

售后服务维修保证措施

一、供货安装承诺

我公司承诺所供货物的生产、制造、安装等各项技术标准，均符合国家（强制性）标准、各项规范要求；国家没有相应标准、规范的，可使用行业标准、规定；非标货物按招标约定的技术要求和规范，如因我公司包装不当以及其它原因造成损坏或丢失，均由我公司负责修复或补缺。如发现货物短缺、质次、损坏、产地和规格不符等问题，应作详细记录，由我公司立即无条件为采购人调换或补齐，同时由我公司承担因此而产生的一切后果。货物在交货时须提供检测报告及合格证明。

我公司承诺所提供货物应是全新的、未使用过的，完全符合招标文件规定的质量、规格和性能的要求；且须保证其所出售的上述货物没有侵犯任何第三人的知识产权和商业秘密等权利，如采购人使用我公司货物构成上述侵权的，则由我公司承担全部责任。

我公司承诺所提供货物均须为正规厂家生产的合格产品，相应货物均由中标投标人负责供应、安装。

我公司承诺在供货时以上货物投标人须注明货物的名称、规格型号、生产厂商及货物品牌。

我公司承诺在货物运至现场后，须经验收合格后方可接收。如发现不合格产品或不符合合同质量要求或与检测合格的样品质量不一致等，采购人有权拒绝验收，由此导致的工期延误、费用的增加由我公司全部承担，造成的损失采购人保留索赔的权利。

二、质量保证承诺

项目中所列设备原厂质保三年，质保期内除人为损坏免费提供维护维修服务。我公司将提供及时周到的售后服务，保证每年至少一次上门回访、检修。我公司在接采购人维修通知后 2 小时作出响应，做到 7×24 小时服务，上门服务，且在采购人规定的时间内维修完毕以保证采购人的正常使用。

项目中所列产品均满足招标文件最低质保期限，质保期内免费提供维护维修服务。我公司提供及时周到的售后服务，并建立完善的售后体系（包含上门回访、检修、定期巡检等内容）。我公司在接采购人维修通知后应立即作出响应。

淄博巨洪泰商贸有限公司

售后服务承诺书

本着“顾客满意，服务为先”的服务理念，保证顾客满意，我公司特郑重承诺：

- 1、建立完善的三级售后服务体系，专人专职，确保用户全程无忧。
- 2、负责设备的安装和调试，对客户进行现场培训和设备使用指导，对用户设备维护人员进行设备清洁保养、消毒作业、维修培训，保障用户正确使用设备。
- 3、自购买之日起，主机及配件保修12个月，刀具、耗材无保修期。因人为原因（如使用、维护、保管不当、私自拆装）及其它不可抗力自然灾害等原因导致的设备故障，不属保修范围。
- 4、售出设备实行终身维修服务。故障报修2小时内作出快速响应，市内4小时、市外48小时内上门进行检测维修。
- 5、有偿性地提供备品备件以保证设备的正常使用。
- 6、售出设备每季度进行上门维护和检查，并及时指导用户正确使用和保养设备，确保设备性能长期稳定可靠。
- 7、客户服务部提供7×24小时服务受理，由专职的工程师受理用户咨询并提供解决方案，保证用户在使用设备的过程中，及时得到技术上的指导和支持。
- 8、建立用户档案和客户服务档案，专人跟进电话回访和服务质量监督抽查。

