

## 质量保证及售后服务承诺



### 一、质量保证

1、所供货物保证为合格产品，质量符合国家、行业相关标准要求。

2、服务期限：本项目租赁服务期限 3 年，自合同生效且项目正式验收合格之日起计算。质保期：自供货安装调试完毕并经验收合格之日起免费质保 3 年。

3、所提供的产品必须符合合同规定的规格、质量，如不符时，我公司负责并免费更换全部不合格产品。

4、在服务期内，所供产品在使用过程中出现的非人为原因损坏，我公司负责免费提供上门维修和更换服务。如需把货物带走维修，免费为采购人提供备用货物，并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。

5、我公司具有良好的售后服务体系，拥有稳定的服务保障和技术支持队伍，保证实施的服务质量和快速的服务响应时间。

6、在服务期内出现质量问题，我公司对所提供的产品进行免费更换、维修。

### 二、售后服务承诺

1、质保期：自供货安装调试完毕并经验收合格之日起免费质保 3 年。

2、服务期限：本项目租赁服务期限 3 年，自合同生效且项目正式验收合格之日起计算。

3、交货时间：接采购人通知 30 日历天内供货并安装调试完毕。

4、在服务期内，对所供产品在使用过程中出现的非人为原因损坏，我公司免费提供上门维修和更换服务。如需把货物带走维修，免费为采购人提供备用货物。我公司负责还对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。

5、我公司所提供的产品保证符合合同规定的规格、质量，如不符时，我公司负责并免费更换全部不合格产品。因产品规格不符、质量不符、损坏或安装不及时而造成的项目延误和由此产生的相关费用由我方负责。同时，采购人有权终止合同。对采购人造成损失的，由我方承担赔偿责任。

#### 6、售后服务体系

为保证采购人对货物的正常使用，公司设有专门的售后服务部，拥有稳定的服务保障和技术支持队伍，保证实施的服务质量和快速的服务响应时间。负责客户投诉信息的记录、反馈；督查各业务部门实施具体的服务，确认客户服务结果，并阶段性提供分析报告，负责客户服务档案的建立与管理。

#### 7、售后服务响应

质保期内，除人为因素损坏外我方对所供货物免费进行维修或更换，在收到用户的维修或更换服务要求后将立即做出回应，1小时内到达用户现场进行维修或更换。

8、维护方式：我公司将组织专业技术人员对所供货物进行定期维护，并建立巡访记录及维护档案。

#### 9、售后服务宗旨

我们以“热情、周到、诚信、及时”为技术支持和售后服务的宗旨，“用户至上、质量第一、服务优质、响应及时”是我们的服务原则。

我们服务质量的优劣、服务效率的及时性，关系到我公司在客户心中的良好形象，关系到我公司的发展前途。因此我们提出为客户提供超值产品和超值服务的目标，从而增强客户对公司的认可度，提高公司在客户心中的知名度和美誉度。