

潜在问题。此外，我们还将为采购人提供定期的维护保养服务，包括润滑、清洁、调整等作业，确保设备保持良好的运行状态。

4. 24 小时响应服务

无论是在工作日还是节假日，只要采购人遇到紧急问题，我们承诺在接到采购人服务请求后，立即响应，并在 3 小时内到达现场进行维修处理。确保采购人的问题得到及时解决，降低因设备故障造成的损失。

5. 配件供应与物流服务

为了方便采购人购买配件，我们将提供原厂配件供应服务。采购人可以通过我司订购所需配件。此外，我们还提供物流配送服务，确保配件及时送达采购人手中。

6 . 定期开展用户交流活动

为了增进与用户的交流与合作，我们将定期组织用户交流活动。通过这些活动，我们可以了解用户的需求和建议，同时向用户分享最新的产品和技术动态。这将有助于提升用户的满意度和忠诚度。

7. 服务流程

用户通过电话、邮件、在线客服等方式联系我们的客服人员，咨询售后服务的相关事宜。

客服人员将根据用户提供的信息进行派工处理，安排技术人员进行维修和保养工作。

技术人员将携带必要的工具和配件前往用户现场进行维修。根据实际情况进行维修操作，确保设备恢复正常运行。同时对维修过程进行记录并填写维修单据。

用户对维修后的设备进行验收并反馈使用情况。我们将对用户的反馈意见进行收集和处理，持续改进服务质量。

我们将定期对用户进行回访，了解设备运行状况及用户满意度情况。对用户提出的问题和建 议进行积极响应和处理。

8. 服务承诺与保障

1 我们承诺在接到报修后 立即响应，并在 3 小时内到达现场进行维修处理。如遇到特殊情况无法按时到达现场，我们将及时通知用户并协商解决方案。

2 我们将使用原厂配件进行维修和更换，确保设备的质量和性能达到原厂标准。同时保证配件的供应充足和价格合理。

3 我们对所有维修过程进行记录并填写维修单据，方便用户随时查阅和监督。同时保证技术资料的完整性和准确性，方便用户随时查阅。