

3. 售后服务方案：（包含但不限于以下内容：服务保障体系、服务内容、故障解决方案、服务响应时间、售后服务人员情况、备品备件供应、设备维修维护方式、硬件维修承诺、质保期、质保期外服务等）；（格式自拟）

售后服务承诺书

1、为了能有幸成为淄博市张店区第九中学实验室改造采购项目采购的中标人，我公司制定了详细的售后服务计划，一旦我公司中标，将严格按照计划内容来执行。**承诺质量保证期 8 年，终身免费上门服务。**质保期内：质量免费保修、上门服务，质保期内免费更换、维修。质保期内，同一商品，同一质量问题，在连续二次维修后仍无法正常使用，供应商必须接受采购方退货或更换同品牌、同型号、同质量的新设备。超过质保期后，我公司长期上门维修并只收材料成本费，其它费用由供货方自理。我公司送货到采购单位指定学校并完成安装调试等。承诺每年至少 4 次到每所学校售后服务。我公司将以“全心服务，全程服务”的理念，承诺向贵方提供售前，售中和售后全程服务体系：

售前：为贵方免费提供技术支持，提供最经济合理配置方案，做出多套优配方案供贵方参考选择。充分利用现有的自然条件，优化整套设计方案，以达到节能环保的要求，也便于安装，实施，更有利于贵单位使用。

售中：我公司商务专员全程跟踪合同执行情况，督促生产把握运输进度，采用专业的人员和工具。防止危险的发生。可提供各配件的国家标准，便于贵方进行监督抽查，及时沟通协调解决问题。我公司将组织完备的管理班子，对教学设备的质量和数量，进行的检查核

对以达到验收合格要求。

售后：在 8 年质保期内，如配件出现非人为的质量问题，我公司也负责提供“三包”服务，教育装备安装到位完工后每一个月进行一次电话回访，并建立完善的信息档案，每满半年进行实地查看，回访一次，了解教育装备的使用情况，并对贵方使用过程中的疑问做出回应，解决。质保期内，客户如出现布局调整或搬迁，我公司将提供设计指导及拆装指导性服务，派专业的生产人员现场指导。质保期外的服务：对所有产品及零配件，我公司将终身免费向客户提供，由维修服务而引起的差旅费由我公司承担：质保期满后每三个月进行一次保养，由此而引起的所有费用由我公司承担。货物保修服务按厂家标准执行，我公司提供 8 年质保期及免费上门保修服务。保修期内，我公司负责对提供的货物整体进行维修和系统维护，不再收取任何费用

2、我公司为本次投标产品实行三包政策 **包修，包退，包换**。在保修期内我公司将对产品进行**免费维修和更换**。保修期外或由需方人为因素造成的设备、零部件的损坏，所维修提供的配件均按成本价计。

3、我方为保证用户方能够及更换到货物所需的备品备件和易损件，我公司将专门设立此次项目的备品、备件库，以便产品出现故障，需要返厂维修时，能够及时的提供备品备件供用户使用。

4、我公司根据用户需求缓急及产品的技术含量程度，制定本地化和生产基地化的培训计划，以便让客户能够更好的掌握产品的性能和使用方法。也可根据客户的要求进行培训。

5、交付日期（服务期限）：签订合同后 15 个日历天内安装调试完毕。

6、交付地点：采购人指定地点

公司名称：淄博源智商贸有限公司

日 期：2022 年 8 月 26 日

售后服务方案

本公司将积极主动为用户提供全方位服务，包括为用户提供咨询服务、合同执行服务和售后服务 1 小时的服务体系和充足的备件库，将能保证用户得到快捷、完善的服务。

服务内容：

一、咨询服务：

- 设备配置及技术咨询；
- 合同执行情况咨询；
- 售后维修及设备保养咨询。

二、合同执行服务：

- 提供成交货物齐全的资料，完全响应采购中心要求。
- 为用户设计项目布线图，协助用户进行前期施工；
- 按合同为用户办理运输或代办运输，保证及时完好的交货；
- 为用户精心安装调试设备，并协助用户验收；
- 为用户培训管理人员和使用人员；
- 协助用户建立完善的管理制度。

三、售后服务：

- 向客户提供产品升级技术服务。
- 建立 1 小时服务体系，保证您能得到快速及时的服务。

报修及投诉：

如果您的设备因自身原因发生故障，请拨打电话或传真：

13964465860，向我公司维修部报修。

维修部在接到您的电话或传真后，会根据您所提供的故障现象，在 10 分钟内给您一个完整的答复，或立即安排维修人员去维修。

维修人员到达用户所在地后立即开始维修。维修人员在排除报修故障外，还必须为用户全面检修设备，保证设备完好，并请用户验收、签字、盖章。

我们的承诺：

如果您的任何垂询，在半小时内未得到完整的答复，就是我们工作的失误，请投诉我们！

- 1、确保按合同要求保质保量及时交货。
- 2、保证交货产品(含备件)的技术指标与合同规定指标一致；与投标报价文件及样品一致。愿提供齐全的技术资料。
- 3、保证按合同规定进行安装调试产品，并按期安装调试完毕，直至需方验收签字为止。验收签字日即为交货日。
- 4、建立健全企业质量体系，加强质量管理，保证出厂产品达到国家标准和行业标准及合同规定的技术条件，确保产品运行的可靠性。
- 5、对用户在使用设备过程中发现质量问题，在接到用户通知后及时派出服务人员，并做到故障不排除或未作出结论意见前维修人员不撤离现场。

本公司一旦荣幸的成为本项目的中标单位，将在接到中标通知书后的第一时间内成产由公司相关部门专业技术人员组成的项目小

组，全面负责项目的实施。项目小组根据招投标文件的技术要求，制定项目实施计划，组织生产准备，同时对项目授权的支持商下达产品通知书。按教育装备工程规范要求科学程序操作。

（一）项目生产方案

1，项目小组通知原材料和半成品库房，根据生产要求准备原材料和半成品。

2，储运员及时将原材料送达生产车间，生产车间制定生产计划，填制《生产进度表》检查调试生产设备。

3，由熟练技工亲自操作，技术人员现场监督，对生产实行全程跟踪。

4，车间主任，项目组长进行完工检验，产品由质检人员签字确认后，交付成品库员入库。

售后服务范围

一、售前服务

- 1、专业咨询、现场测绘、丈量、定做服务。
- 2、产品空间平面规划、配置咨询及建议。
- 3、免费电脑辅助绘图设计。
- 4、安排顾客参观生产车间和展厅陈列，条件许可的情况可以安排参观客户的现场。
- 5、提供产品资料、图片、色板，并可向工程配套客户提供所需特殊产品资料。

二、售中服务

- 1、严格按客户订货要求进料、生产，并准时交货。
- 2、专业配置售后车辆 2 台，安装人员 10-20 人，依照标准作业手册和图纸进行全天候组装，确保按时、按质完成，在特殊情况下，可免费用其它产品临时替代使用。
- 3、组装后进行现场清洁处理及产品使用、养护说明指导。
- 4、运输和安装过程中，不损害采购人现场环境和现有设备。对地砖开孔，使用专用工具，不破坏原有地砖。

三、售后服务

- 1、代为客户安装、调试产品；
- 2、根据客户要求，进行有关使用等方面的技术指导；
- 3、保证维修零配件的供应；
- 4、负责维修服务，并提供定期维护、定期保养；

5、为客户提供定期电话回访或上门回访；

6、处理客户来信来访以及电话投诉意见，解答客户的咨询。同时用各种方式征集客户对产品质量的意见，并根据情况及时改进。

四、其他增值服务

1、全面提供专业技术咨询服务。

2、细致、专业的工程安装服务。

3、专线电话接受客户全面咨询服务，根据客户对产品的质量及在使用过程中所发生的问题，在接到通知后上门服务，并派专员跟踪服务。

4、专职客户服务部门定期电话跟踪质量及派专职人员对产品进行检查和保养，提供完善的售后服务。

5、在产品保用期内，凡属本公司产品质量问题，均提供免费维修服务。

6、工程安装后提供全面的课桌椅设备清洁服务。

7、根据客户要求，提供课桌椅设备清洁、翻新及搬迁拆装服务。

8、超过产品保用期，凡属产品质量问题，除人工及材料外，均享有免费终身维护

9、尽可能考虑足够的预备功能配置和易补功能及易改良功能的结构。