

## 售后服务及优惠承诺

### 一、服务方式

(一) 服务以合同为准则，程序文件为依据，履行本公司对产品质量的责任和义务。

(二) 根据客户要求，本公司可为用户承担设计、安装、调式开通、维保。

(三) 为用户提供相关人员的技术培训，内容包括设备操作规程，日常维修、预防性维修、系统故障调校等全部维护保养程序。

(四) 在接到系统运行故障后我方及时响应，响应时间为 5 分钟，20-30 分钟 内派技术人员到现场解决问题。

(五) 建立用户档案，实行电脑管理，根据用户的使用期限，通过电话、信函、上门等形式，了解用户对产品的质量、性能、售后服务等方面的意见，并给予及时反馈。

(六) 服务人员必须全心全意为用户服务，维护企业利益，树立企业形象，作到用户服务率 100%，满意率 95% 以上。

(七) 本公司结合长期为教育、医疗、科研单位服务的经验，有遍布全国的售后服务网点，为使你感到真正满意，为你提供及时、迅速、优质的售后服务。

### 二、质量保证承诺

(一) 保证货物是全新、未使用过的，并且是非长期积压的库存商品，完全符合合同规定的质量、规格和性能的要求。

(二) 根据需方按检验标准自己检验的结果，或者在质量保证期内，如果货物的数量、质量或规格与合同不符或证实货物是有缺陷的，包括潜在的缺陷或使用不符合要求等，需方应尽快以书面形式通知供方。

(三) 如果供方在收到通知后 3 天内没有弥补缺陷，需方可采取必要的补救措施，但风险和费用将由供方承担，同时需方对供方行使的其他权利不受影响。

(四) 接到用户报修通知后，响应时间为 5 分钟，20-30 分钟 内派技术人员到现场解决问题解决问题。

### 三、售后服务承诺

(一) 质保期：自供货并安装调试完毕，验收合格之日起五年（人为因素除外）。

(二) 保质期内产品的一切质量问题，我们实行包修、包退、包换（“三包”服

务)，所有的服务费由我们全部负责，人为因素和不可抗力因素除外，并实行终身维护，且做到随叫随到上门服务，以保证用户的正常使用。质保期为货物提供终身维护，在必要时进行定期维护和修理，我公司保证 10 年以上的备件及配套产品供应，并按成本价提供零部件。

(三) **售后响应时间：**质保期内提供 **7\*24 小时**技术服务，出现问题时接到用户通知后响应时间为 **5 分钟**，**20-30 分钟**内派技术人员到现场解决问题；质保期为产品提供终身维护，进行定期维护和修理，并按成本价提供元器件。

(四) **设备故障检修后仍无法排除**，本公司在 **20-30 分钟**内提供同等规格型号档次的备用零部件，直至故障排除，否则我们在同日更换部分设备使其平滑升级。

(五) 我公司承诺所有维修人员随叫随到，更好的为客户排忧解难。

(六) 保质期内有关于产品质量引发的费用，由我公司承担。

(七) 保质期内由于贵方的使用不当，或者是自然环境造成的我方免费提供维修，维修所用的材料和配件均只收成本价。

(八) 超出保修期的产品，我公司承诺终身定期上门检测和维护。

#### 四、售后服务机构及人员

(一) 售后服务机构名称：山东诚创基业科教设备有限公司

(二) 技术水准：

能独立操作生产机械设备，熟练地进行产品的安装及维修。

(三) 服务人员职责：

为客户提供有力的技术保证，提供优质的售前、售中、售后服务。

装备情况：

维修专用车两辆：鲁 CD923S, 鲁 CNS088

各种机械设备 8 台；

LED 教室灯、LED 黑板灯零配件一批。

(四) 服务机构地址及零部件供应地：

配件仓地址：淄博市张店区房镇

供应能力：有足够的零部件供应淄博市地区客户用于安装及保修，并且能在最短的时间内服务于淄博市地区的客户，以确保本公司优质的售后服务。

服务机构详细电话：0533-2150611

服务机构技术及售后主管：卢同

服务机构人员：卢同、邵中煜、张旭、吴庆林（后附服务管理师证书）

## 五、淄博本地化售后服务网点：

### 售后服务网点一：

售后地址（注册地）：山东省淄博市张店区宝沣路 18 号宝沣大厦 502 室

联系电话：0533—2150611

### 售后服务网点二：

售后地址（工作地）：山东省淄博市张店区联通路 139 号玉龙湾江南豪庭 25 号楼

联系电话：0533—2158879

### 售后服务网点三：

售后地址（生产地）：山东省淄博市张店区房山镇钟家社区

联系人：技术工程师 卢同 手机：

## 六、售后服务方案制度

### （一）售后服务管理细则

为加强客户服务的管理，提高客户服务水平，特制定本制度。

### （二）售后服务部门职能

- 1、搜集、接收和受理客户对公司产品的咨询与意见；
- 2、处理各类客户投诉及市场投诉，第一时间反馈；
- 3、负责客户回访了解客户需求；
- 4、向相关部门反馈客户意见及建议；
- 5、受理办事处的产品维修。

### （三）建立售后服务标准，规范售后服务

售后服务是对企业信誉和品牌形象的持久维护，公司向自主品牌方向发展，售后服务更要朝向专业化、统一化和规范化的方向发展，真正满足各区域消费者的服务需求。

### （四）及时快速的处理投诉

所有投诉信息需及时反馈到公司的售后服务部，由售后服务部整理、过滤、检查、跟踪事件的进展，确保每个投诉案件都得到妥善解决，并认真分析总结造成客户投诉的原因，从根本上解决问题，预防同类投诉的再次发生。

## （五）开展客户满意度、忠诚度调查

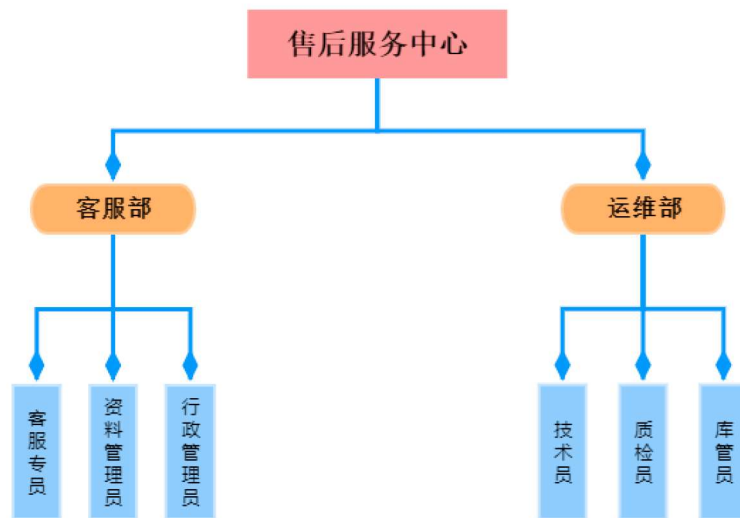
第一，顾客满意度调查可以提升产品和服务的质量，同时从顾客的意见和建议当中寻找解决顾客不满的针对性的方案。

第二，顾客满意度市场调查可以让广大消费者认识到公司对客户的重视性，对提升公司形象和品牌知名度有很大帮助。

实践证明，客户的满意度和忠诚度是成正比的，而且客户好的评价还会带来对企业极为有利的市场效应。客户满意度调查结果将非常有利于公司产品经营策略的调整，也有利于更深层次的客户维护和客户挖掘。一通过网络，电话等各种方法，及时、高效地发现及满足客户需求，从而最大程度上提高客户满意度及忠诚度，稳定现有客户，不断吸引新客户，挽回流失客户。

## 七、售后服务职责

公司拥有高素质的本地化实施服务团队，能为客户提供长期的技术支持服务，包括现场技术支持、设备维修、备品备件供应等内容。



售后服务中心作为公司的服务部门，负责对公司各个实施项目进行有效的售后服务。

我公司的售后服务组织架构主要由客户服务部、运维部等部门组成。

### 客服部

客服部由 24 小时热线客服专员、资料管理员、行政管理员组成。

客服专员负责受理客户报障和投诉，安排工程师排除故障，全面协调、跟踪和监督售后服务各环节的工作，及时帮助客户解决疑难问题，使客户的请求或投诉有效地、受控地得到处理。



## 服务内容

我公司在行政、销售、技术和管理上都实施从事业部及相关职能部门到区域公司的直线式垂直领导，从而有效的结合灵活和集中的优势，提供强有力的、专业化的、完善的售后服务和技术支持。

## 电话支持服务

对于一般技术问题，由第一响应人负责了解其故障的详细情况，并指导用户解决问题。

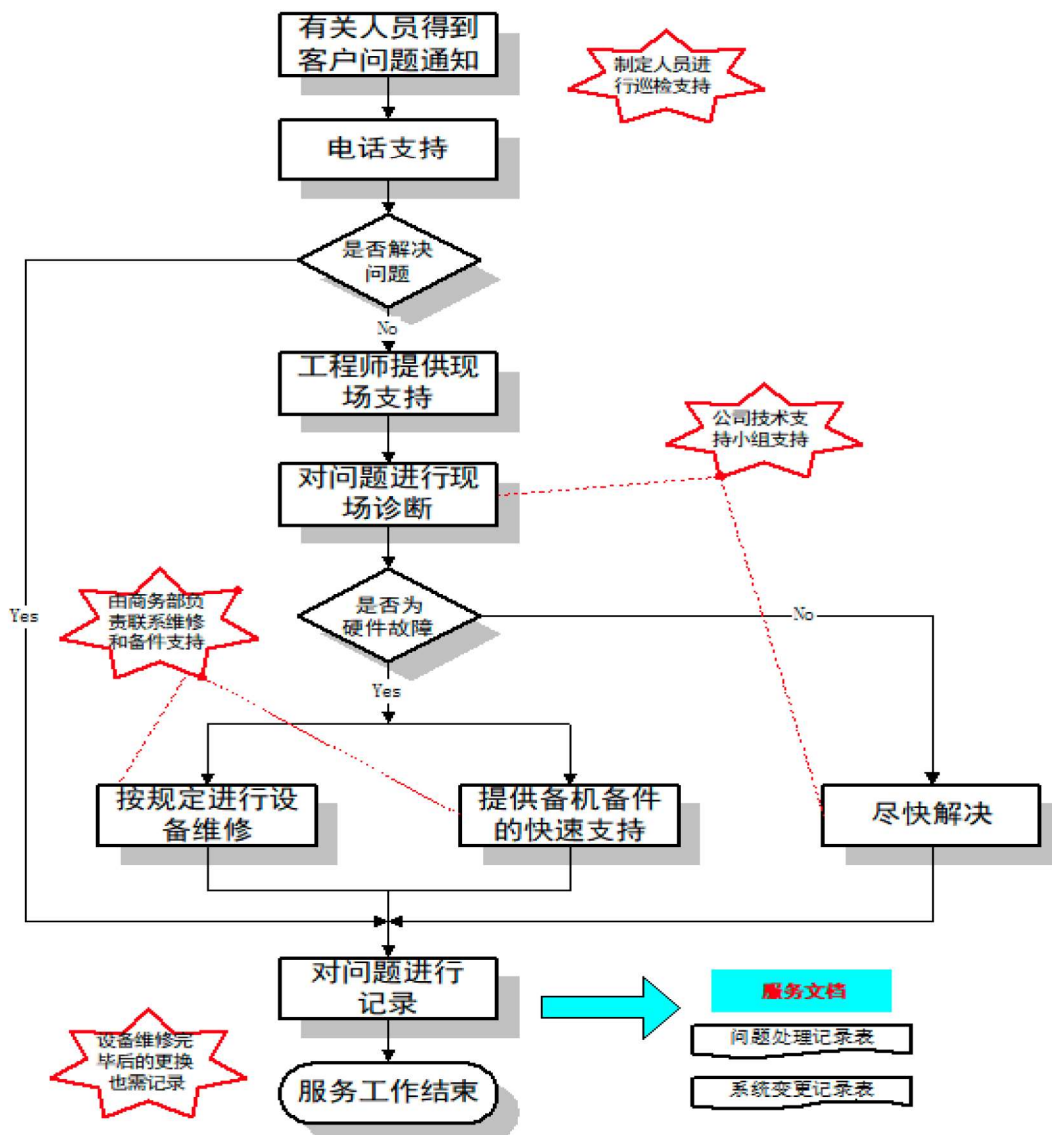
对于影响到用户业务，需紧急解决的技术问题，召集支持小组，迅速提出解决方案，提供热线支持，并记载支持服务记录，归档。

对于需根据一定经验和讨论才能提出解决方案的技术问题，召集支持小组，同时提出替代方案，提供热线支持，并记载支持服务记录，归档。

售后流程：



## 服务流程



## 八、质保期内、质保期外的维修维护方式

质保在保修期内，免费定期系统检查，保修期内将免费提供维护、保养、设备和器件如因产品质量时，将免费更换、补充。如由于人为损坏或环境影响，仅按投标时报价收取更换之设备、器件费用。

我公司设有售后服务部，备有足够的备品备件，可提供终身技术服务。我公司专业技术人员配备齐全，技术水平较高，具备专业证书，且有长期从事学校工程的安装、调试。维保方面的实践经验，能够满足各方面的维修保养。我公司愿意提供定期检测、维护、保养、补充服务，并希望与贵方订立终身服务协议，以最优惠条件确保实施。

保证期及终身服务期内，如遇紧急情况或严重故障，我方将在 **20-30 分钟**内到达现场提供服务，及时解决属我方责任的一切问题。

质保期外为货物提供终身维护，在必要时进行定期维护和修理，我公司保证 10 年以上的备件及配套产品供应，并按成本价提供零部件。

## 九、客户投诉处理管理

为迅速处理客户投诉，维护公司信誉，促进质量改善与客户的长期维护，制定本细则。

(一) 投诉分类，客户投诉依客户投诉原因的不同区分为：

- 1、质量异常导致的客户投诉；
- 2、非质量异常导致的客户投诉(指人为因素造成)；
- 3、其它原因导致的投诉。

(二) 处理流程

### 1、确认投诉问题

接到客户投诉或抱怨后，首先向客户了解具体投诉内容，做详细记录，建立客户投诉登记表，产品质量方面投诉应立即查明投诉产品详细信息(订单编号、料号、交运日期、数量、不良数量)、客户要求，进行详细登记，与相关部门进行核实，确认。

### 2、分析、核实问题

根据不同分类，对投诉进行分析，若属我方质量问题应另拟定处理方式，会同技术中心、技术部等部门共同分析造成投诉原因及责任归属部门;对人为因素和其他原因造成的投诉，配合其他相关部门按流程，与产品质量问题同等对待、处理。如判定结果非我方原因造成，认真向客户解释，并出示我方鉴定结果及依据，协同客户分析可

能的原因，并与客户商讨后续解决办法。

### 3、协商处理办法

情节较轻的质量投诉，登记备案，及时反馈给相关部门并引起高度重视。情节严重的投诉，填写客户投诉处理表，由生产部及技术部提出产品解决措施，解决办法，并与客户协商最终解决办法，报各部门审批。

#### 4、处理及落实处理方案

及时向客户反馈投诉解决进程，依商议的解决办法进行后续处理，并全程跟踪落实情况。品控中心、技术部及生产中心拟定改善方法避免同类问题再次发生。

### (三) 处理职责

各部门对客户投诉案件的处理职责如下：

#### 1、售后服务部门

- (1) 客户投诉案件的登记，了解客户投诉及投诉理由的确认。
- (2) 客户投诉内容的审核、调查、提报。
- (3) 与客户接洽客户投诉的调查及妥善处理。
- (4) 客户投诉改善案的提出、洽办、执行成果的督促及效果确认。
- (5) 处理方式的拟定。
- (6) 迅速传达处理结果。
- (7) 客户投诉处理中客户投诉反映的意见提报。

#### 2、业务部

- (1) 配合售后服务工作人员了解客户投诉及投诉理由的确认。
- (2) 提供客户投诉产品的订单编号、料号、数量、交运日期。
- (3) 协助客户解决疑难或提供必要的参考资料。

#### 3、技术中心和技術部

- (1) 客户投诉质量的检验确认；
- (2) 分析问题原因、拟定处理对策并监督执行。

#### 4、生产部

针对客户投诉内容详细调查，并拟定处理对策及执行检查提报生产单位、生产人员，及生产日期。

## 十、承诺：

- 1、选派我公司总经理担任本次项目总经理。
- 2、承认和接受招标文件中的各项条款和要求。
- 3、一旦我公司中标，我公司将严格按照贵方的要求，准时进场开工。
- 4、工程质量等级：工程一次交验合格率 100%，质量达到优良。
- 5、工程质量验收标准将严格按照学校的要求执行。
- 6、现场管理和文明施工按照现行文件执行。

如果贵公司接受我们的投标，我们承诺立即组织本工程的施工准备工作，合理配备资源，编制符合要求的详细的技术文件，对产品进行深化设计，完善产品，并按照规定精心组织，精心施工，以一流的服务，按期优质地完成该工程的配备、建设，确保学校满意，力创优良工程，向业主交付放心工程。