

4.4售后服务方案

1、质保期内服务承诺内容、形式、响应时间。

我公司对改项目销售产品均提供优质的售后服务

质保期内：

1、质保期内免费维修，质保期内发生故障或质量问题，我公司在接到通知后 2 小时内进行响应，4 小时到达，24 小时内处理问题，否则需提供备用机直至原设备修好为止。

2、所投产品完全符合国家质量检测标准和本磋商文件规定的全新正品现货；本项目为交钥匙工程，采购方不再承担费用。

4、我公司负责对采购方操作人员进行使用培训，使其能够独立操作，并可以简单的维护和保养。

5、保修期内，所有硬件及软件系统的维修均为免费

6、我公司在收到业主报障后 2 小时内做出响应，4 小时到达，24 小时内处理问题，并提出合理的解决方案并安排技术人员或原厂工程师到现场及时处理，保障业主的正常使用，所有设备维修服务均为上门服务，由此产生的费用均不再收取。

7、我公司提供系统扩充、升级方面的技术支持服务。

8、我公司负责提供原厂配置的维修保养服务，设备非人为原因造成质量问题，我司保证负责修理。我司对所有设备质保服务提供上门服务，即由我司派员到产品使用现场维修，由此产生一切费用均由我司承担。

9、DJI FlyCart 30 关怀计划为撞击跌落、意外进水等无人机意外场景，提供 1 年维修保障额度，包含 76,500 元基础额度和 7,500元 易损件额度，额度内不限次数免费维修。保障范围：

基础额度：保障除易损件、电池、充电器、遥控器及其他自选配件之外的机身部件（含降落伞）。

易损件额度：保障易损件，易损件清单：桨叶及桨夹（含电机保护壳）、脚架部分（除后雷达、DJI Cellular 模块、脚架 SDR 天线）、货箱、空吊系统。

10、我公司提供培训机手参加学习课程，承担考取飞手操作证费用。

2、质保外承诺

按照招标文件要求产品质保期2年（灭火球保质期5年），我公司为了更好的为业主提供服务，特把质保期增加二年，现质保期4年（灭火球保质期7年）。

3、提供人员培训方案:

(1) 培训目标:

通过专业培训人员的讲解和操作，结合培训对象的理论学习及实际操作情况，使用户相关人员熟练掌握产品工作原理、基本操作、使用方法、常见问题及故障处理，从而使相关人员具备相关操作、使用及日常维护且能够处理产品常见问题的能力。

(2) 培训内容:

序号	培训内容分类	培训具体内容	备注
1	投标产品工作原理	培训产品的工作原理、运行方式、结构等	
2	投标产品结构	培训产品的结构组成；培训产品的结构构成	
4	投标产品使用及性能	培训产品的性能、适用性能	
5	投标产品现场操作	培训产品系统操作方法及安全注意事项	
6	投标产品维护、保养	培训产品的日常维护、季度维护、年度维护项目；	
7	投标产品故障排除	培训产品常见故障的排除方法	

(3) 培训课件:

- 1) 投标产品安全声明
- 2) 投标产品简介
- 3) 投标产品产品结构、技术参数等
- 4) 投标产品的各部分控制面板介绍
- 5) 投标产品主要总成
- 6) 投标产品的操作规程
- 7) 投标产品的日常维护保养

8) 投标产品主要典型故障及排除方法

(4) 操作讲解视频

本课程采用课程讲解与现场实际操作结合的教学方式。

1) 课程讲解

以 PPT、视频及其他电子文档方式进。

2) 现场操作

培训对象在现场，针对产品的基本部件、结构、产品系统、各种操作、功能使用等，由讲师进行逐一讲解和示范操作，并由培训对象进行相关操作，使培训对象能更客观深入的提升对产品的认识和熟练产品操作。

(5) 培训形式：

投标产品培训主要有工厂培训和用户现场培训两种方式。

1) 工厂培训

如果采购方或用户要求进行工厂培训，我司为其提供至少一次的工厂培训，以达到了解产品结构、工作原理及工作性质，排除一般故障的效果。

工厂培训地点：我司办公楼五楼培训室

工厂培训时间：产品完成交付后 3-5 天内。

2) 现场培训

我司在产品验收合格、交付使用后进行现场培训，给予采购方或用户相关人员指导和演示，达到实际常规操作、进行零件的拆装、排除一般故障的能力。

(6) 培训时间地点。

若在我司工厂培训，培训场地由我司免费提供：理论培训在我司办公楼五楼培训室进行，实操培训在我司车间培训区域进行。

若在采购方或用户指定现场培训，我司在产品验收合格、交付使用后，派出专业的培训人员、技术人员前往采购方或用户指定的地点进行现场培训。

4、售后服务承诺详细、具体，满足业主要求，服务承诺周到、内容完善。

(1) 提供及时、迅速、优质的服务等及备品备件供应

为了进一步提高售后服务，我司备有备品备件及易损易耗件，提供及时、迅

速、优质的服务，迅速快捷地提供设备的备品备件，并能保证用户能够及时买到设备所需的备品备件和易损件。

(2) **保修期内**，所有硬件及软件系统的维修均为免费，**保修期外**，所有硬件及软件系统的维修，配件我司只收取成本价，安装维修免收服务费。

5、其他服务承诺

为了更好的提高采购方应急救援能力，我公司无偿提供超轻型背负式森林消防水泵一台（品牌：奥丁 Vortex P7M 超轻型背负式森林消防泵、单价：4.85 万元/台），供采购方使用，同时免费提供该设备的操作培训、售后保养服务。

许昌市公共资源交易平台投标专用
BC72E66A9453419D8DDB9C00E982FB51