

★（七）项目服务方案

1、售后服务作为公司生存和发展的生命线，坚持为每一位客户提供高品质，高效率的售后服务。客户是企业经营发展的重要对象，提高对客户的服务质量成为企业生存壮大的关键。

2、质量第一，客户至上。将优质的产品提供给客户，本身就是最佳服务，把客户放在第一位，充分关注我们的客户是公司经营的出发点。

3、做售后服务工作，是为了最大限度地保护客户的权益，及时收集产品在出厂后的质量问题，把客户权益和企业利益统一起来，努力提升售后服务质量，公司对产品质量负责。

1、质保期内售后服务

1、我公司承诺质保期 1 年，在货物质保期内，我公司对由于设计、工艺、质量（含节能环保要求）、材料和的缺陷而发生的任何不足或故障负责，并解决存在的问题。。

2、我公司保证货物是全新的、未使用过的，完全符合国家规范及甲乙双方确认的投标文件、本合同关于货物数量、质量的要求。货物符合实行国家“三包”规定的，应执行“三包”规定。

3、对售出产品，均要建立售后服务档案，长期跟踪服务。

4、我公司保证将货物按照国家或专业标准包装、确保货物安全无损运抵合同规定的交货地点，并进行安装、试运行；

5、我公司保证货物不存在危及人身及财产安全的产品缺陷，否则应承担全部法律责任。

6、对不符合约定要求的货物应立即进行调换，调换本身并不影响甲方就其损失向我公司索赔的权利。

7、货物安装调试完成后，我公司继续向甲方提供良好的技术支持。由专门队伍从事此项工作，并提供全天候的热线技术 0536-2816567 支持服务，对甲方所反映的任何问题在日 10 分钟之内做出及时响应，在 5 小时之内赶到现场实地解决问题。若问题、故障在检修 2 个工作日后仍无法解决，我公司在 2 日内免费提供不低于故障货物规格型号档次的备用货物供甲方使用，不能修复的系统问题要以报告形式说明情况直至故障货物修复。如果设备交付使用后，缺陷多次反复出现，我公司保证提出分析报告和解决方案，直到最后纠正缺陷。

8、我公司建立健全售后服务体系，确保货物正常运行。我公司保证遵守甲方的有关管理制度、操作规程。对于我公司违规操作造成甲方损失的，由乙方按照本合同第十二条的规定承担赔偿责任。

9、我公司负责货物及主要部件、配件维修更换。质保期内，我公司对货物（人为故意损坏除外）提供全免费保修或免费更换；质保期后，收取维修成本费，备品备件保证只收取成本价。

10、我公司承诺在生产加工货物前，根据采购人要求，送样主要的生产配件、材料，经采购人确认后方可进行加工生产，否则不予接收供货，并保证由此造成的后果由我公司承担，特此响应。

11、质保期内提供免费上门服务，所有设备维护保养服务均为上门服务，由此产生的费用均不再收取。免费提供系统升级方面的技术支持服务。质保期满后提供终身服务，并提供终身免费维护，质保期后提供只收取成本价格维修服务。

12、我公司定期派遣责任工程师巡查客户，做日常维护工作，并与客户员工交流货物使用相关事宜。我公司建立质量跟踪档案，每年由高级工程师带队，进行免费巡回保养4次，实施计算机数控管理。

13、我公司负责免费培训 3-5 名采购单位人员熟练操作设备，包教包会，教会为止。不但培训操作技术，而且培训维护和一般的维修技术。

14、我公司承诺对货物进行跟踪保养、维护维修均为上门服务的方式，每年现场免费回访4次，详见下表。

跟踪保养、维护维修工作方式	费用负担
在质保期内我公司负责设备的保养，并实施每年至少4次整体检查。质保期间如在正常操作情况下，任何机件因设计不当、材质缺陷或制造欠佳等因素而发生故障，我公司应在接到通知后，毫不拖延地负责修复。如投标人未在规定的期限内修复，招标人有权自行处理。	售后服务人员往返现场的差旅费、工资福利费、住宿费、伙食费全部由我公司承担；现场工作期间，我公司售后服务人员进行设备维护保养的费用由我公司承担；在质量保证期范围内的修理费由我公司承担。

2、质保期外售后服务

①跟踪保养、维护维修工作方式及费用负担

质量保证期后，我公司承诺对货物进行跟踪保养、维护维修均为上门服务的方式，详见下表。

跟踪保养、维护维修工作方式	费用负担
每月：主动电话回访，询问设备的使用状况，与业主的运行维护人员交流运行及维护保养经验。 每年：到现场免费维护保养一次，检查设备的使用状况，提供设备的日常维护保养建议。	售后服务人员往返现场的差旅费、工资福利费、住宿费、伙食费全部由我公司承担；

②质保期外售后服务响应时间、到场时间及费用负担

质量保证期后，如设备出现故障，我公司 0.5 小时做出口头响应，5 小时内到达现场，详细请见下表。

故障处理的响应时间	故障处理的费用负担
在接到维修通知后 0.5小时内作出口头或书面响应，如属于可通过远程指导能由用户自行处理的故障，则立即通过远程指导方式(电话、传真、互联网等) 指导用户修理，5小时内售后服务人员赶到现场，检查并进行维修；	我公司只收取交通费、住宿费和所更换部件的成本费。不收取任何维修费用。

③质保期后技术升级工作方式及费用负担

设备软件升级工作方式及费用负担
质保期满后，若设备软件升级，我公司负责免费提供升级技术服务；若用户需要将设备更改，我公司均予以改造，决不以盈利为目的，我公司只收取成本价。