

体育器材质保期：在体育器材最终验收合格后算起，整体质保 8 年。质保期内提供全免费保修，终身维护。对提供的体育器材在质保期内，因产品质量而导致的缺陷，必须免费提供包修、包换、包退服务，同时在“三包”范围内无偿提供该体育器材的技术培训和技术支持。

（8）服务响应时间

对提供的体育器材在接到客户故障通知后即时响应，并在 2 小时内委派专业技术人员到现场免费提供咨询、维修和更换零部件等服务，并及时填写维修报告单（包括故障原因、处理情况及客户意见等）报客户备案，若 3 小时内无法排除故障，则应先提供同档次产品供客户使用。其中发生一切费用由承担。

（9）服务态度

保证在所有服务过程中服务人员都会耐心处理一切问题，在和客户沟通中会礼貌用语，耐心听讲及解说，服务保证让客户满意。有售后服务回访专业，会在服务结束后咨询客户对服务的评价，并对技术服务人员作出相应的奖罚措施。质量保证期内将对体育器材进行不定期的巡查检修。

（10）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。
7	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
8	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		委派专业服务人员为客户免费培训器

9	培训	免费	材的使用及维护，并提供维修手册
10	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

7.5、响应时间及处理办法

(1) 服务响应：我公司提供 7*24 小时可靠的服务热线电话及技术人员联系方式。

在质保期内，凡设备出现故障接到贵单位的保修电话后 2 分钟内到达现场，3 小时内服务人员到达现场免费技术服务，如不能及时解决问题我公司会提供备机，直到原设备修复。

(2) 维修保养：保修期内，凡因我方设备或施工导致的问题，我们承诺负责全面解决，并及时更换维修相关设备。

(3) 解决办法：建立维修工程专班专人负责制，由公司工程部、技术部派人负责，按照工程维修事件的紧急程度确定事故处理办法，并做到以下几点：

A、在保修期内，一旦出现问题，我公司免费提供所需的工作人员和材料进行维修。承诺接到贵方的维修通知后当日到达现场维修，并针对现场情况，制定相关处理方案，得到贵方同意后，对其进行维护修复工作。

B、我公司在保修期内负责对产品进行日常一般性的定期维修保养，同时提供日夜 24 小时随传随到的紧急维修服务。