

六、售后服务承诺及优惠承诺



一) 质保期内的服务标准:

1. 质量保证期为自货物通过最终验收之日起 2 年。若国家有明确规定的质量保证期高于此质量保证期的，执行国家规定。

2. 在货物质保期内，我公司对由于设计、工艺、质量（含环保节能要求）、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。

3. 对不符合本合同第四条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乙方索赔的权利。

4. 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支持服务（7×24 小时技术支持和服务），对甲方所反映的任何问题在立即做出及时响应，在 6 小时之内赶到现场实地解决问题。若问题、故障在检修 24 小时后仍无法解决，我单位在 24 小时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，我公司提出分析报告和解决方案，直到最后纠正缺陷。

电话咨询。我公司为采购人提供技术援助电话，解答采购人在使用中遇到的问题，及时为采购人提出解决问题的建议和办法。

现场响应。采购人遇到使用及技术问题，电话咨询不能解决的，我公司售后人员将现场进行处理，确保设备系统正常工作。

我公司每年四次定期对所供设备系统运行情况进行检测，消除故障隐患，以保证设备的正常运行。

我单位建立健全售后服务体系，确保货物正常运行并遵守甲方的有关管理制度、操作规程。

我单位负责货物及主要部件、配件维修更换，质保期内，对产品（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



备件乙方应以响应性文件承诺的优惠价格提供）。

5. 我公司建立健全售后服务体系，确保货物正常运行，我公司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，由我公司按照本合同第十二条的规定承担赔偿责任。

6. 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（备品备件以投标文件承诺的优惠价格提供）。

二）质保期外服务形式：

- （1）同样提供免费电话咨询服务，并承诺提供产品上门维护服务。
- （2）以优惠价格继续提供售后服务。
- （3）备品备件及易损件：对易损件及时更新，我公司售后服务中，维修使用的备品备件及易损件为原厂配件，未经采购人同意不得使用非原厂配件。
- （4）质保期过后任何非人为原因造成的质量问题，我方均进行免费维修服务，零配件按优惠价供应，保证终身供应备品备件，不影响用户的正常使用。
- （5）同样提供电话咨询服务，我公司承诺提供产品上门维护服务，以优惠价格继续提供售后服务。

三）供货优惠条件

1. 免费赠项与升级：

拟提供的备品备件清单：

备品备件名称	生产来源	型号	价格	数量
脚套	鼎升公司	常规	3.00 元	10 个
螺丝刀	获嘉神通	常规	6.00 元	2 把



电钻	获嘉神通	常规	80.00 元	1 台
注：质保期内免费供应，质保期过后以 8 折价格供应				

运输与保险费用承担：

承担本次项目所有货物从工厂至贵方指定楼层的全部运输费用、保险费及二次搬运费。

延长质保期：

将本招标要求的质保期 1 年质保延长至 2 年质保。

2. 实现措施

成本控制实现低价：

规模化集采：与上游原材料供应商建立战略合作，以年度采购协议锁定低价，从源头控制成本。

精益生产：采用先进的 ERP 生产管理系统，优化排产，减少物料浪费，提升生产效率，降低制造成本。

物流优化：与全国性物流公司签订框架协议，享有优惠运价，确保运输成本最低。

技术与供应链实现升级：

标准化模块：在设计中尽可能采用标准尺寸模块，非标定制部分通过优化工艺控制成本，将节省的费用反馈于免费升级。

库存优势：对常用板材、布料、五金件建立安全库存，确保升级物料能及时供应，不影响交货期。

四）供应商专项服务承诺

1. 内外关系协调承诺



承诺内容：

指派一名 “专属项目经理” ，作为对贵方和对内协调的唯一责任人。该项目经理全权负责从订单确认到最终验收的所有事宜，确保沟通顺畅、响应及时。

建立 “项目协同群” ，包含我司的销售、技术、生产、物流负责人，以及贵方相关代表。所有信息在群内透明化同步，避免信息孤岛。

主动与装修单位、消防、强弱电等施工单位进行技术对接，确保家具布局与现场条件无缝衔接，避免因沟通不畅导致的返工或延误。

履行约束机制：

响应时效承诺： 针对贵方提出的问题，项目负责人承诺及时响应。

考核机制： 贵方可在项目中期及末期对我司的项目负责人及协调能力进行满意度考评，考评结果将与我司的项目尾款支付及后续合作直接挂钩。

2. 维修材料成本承诺

承诺内容：

在质保期内，所有因非人为因素造成的产品质量问题，其维修、更换所需的全部材料及零件费用均由我司承担，分文不取。

即使因意外损坏或人为因素导致的维修，我司也仅按 “成本价”（即材料出厂价，不含任何商业加价）收取材料费用，并提前向贵方公示常用维修部件的成本价清单。

履行约束机制：

价格公示： 将常用维修部件的成本价清单作为合同附件，接受贵方监督。贵方可随时核查我司采购发票，以确保“成本价”的真实性。

费用透明： 每次维修后提供详细的费用清单，列明材料名称、型号、数量和单价，供贵方审核。



3. 质保期后终身维护承诺

承诺内容:

在质保期满后, 我司提供 “终身有偿维护” 服务, 此承诺并非法律意义上的终身质保, 而是承诺终身提供维修支持。

服务可用性: 承诺终身提供技术咨询、上门维修服务。

五) 技术培训

1、我们将提供给用户方一份详细的技术咨询联系方式, 客户可以随时通过电话、传真、书函以及电子邮件等各种灵活的通讯手段向我公司进行技术咨询, 我公司会根据具体的需求情况通过电话、或指派工程师与用户进行直接沟通, 以圆满解决用户的问题。

2、为使用户用好产品, 养护好产品, 我方提供多种方式的技术服务, 由用户根据需要选择。

3、派员到我公司进行 1 天的短期培训, 从加工过程、装配过程进行全面的培训, 费用我方负担; 讲解在使用过程中, 清洁时应注意不能用汽油、香蕉水等挥发性气体擦拭, 以免伤害表面光泽度。

4、安装时邀请客户及有关人员到现场进行讲解, 结合安装情况, 使客户对产品有深入的了解。

5、在客户处举办专题讲座, 派有经验的资深工程师和技师, 深入浅出, 直到客户完全掌握为止。

六) 售后服务保证:

1、售后服务目标

服务理念: 顾客至上, 客户的要求, 我们的追求; 精益求精, 锐意创新。

服务宗旨: 快速、准确、周到、温馨、彻底。

服务承诺 (三全四关怀服务):



“三全”：

全过程：从售前咨询到售中推介、送货、安装调试、到售后指导、回访、保养全过程。

全方位：服务于周边地区，无论客户家在何处，均可享受点滴服务。

全身心：站在用户立场，虚心听取意见，尽量满足要求，认真打扫现场，谢绝任何馈赠。

“四关怀”：专业咨询、公众监督、投诉管理、主动追踪。

服务目标：服务零烦恼，顾客零抱怨，由细节做起，最终实现超级销售，与客户共赢。

2、售后服务标准及细则

（1）质量标准及三包

- 1) 所售家具均通过 ISO9001: 2000 质量管理体系和 ISO4001 环保认证;
- 2) 所售家具均经过多道检验程序，确保每件家具都是合格产品。

（2）现场安装规范及细则

- 1) 严格遵守现场安装规定，确保文明安装，安全安装;
- 2) 全体安装人员统一着装，佩戴商场工作牌;
- 3) 所有安装人员严格听从售后服务经理指导，确保安装现场工作有序进行;
- 4) 进场，轻拿轻放，摆放整齐，不得拖拉，包装物严禁靠墙停放，注意对现场装饰及产品的保护;
- 5) 安装现场严禁烟火;
- 6) 垃圾及时清理，保持现场整洁卫生。

（3）维修服务规范及细则

- 1) 对维修人员进行培训合格后方可上岗;
- 2) 售后服务人员在接到维修来电来函时，应详细记录客户名称、具体地址、联系方式等送交售后服务处理中心处理;



3) 服务要做到诚心、精心、细心，规范操作和文明用语；

4) 凡属有偿服务，应由维修人员向客户收取费用，并开具发票或收据，立即上交财务。

(4) 客户意见和投诉服务和细则

1) 通过公示的热线服务电话或其他方式，接受客户和消费者的服务咨询、意见反馈或投诉等；

2) 服务接待人员须接受专业培训后，方可上岗，接待过程要按照规范语言进行、热情礼貌、不许怠慢客户或消费者；

3) 对每一次来电、来信、来访，接待人员均应详细记录有关登记的表格，按规程和分工转达有关部门处理，紧急事件应及时上报；

4) 受理的意见和投诉中涉及产品质量、使用功能等，及时送生产厂家处理；

5) 对每次来电、来信、来访须给予迅速、满意回复，对有价值的意见和建议要综合整理，提供有关部门；

6) 加强对客户的服务，培养售后服务人员“顾客至上”的理念，应经常开展各种形式的客户意见调查活动，调查结果作为售后服务和生产厂家改进工作的重要依据，不断改进服务措施，提高服务质量；

7) 对客户提出的意见和建议都应向公司相关部门反馈，并将处理意见和结果及时通报客户。

(5) 售后服务工作守则

1) 负责所售产品的售前宣传和售后的服务工作；

2) 兑现对客户的服务承诺；

3) 及时把客户和行业的各种信息反馈给领导；

4) 利用计算机和互联网建立保管好售前和售后服务档案；

5) 认真保管和维护售后服务资料、工具及车辆等；

6) 及时赶赴现场为客户处理各种问题；



7) 对于价值较高的产品应在售后进行定期回访。

3、售后服务建设及配备需求

(1) 售后服务制度建设

具体相关细则上面已经详细阐述了，另售后服务人员要严格遵守售后服务工作守则的相关要求和规定。

(2) 人员配备及权责划分

售后服务中心可以分为以下工作小组：客户服务小组、售后物流小组、售后技术小组。

另各小组应当相互协作，信息共享合理安排工作计划，同时各小组应权责当是相互制约、相互制衡的；各人员权责具体规定由人事部门统一制定。

(3) 售后服务人员的绩效考核

售后服务人员的绩效考核应该分为两部分：第一部分，部门经理或直属上级考核做出评分结果；另一部分，由客户做出评价，根据客户的反馈信息再由部门经理或上级做出评分结果，一般情况的得分应有二者分数之和作为最终得分，在考核时第二部分所占比例要偏高点。