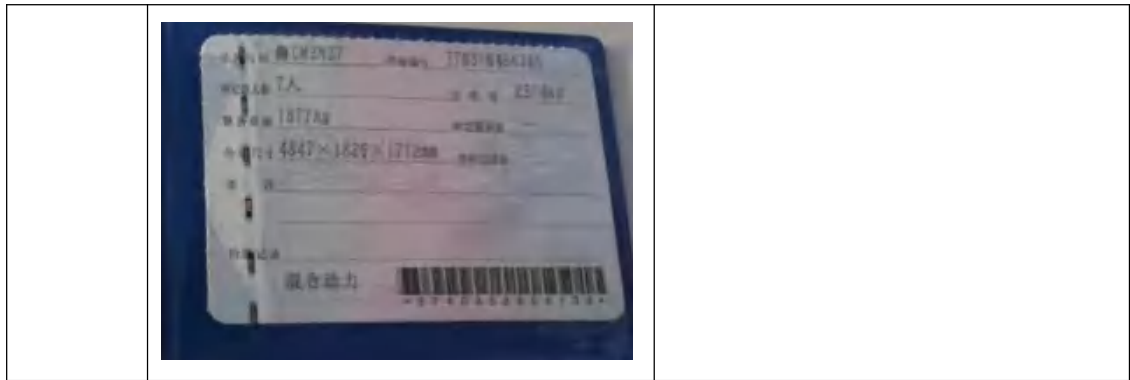
我公司技术部的服务电话时间：每周一至周日，每天 24 小时，节假日照常。

技术咨询时间为正常营业时间：每周一至周日，8:00-----18:00。

联系电话 。联系人：薛桂花

服务车辆信息：

车牌	证明	
鲁 C750ZR		
鲁 C385X7		
鲁 CW3M37		



### 免费提供服务

序号	服务项	资费	备注
1	售前场地勘查、设计	免费	派专业设计人员根据场地具体情况、结合客户运动功效等因素，设计配置方案。
2	建立《客户终端档案	免费	为客户建立终端档案，将购置器材时间、地点、金额、器材数量、联系人等信息录入信息库。
3	器材巡检	免费	每月/季有专业维护人员定期对器材进行巡检、排查隐患。
4	客户咨询服务	免费	为更好的为客户着想，开设免费客户服务咨询电话，解决客户在使用器材过程中遇到的问题及困难。
5	物流配送服务	免费	有长期、稳定、强大的物流合作负责产品配送，保证按照发运计划送至客户指定地点。
6	安装调试	免费	由专业的技术人员到现场进行安装高调试，并对安装场地内的其他器材、设施有良好的保护措施。

	零配件更换	免费	在质保期内免费更换零配件。
		成本费	质保期后，仅收取零配件的成本费。
	零配件更换服务	免费	由售后服务专人进行上门服务，免收维修更换的人工费。
	器材使用及维护培训	免费	委派专业服务人员为客户免费培训器材的使用及维护，并提供维修手册。
	维修手册	免费	针对器材及使用情况编写了器材维修手册，能够让客户在日常使用中排除细小故障。

### 培训计划

为保证各系统的安全正确使用，我司将派出经验丰富的授课人同时对业主人员进行培训，使业主人员能全面掌握系统的操作、维护及扩展等技术，我方提供的培训服务包括以下几个方面：

#### 现场培训

我方对业主的技术人员进行系统的使用、维护和保养培训，所有培训以中文进行。该培训将教会学员在日常和紧急情况下如何操作系统。

我方派出的培训教员，对所提供的系统和产品具有五年以上的操作和维修经验。培训授课人员都是经过厂家认证的工程师、技术员等。培训教员的简历连同培训计划一并提交业主，业主认为培训教员不合格可要求更换。

我方在系统完工测试之前为业主技术人员进行现场培训，该培训包括正常操作程序和怎样处理紧急情况。我方将至少提前 7 天通知业主授课时所需的常用教学设施，任何特殊的工具和测试设备由我方准备。在培训工作开始前我方向业主

免费提供所有中文培训资料，包括中文操作、维修手册，要求受训人员能够了解系统及设备的基本结构、工作原理及操作程序，能进行实际操作和日常维护、排除一般故障。

我方负责安排专业工程师在工厂建设现场对买方的安装队进行现场培训，包括系统的使用、维护、保养培训等，使安装队能正确拆除、安装系统设备。

#### 培训计划

我公司将根据合同清单提供详细的产品说明书，系统使用说明书和系统维护说明书。将对使用者进行以下培训。本培训计划包含以下内容：

#### 培训目的

对业主的人员分为运行维护人员的培训、工程技术人员的培训和管理人员的培训。

运行维护技术人员经过培训应能进行日常设备运行维护工作，掌握软件、硬件的操作，熟悉硬件基本功能。能熟练地分析软件、硬件信息等工作，并能有效的组织、开展业务应用能力。

高级工程技术人员培训后，能够处理一般维护人员不能处理的技

术问题。管理人员经培训后，应能负责全面的技术管理工作，了解系统建设的过程，系统功能及未来建设的规划。

#### 培训课程

培训课程包括理论课/实践课

培训开始时间/结束时间

我方将在完工调试之前对技术人员进行培训，安装调试验收现场完成上述培训后才能撤走现场服务人员。

#### 使用的培训设施

现场培训设备操作，包括各子系统的设备实物操作。

#### 培训地点

我方将现场对受训人员进行培训。