

售后服务承诺（包括：①制定完整的售后服务计划及实施办法，并明确售后服务措施；②完善的服务保障体系；③质保期内的服务措施；④质保期满后的服务措施）

售后服务与承诺

质保期

我公司针对本项目提供设备验收合格后 5 年质保期服务。设备安装调试正常运行后质保期内对所有设备（非人为因素损坏）提供免费质保服务。

供货质量保证措施

质量方针

我们的质量方针是：优秀的产品，一流的服务。

质量目标

我们的质量目标是：确保各阶段工作的有效性，把符合用户实际需求的产品适时地交付用户。

有效性：阶段成果经过严格的确认，确实成为下一步工作的依据。

适时：指按规定的进度或按与用户共同协商的时间。

质量承诺

我们的质量承诺是：我们在工作中严格执行 ISO9000 质量标准。

1、保证我公司工程质量符合中华人民共和国国家标准、行业标准及其它相关标准。

2、保证我公司产品符合采购单位的设计要求。

供货后的质量服务

执行公司质量回访制度，由公司售后服务部进行定期回访，并随时恭听业主使用意见，建立设备质量信息反馈档案，对发现的质量问题，分析原因，及时纠正，为业主提供最终的优质服务。

企业售后服务条款

我公司在本项目安装调试过程中所派遣的工程技术负责人负责现场技术指导、技术培训的方式向用户方阐述设备的性能、参数、结构、规格尺寸和制造情况、运行条件及注意的问题等，保证达到用户方的技术标准。

在本项目质量保证期内，可提供 365*7*24 小时“随传响应”服务。我方自接到甲方通知起 10 分钟内对故障做出判断，1 小时内解决一般性故障。如仍不能排除故障，我方将立即派遣工程师 24 小时内赶赴现场检修，确保用户方主设备的正常运行。

在质量保证期内实行“三包”服务，所供设备因系统设计、设备制造或零部件质量问题造成的损坏（易耗品除外），我公司将提供现场服务，免费维修、更换有质量问题的配件。

用户方在设备保修期内使用设备过程中，若发现新的缺陷和损坏或原修复的缺陷部分又损坏，则我方在收到用户方以任何方式的通知后迅速赶赴使用现场免费更换或修复坏损部件，直至用户方检验合格为止。

我公司对所供系统设备的质量终身负责，提供维护服务、备件的维修和更换服务，并对所供设备实行终身保修制和及时到位的售后服务制，向用户提供及时、高效、可靠的客户服务。

质保期服务计划

我公司一直奉行“顾客至上，质量第一”的经营方针，视产品质量如同生命，建立了一个有效保证企业可持续发展的客户服务支撑体系，以实现客户与公司和谐发展，共荣双赢的目标。