

以采购人的完全满意为最终的服务标准。

## 1.2 服务保证体系

工程施工前全面协助、工程施工中全面预控、工程竣工后维修期全面保证。

服务要使采购人满意，首先必须让采购人对工程质量满意，这是大前提，所以满意实施以产品质量为基础重点预控。

在施工前和施工中全面开展满意度调查，落实服务手册编制计划；工程维修期间全面履行回访保修合同，落实回访保修制度。

## 1.3 服务承诺

针对本工程项目，我公司将按国家有关保修规定和合同中条款约定的项目以及竣工验收的范围保修。

### 1.3.1 质保期内的服务承诺

1.3.1.1 质保期内，在非人为因素情况下，一切维修换件保养费用和备品备件均由我单位免费提供。如产品因自身故障致停用时间累计超过 30 天则质保期在状态恢复正常时重新起计。

#### 1.3.1.2 维护响应时间：

质保期内，我方提供常设 7 天×24 小时电话服务和长期的免费技术支持；如采购单位需要，可随时讲解其产品的结构、设计与维护重点及方法。

#### 1.3.1.3 质量责任划分：

在质保期内，我方会对产品出现的质量及安全问题负责处理解决并承担一切费用。免费保修期内因人为因素出现的故障不在免费保修范围内。

### 1.3.2 质保期外的服务承诺

1.3.2.1 优惠价供应配件：质量保证期满后，我方承诺以优惠的官方价格供应配件。

1.3.2.2 提供终生维保工作，同意以双方协商的价格进行维护。维修保养费按半年度或年度与买方结算。

1.3.2.3 可以根据采购方需要，提供人员培训。

### **1.3.3 其他服务内容及承诺**

#### **1.3.3.1 终身服务原则**

1.3.3.1.1 我公司对产品提供终身服务，不论任何时间，任何问题，我公司都将最大限度的为采购方服务，质保期后，产品损坏仅收取成本费。

1.3.3.1.2 保修服务内容包括但不限于：免费维护和保修（包括人工、材料和设备费用），技术咨询费用，一年两次预防性定期检修服务。

#### **1.3.3.2 客户跟踪服务。**

1.3.3.2.1 产品安装验收完成后，我方售货服务人员将进行产品、安装及服务质量满意度调查，并向采购方提供产品使用、运行、维护等技术文档。主要包括产品说明书、技术性能和指标。

1.3.3.2.2 每3个月定期进行电话产品质量跟踪和服务需求跟踪，并将相关的问题提交我方相关部门进行改进优化。

### **1.4 服务组织机构**

我公司本着“采购人至上、竭诚服务”的宗旨，公司设置专门维修部对已竣工的工程进行保修，维修部内设置部门经理、专业维修负责人，维修工人。公司工程技术部、物资采购部配合维修部的工作。公司维修部在工程交付使用后的保修期内，配合采购人做好各种保修工作，同时，将向采购人提供详尽的技术说明资料，帮助采购人更好地了解所供产品在使用过程中的注意事项。

#### **售后服务维修机构及售后服务人员**

**联系人、联系电话：**

**项目售后服务专人：李主任**