

4.5 售后服务方案

1、试剂配送及安装调试：

本次运输采用汽运，发运后次日即可抵达。货物装运前，我公司将及时通知采购人和用户，确认收货人、收货地址、收货时间后，我公司将组织货物运输工作。发运前，我公司调度将详细检查发运货物的数量和质量，保证发货质量，我们将采用专业的物流公司配货，保证运输安全又运输周期。发货后，我公司将及时跟踪货物运输动态，保证货物安全，及时送到用户现场。

运输过程中如遇雨雪雾霾等不可控因素，我方及时与用户沟通，并以更换其它方式保证供货。如途中遇特殊自然灾害造成货物损失的由我方承担费用，并及时调度工厂安排生产确保产品及时运抵用户现场。

根据招标文件要求，本项目的整个安装及调试由我公司技工团队指导完成，该技工团队从事与本项目有关的生产和安装已有多年的历史，已经积累了丰富的专业经验，而且是一支技术熟练、素质高的服务队伍。完全有能力做好本项目的安装调试工作，并会建立优化的时间和实物安排计划，保证以优质的服务及产品交付给用户。

在货物生产阶段，我公司将根据采购人和用户的要求，制定详细的安装调试计划，指定技术骨干和专业适配工人待命。在确认发货时间后，我公司会将安装调试和培训计划通知采购人和用户，并将安装调试的现场准备工作要求通知采购人和用户，以便做好现场准备，采购人和用户确认具备安装调试条件后，我公司将根据货物运输周期和采购人要求，指派我方技术人员及时到达现场，完成我方的安装调试准备工作，货物一到现场，即可进行安装调试工作。

在安装调试期间，我公司将指派专人驻守现场进行安装调试工作，保证安装调试工作的顺利进行。将安排技术骨干在现场安装调试指导。

2、试剂耗材维护保养、应急维修网点和时间安排：

试剂耗材故障及时进行处理，免费更换、维修故障部件；提供足够的技术资料 and 备件；
免费定期保养。在免费保修期间（即保修期内），一切由于元配件质量原因或生产安装工艺原因引发的故障均可获得无条件的免费维修，但违反规程或某些不可抗拒的外部因素造成的故障不在免保之列，但只收取工本费。

我公司还将随时了解用户反映并及时处理和解决相关问题。在产品验收合格后，无论用

户是否有报修记录,至少一个月一次的上门回访并对项目进行检查和保养,保持与用户的经常性沟通,了解客户在系统使用过程中的问题,以便为客户提供更好的服务,同时与客户广泛探讨更佳优化方案。

提供售后服务的地点维修电话及联系人,配备专职人员及设备工具,用户报修后,用户所在地的维修部,2 小时响应,8 小时到达现场,24 小时解决问题,若 24 小时内不能解决需提供备品支持。

售后服务点地址:河南省许昌市长葛市东区魏天大道北侧财税大楼 7 楼

服务单位:许昌绿水青山商贸有限公司服务电话:0374-2516196

联系人:李老师、张老师

3. 保障试剂耗材后续良好运行的备品备件储备计划:

我公司提供对所供产品运行和维护所需的备品备件。可以保证备品备件长期稳定供货。

备品备件应急措施:

为确保 100%交付能力,公司制定应急计划,以便在紧急情况下启动,避免对交付和产品质量产生影响。

内部库存资源补充:

根据合同的标的物的内容,从库存资源中进行查找,如有相同或合适资源的,通过内部协调后,可以直接使用。

如遇库存资源中有相近的资源时,可以通过合同评审,评审合格后可以内部协调,变更后直接使用。

如果库存资源中没有相同或合适的资源时,应该立即采取合格供应商处紧急采购措施。

合格供应商处紧急采购:

- 1、 从体系内的合格供应商中寻找适合的资源,并按采购程序实施采购。
- 2、 体系内的合格供应商不能提供合适的资源,立即按市场紧急采购实施。市场紧急采购:

- 1.先从合作伙伴的贸易商处寻找,并采购合适的资源。

- 2.合作伙伴处无法获得合适的资源时,紧急采取市场全方位采购。

4、售后服务及承诺:

- 1、质量保证期内:

我公司对于本项目产品自验收合格正常使用起 1 年免费保修。售后服务提供

365 天*24 小时服务电话，并设立专门售后服务人员提供全天候的技术支持服务，对采购单位反映的任何问题立即响应。24 小时内解决故障。质保期内免费保修，质量实行“三包”即包修、包换、包退。

2、免费保修包括：

设备运行故障及时进行处理，免费更换、维修故障部件；提供足够的技术资料 and 备用品；
免费定期保养。在免费保修期间（即保修期内），一切由于配件质量原因或生产安装工艺原因引发的故障均可获得无条件的免费维修。但违反规程或某些不可抗拒的外部因素造成的故障不在免保之列，但只收取工本费。

3、运行保障服务承诺

在重要节假日及用户的重大活动期间，应用户的要求，我公司在现场设置值班维护人员，向用户提供运行保障性服务，以确保客户在活动期间能够正常运行。客户在活动开始前通知我公司，此项服务产生的费用由我公司承担。

4、日常维护服务

我公司还将随时了解用户反映并及时处理和解决相关问题。在产品验收合格后，无论用户是否有报修记录，至少一个月一次的上门回访并对项目进行检查和保养，保持与用户的经常性沟通，了解客户在系统使用过程中的问题，以便为客户提供更好的服务，同时与客户广泛探讨更佳优化方案。

5、培训方案及培训计划：

我公司将根据采购人和用户的要求，对用户进行技术培训。我公司将制定专门的培训计划，指派专业技术工程师对用户进行培训，培训内容包括理论讲解、现场操作讲解、现场操作指导，使用户在较短的时间内掌握产品的性能特点和操作使用方法。

1、培训时间：中标合同签订后，根据项目实施开始时间，和采购人商定培训日期，提供不少于 3 天的培训日期。

2、培训地点：采购人指定地点。

3、培训费用：免费。免费内容包括所有参加人员差旅费用及所使用的培训资料、操作样品和场地费用。

4、培训内容：本项目所投产品的使用，性能、结构的介绍，产品的维护保养、实际操作及故障的处理。

5、培训方式：技术讲课、实际操作示范。

技术讲课：技术讲课是安排用户方的专业人员和人员进行统一集中技术讲课培训。在集中培训过程中，将采用投影仪、教学机等培训设备，以电子黑板的形式进行培训教学，方便学员学习、理解培训内容。



许昌市公共资源交易平台投标专用
D80104E8FEB4430FBD0CD81271243435