

质量保证措施、质保期限及售后服务承诺

1、售后服务介绍

山东安伦商贸有限公司技术服务中心为了做好客户服务工作，我公司由副总经理直接挂帅，建立了一整套完善、详细的规章制度，从客户需求开始，直至售后服务，实施严格的考评、监督措施。并在每周召开工作会议，定期通报有关情况，了解用户的反馈信息，总结服务情况，不断提高业务及服务工作水平。

针对不同用户的特点采购，我公司组织有丰富经验、专业知识全面、并具有上岗技术证书的资深工程师组成专门的行业项目服务小组，为客户度身定做特殊的特殊服务。

热线服务

7×24 小时技术服务热线 0533-69985387

专用邮箱：YILIN6868@163.COM

以下是我公司的各项服务项目介绍：

一、售前服务

山东安伦商贸有限公司技术服务中心拥有专业的技术服务队伍，能为用户提供从方案制定、设备的定制等的全方位售前技术服务，在销售前期，公司派员上门详细了解用户需求，在充分了解用户需求的基础上根据用户需求做出适合用户的需求配置等技术方案。在 24 小时内提交给用户。当双方认为在技术、商务上可行后，即可与用户签订合同。在合同签订后，公司的商务部门即开始安排合同的执行准备工作。

二、售中服务

(1) 设备准备和检验

山东安伦商贸有限公司的采购部门将根据合同要求保证货物的质量和交货期。

货物必须保证符合中华人民共和国国家安全环保标准及该产品的出厂标准，同时

必须保证货物是全新的(含零配件、随机工具等),表面无划伤。并检验核对所供货物的用户手册、保修手册、有关资料及配件、随机工具等是否齐备,并保证把货物按时、按质、按量准确无误地交到用户。

(2) 送货和现场安装服务

- 在合同订立后按合同或用户要求免费将所需货物送到用户指定的地点。
- 在用户在场的情况下,开箱、验机及清点货物,完成货物的交收工作。
- 完成货物验收后为客户免费安装和调试。
- 免费对用户的设备使用环境进行现场的检查,提出合理的建议,帮助用户解决使用环境的安全问题。

三、售后服务

对于本项目的实施及后期的维护工作,我们愿意与用户建立一种良好的合作关系,我们将认真采纳贵方的评估,即时调整项目实施方案,以满足用户的要求为目标,并提供相应的技术支持及后期的质保体系。作为设备供应商根据院方认可的产品方案及与签订的合同,负责向用户提供优良的产品,对所供产品提供良好的售后技术上的服务。保证设备能够良好的使用。满足教学和实训的需要。

在项目开始实施时,我们将设立一名专门的项目跟踪人员,定期回访和长期跟踪用户,以便及时了解设备的运行情况和解决随时可能发生的服务需求。

山东安伦商贸有限公司一贯奉行“开放式服务”的方针:

☆为多厂家产品环境提供全面的支持

☆根据客户的具体要求,提供灵活的有针对性的支持

☆山东安伦商贸有限公司将对提供的所有产品、设备进行系统的技术支持和服务

技术支持及服务的项目包括:

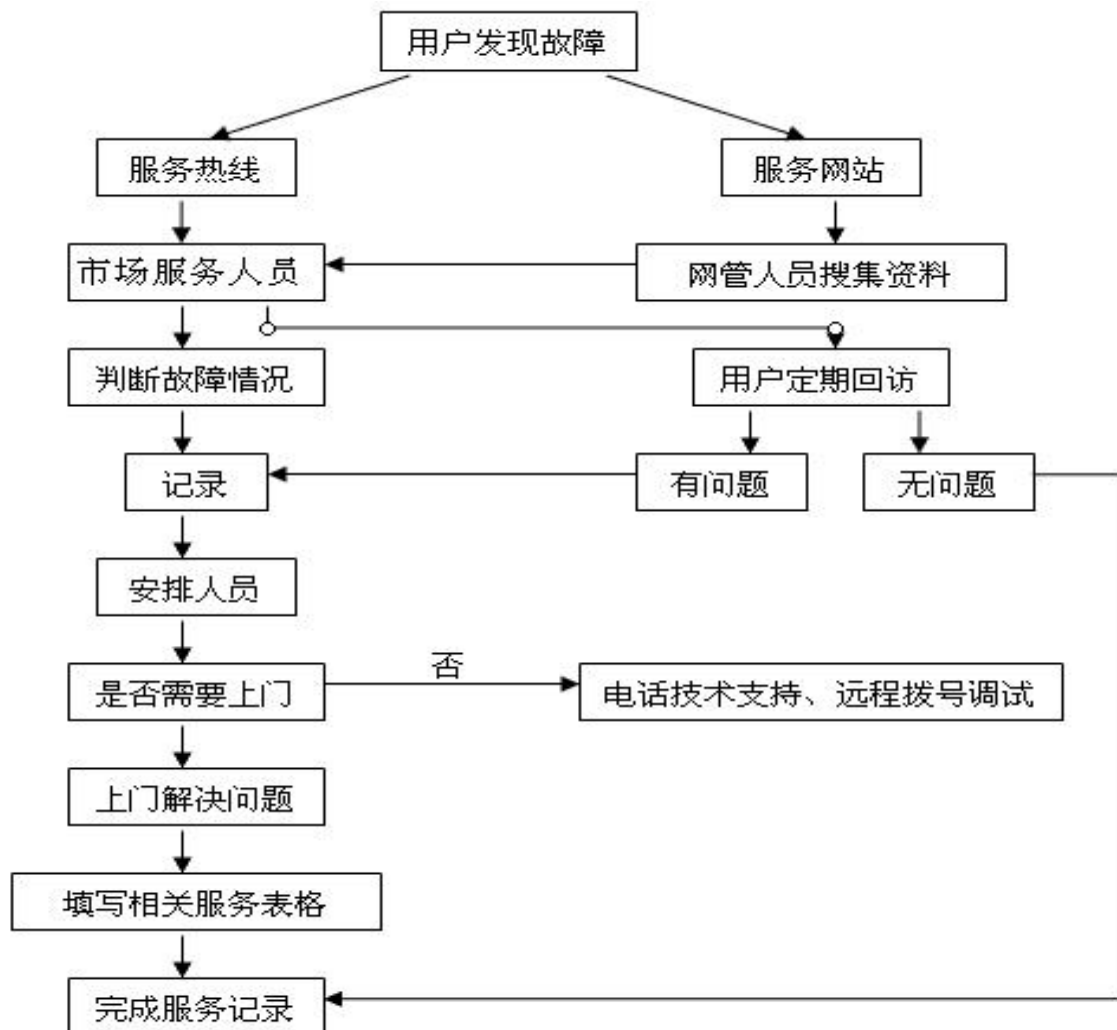
☆设备的安装及相关系统集成服务

☆合同维修服务

☆电话技术咨询服务

☆互联网在线技术支持服务

山东安伦商贸有限公司的技术故障处理流程如下图所示：



(1) 实训设备的保修期限： 三年

维修后更换的部件享有生产厂商对原整机（部件）保修期的承诺。保修期间，免费维护。

维修实行即时的备件更换方式，如备件缺货时，我公司保证提供相同档次或不低于原备件规格、性能的备件给用户使用，以保证用户的正常工作。

(2) 服务响应时间

保修期内当设备发生故障时，在接到用户请求后，我方的工程技术人员首先通过电话联络用户，详细了解故障现象。

能够在电话中解决的问题，可采用电话支持的方式向用户提供解决问题步骤和方

法，这样，使得小故障迅速得以排除。

对于电话不能解决的问题，或用户不能准确地反馈故障原因和现象的，我们将立即作出响应。响应时间：上班时间 8:30-17:30 期间 1 小时内作出响应。

2、售后服务承诺书

在此次设备招标采购中我公司承诺向用户提供以下售后+服务：

质量保证：

我公司对本次所投标的产品均为厂家原厂原包装，并提供产品技术资料（包含安装说明书，产品装箱目录、产品中文使用说明书、合格证及保修凭证等）。

免费负责运输、安装、调试；

提供备用易损件；

一个学期电话回访二次，一学期上门全面维护一次，确保学校正常使用的顺利进行；

设备在使用过程中出现的非人为故障，致使仪器不能正常工作的，免费维修。1 小时内予以响应，通过电话无法解决的 4 小时内到达现场予以维护；

推出新一代实验设备时，进行优惠升级，使用户实验室不断地保持先进。在仪器的软件方面，负责终身免费升级及维修。

山东安伦商贸有限公司在质保期内向采购人提供免费技术支持服务，在技术支持服务期内，所有上门及其他相关费用全部由山东安伦商贸有限公司承担，采购人用户单位无需承担任何费用。

在免费技术支持售后服务期间内，每年派工程师免费上门到现场提供维护服务、巡查和保养**两次**，不再向用户收取费用。

质保期内所有硬件由山东安伦商贸有限公司提供免费上门维护和保修；

保修期自中标人和使用单位在验收单上签字并交付用户使用之日起计算，保修费计入总价。

保质期内非买方的人为原因而出现产品质量及安装问题，由乙方负责包修、包换或包退，并承担因此而产生的一切费用。

山东安伦商贸有限公司将技术支持和售后服务各项费用已计入总投标价之内。

保修期自供需双方在**整个系统完成终验并在验收合格报告上签字的时间起**。

对于不能明确是否是硬件出现故障时，山东安伦商贸有限公司承诺配合应用开发商进行检查，并且在按山东安伦商贸有限公司所提供货物上门保修标准在规定的时间内到达现场并解决故障问题。

3、维修时间安排

在保修期内设备和系统故障报修的响应时间为**全天候 24 小时响应（含周六和周日）**。故障响应时间 0.5 小时，到达现场时间不超过 4 小时，**8 小时内完成维修**；

如果故障设备在接到采购人用户单位报障通知后 8 个工作小时后仍无法排除，则在最短的时间内提供不低于故障设备规格、型号、性能的，相同档次的**备用设备供用户使用**，直至故障设备修复，否则，一切后果由山东安伦商贸有限公司负责。

服务保障体系

我公司对本次招标所提供的产品提供**四层保障体系**：

每年按时上门根据客户需求对设备进行专业的保养及维护；

当设备出现故障时，我公司将派指定的专业技术员在规定时间内上门维修；

当用户需要耗材时，我公司将在维修响应时间内，以最快的速度送货上门，以保证设备的正常运行；

客户服务中心的调度会定期对用户进行回访，倾听您的建议及意见，解决您的实际问题，最大程度地满足用户的需求。

向用户提供的优惠条件程度

上门免费定期维护保养的计划

自中标人和使用单位在验收单上签字并交付用户使用之日起在质保期内我公司向用户提供**免费维护保养服务**，维护保养的安排如下：

时间安排：自中标人和使用单位在验收单上签字并交付用户使用之日每学期一次。

人员安排：厂家认证维护工程师、其他相关辅助设备维护工程师。

工作安排：检查硬件和系统运行情况并作好记录并做好备份，以防止配置等改变后引起故障原因分析困难，听取用户方的反馈情况后进行循查。

质量保证期后售后服务——山东安伦商贸有限公司承诺只收零配件的成本费，不计其他费用。

质保期满后，接到报障信息后，山东安伦商贸有限公司将按照质保期内的响应时间进行相关售后处理。

质保期满后，应买方要求，山东安伦商贸有限公司应（参考当时市场价格）按优惠价格与买方签订定期维修保养合同及买方所需的零部件。

山东安伦商贸有限公司设有电子邮件、热线电话以及硬件维修网点，为用户提供售前、售中和售后服务和技术培训、技术支持。

服务导航

当您的设备在使用中出现异常时：

E-mail: YILIN6868@163.com

如果您无法上网，请拨打我们的**客户服务热线：0533-69985387**

当您确定设备存在故障、**需要维修**时，山东安伦商贸有限公司将上门进行维修服务。如您对服务感到不满意时，请拨打我们的**服务投诉热线：**

0533-69985387

教学服务——“诚信工程”

“诚信工程”是山东安伦商贸有限公司服务一贯坚持的原则。发展独立的服务品牌，是山东安伦商贸有限公司的一大创举，充分体现了山东安伦商贸有限公司对顾客服务的高度重视。

“诚信工程”的核心是“全面满足，不断超越顾客期望”，从顾客的实际需

求出发，为顾客提供真正有价值的服务，帮助顾客更好地使用山东安伦商贸有限公司的全线产品。

通过建立一个完善的服务体系和服务质量监督体系，来实现为用户提供高度“专业化、标准化、规范化”的服务。

通过建立一个良好的内部激励机制，培养一支充满活力的、能兢兢业业为顾客服务的“高效、友好、专业”的客户服务队伍。

4、技术支持

定期技术检查和维护

为了保证用户的设备正常、有效的运行，减少故障的隐患，我们承诺免费对用户定期进行技术检查

(4) 系统升级服务

按照原厂所提供的硬件升级策略，当设备需要升级时，我公司将及时免费为用户提供此类服务，并记录在用户档案里，以备存查。

(5) 保修期外服务

保修期满后的设备，我公司将继续提供设备的终身维修维护，技术支持服务。

5、售后服务监督

为了更好的为客户做好服务工作，山东安伦商贸有限公司服务中心欢迎客户对售后服务人员们的工作进行监督。