

## 4.5 售后服务方案

（投标人根据招标文件要求自行编制）

### 4.5.1. 售后服务方案

1) 我公司对所售设备每年不定期免费巡查，设立的有专门的技术人员负责；

2) 对所售设备提供免费备品备件，设备在质保期内，除人为因素损坏外，全部免费维修。在质保期间，公司向用户提供免费技术支持和技术咨询、免费软件升级的服务。对于用户在使用过程中出现的问题（非设备原因），帮助用户分析原因，提供解决方案，保质期外只收成本费用；

3) 质保期内，提供24小时上门维修，在接到用户故障通知后，1个小时内响应，3小时内到达现场解决故障。

4) 从验收签字之日起进入保修服务期。保修范围包括提供的所有设备和安装调试服务。在保修期内提供维修和技术咨询服务、校正和免费更换有缺陷的设备或部件、排除出现的故障。

5) 在设备的安装现场，我们将再次对用户进行安装调试、产品使用、操作使用、故障诊断维护、维修保养等知识系统的培训，直至用户能自行操作的使用；

6) 所提供的免费维修服务和技术支持，免费进行软件升级。

我司严格遵照招标文件要求：

1) 对所有货物负责现场调试；

①提供及时、迅速、优质服务的承诺，迅速快捷地提供货物的备品备件，保证招标人能够及时买到货物所需的备品备件和易损件；

②提供投标货物齐全的资料（包括使用说明、安装手册、维修手册、专用工具和相应质检手续证明文件）；

③货物出现故障后，响应及排除故障时间；

④投标人对提供的所有货物，明确质量保证期。质量保证期内，除人为因素损坏外，全部免费维修；

⑤质量保证期以后的维修、维护内容及服务方式、范围和收费等情况。

⑥所有产品安装调试经用户验收合格之日起整机质保三年和免费上门服务，质保期内实行无条件免费更换；

⑦售后服务响应时间为提供 24 小时上门维修，在接到用户故障通知后，1 个小时内响应，3 小时内到达现场解决故障。

2) 我公司保证严格依据投标文件、合同所述供货，所投产品均满足招标技术指标要求。

3) 我司按测试计划进行货物的调试、验证，由相关部门进行使用性能方面的验收，验收时我司代表必须到场，验收完毕合格后签订验收单。

4) 我司所供产品全部免费售后服务（涵盖维修、部品更换、技术支持、故障分析等）。

## 2、服务形式：

1) 免费送货至采购人指定地点，进行安装调试、性能介绍及对使用人员进行操作培训；

2) 如所投产品出现故障：提供 24 小时上门维修，在接到用户故障通知后，1 个小时内响应，3 小时内到达现场解决故障。

3) 定期回访维护保养：售后 1 个月内电话回访一次，及时了解采购人意见和建议，以促进我公司售后服务工作进一步完善。

### 4.5.2. 质保期内、外服务承诺

为显示我公司的整体实力和水平，体现我公司对该采购项目投标的诚意和重视，我们郑重作出如下承诺：

#### 质保期内：

1、如设备有故障，仪器出现故障，提供 24 小时上门维修，在接到用户故障通知后，1 个小时内响应，3 小时内到达现场解决故障。

2、定期派技术人员到现场走访，给予检查维护；质保期结束前，进行系统测试，全面保养维护，确保正常运行。

质量要求：达到国家、行业质量验收规范合格标准。

我方保证提供的产品均为中标所注明的企业生产的产品，如发现我方提供的产品的生产单位与中标通知中所注明的产品有偏差，本公司将承担全部责任。

交付日期：自签订合同之日起 20 日历天内交货安装调试完毕。

严格按照国家现行的安全检查标准及《河南省安全生产管理办法》进行采购，杜绝重大安全事故的发生，确保事故为零，确保安全产品运输及保管方案合理。

运输方案：由于时间工期短，时间紧，和安全因素等原因，我公司决定用运输车辆来专项负责设备的采购和运输，保证不耽误安装期。

由专人负责设备和管理，综合布线工程队在施工过程中所有设备，材料，以及工具的领取须填写统一的领料单，写明用处。并由项目负责人签字方可领取，剩于材料需及时退回材料管理员处，由管理员统一管理。

提供产品安装措施、技术指导措施和安装现场专业技术人员配备本项目的安装。

(1) 我公司为用户提供一级本地化服务，保证为用户提供快速响应的、高质量的服务，在接到采购方服务请求时，提供 24 小时上门维修，在接到用户故障通知后，1 个小时内响应，3 小时内到达现场解决故障。

(2) 针对本项目我公司做出如下产品质量承诺：

1) 产品都属于原装正品产品。

2) 产品“三包”内容：按厂家“三包”标准执行，对产品实行“包修、包换、包退”。

3) 质量问题的处理：质保期内对所提供产品进行免费的维护服务和故障件的免费更换，故障排除设备运行正常后，我方提交故障解决的书面分析报告。

4) 质量投诉的处理：我方具有完善的售后服务机构，具备完善的售后服务体系及流程，提供 24 小时上门维修，在接到用户故障通知后，1 个小时内响应，3 小时内到达现场解决故障。

5) 有完善的质量保证措施。

(3) 我方针对本项目在质保期内提供以下服务：

1) 电话技术支持服务

2) 现场技术服务

3) 定期巡查服务

4) 免费技术保障及升级服务

5) 跟踪服务

我公司设计了全方位的服务方式，包括电话、现场服务等，为用户提供 24 小时上门维修，在接到用户故障通知后，1 个小时内响应，3 小时内到达现场解决故障。

## 2、质保期外服务

对所有产品及零配件，我公司只收取客户材料费，由维修服务而引起的差旅费由我公司承担；质保期满后每半年进行一次保养，由此而引起的所有费用由我公司承担。

### 1.1 售后服务

1、供货安装时间：若中标，保证自签订合同之日起 20 日历天内交货安装调试完毕。而且提供的所有产品负责免费送货、安装、调试，直至设备正常运行。

同时，我公司还负责向用户培训设备的使用操作和简单维护，并于客户签订售后服务协议，以保障客户利益。

2、保修期：我公司对本次招标供货有效期内所提供的所有产品连同配件，提供上门服务，无需用户送修，并提供终身技术服务支持，和维修。在设备使用期间的耗材均按市场最优惠价格供应，不收取上门服务等。

3、响应时间:我公司质保期内提供 24 小时上门维修，在接到用户故障通知后，1 个小时内响应，3 小时内到达现场解决故障。

对本次招标供货有效期内所提供的所有产品，坚持每月定期回访，巡回检查及保养以延长设备寿命。

我公司质保期内提供 24 小时上门维修，在接到用户故障通知后，1 个小时内响应，3 小时内到达现场解决故障。在超出保修期后，如产品发生故障，我公司可派技术员免费上门服务，如需更换配件，配件均按市场最优惠价格供应。

4、我公司保证所提供的所有消耗材料均为原装正品，决不提供替代品牌耗品或假冒伪劣耗品，以确保设备的良好运转。

### **1.2 售后服务内容、形式**

1)、投标人和制造商在质量保证期内应当为采购人提供以下技术支持和服务：

(1) 出现故障响应服务时间为质保期内提供 24 小时上门维修，在接到用户故障通知后，1 个小时内响应，3 小时内到达现场解决故障。

(2) 我单位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。

2)、质保期外服务要求

(1) 质量保证期过后，供应商和制造商应同样提供免费电话咨询服务，并应承诺提供产品上门维护服务。

(2) 质量保证期过后，采购人需要继续由原供应商和制造商提供售后服务的，该供应商和制造商应以优惠价格提供售后服务。

### **1.3 售后服务保障措施**

1)、公司售后服务维修部每周进行一次例行电话回访，了解设备使用情况等。

2)、公司将安排不定期的例行巡检、维护以确保产品始终处于最佳状态。

3)、公司售后服务部将派遣设备技术支持定期或不定期到用户现场走访，帮助用户进行设备系统状况检测，了解设备的运行情况，听取意见和建议。帮助用户进行预防性的维护。解答用户与产品维护有关的问题，了解用户的服务的满意程度和新的需求。

4)、从事售后服务的人员经过专业知识和操作技能的培训，具有很强的业务知识水平和实践经验及良好的职业及良好的职业道德，对客户使用本公司产品所反馈的各种质量信息进行及时的分析和处理，以满足客户对我公司提供一流服务之期盼。

5)、公司建立了《产品质量反馈卡》制度，对所有使用我公司产品的客户档案，均以计算

机存储，并有专人经常性的进行客户回访和电话联系，更好地为客户提供全方位的服务，从而不断地促进公司产品质量的提高，使广大客户真正得到最优先的服务。

### **4.5.3. 响应方式**

#### **1、电话服务**

用户通过服务部电话可直接和技术人员进行技术咨询。

电话响应时间:提供 24 小时上门维修，在接到用户故障通知后，1 个小时内响应，3 小时内到达现场解决故障。

#### **2、上门服务**

我公司可安排技术人员上门服务，响应时间为 1 个小时内响应，3 小时内到达现场解决故障。

### **4.5.4. 响应时间**

响应时间：由我公司综合部门前台接待采购方的采购人员，在第一时间了解采购方需求，针对采购方的订单要求，准确配货，准确下单，并建立采购业务档案、业务清单及其他资料，确保在合同规定的交货期内供货；设有 24 小时服务电话，再接到以后故障通知后 1 个小时内响应，3 小时内到达现场解决故障。

### **4.5.5. 应急处理方案**

#### **1、工作原则**

按照统一指挥、组织有序、分工明确、保障有力、信息及时的原则，开展应急时间的处理工作。

#### **2、适用范围。**

发生重大设备故障，启动重大事件应急处置机制，提供备机保证。

#### **3、制定预案。**

我公司结合实际，制订各类应急处置预案，确保一旦发生群体性事件，在服务部门的领导下，能够迅速、有效组织协调有关部门依法妥善处理。制定的预案要明确组织领导、部门职责、资源调配和使用，人员调配等。

#### **4、处理流程**

(1) 启动预案。应急事件发生后，第一时间向上级领导报告，上级领导根据事件性质，决定是否启动应急预案。

(2) 现场处置。上级领导接报后要迅速派员赶赴现场, 处理应急故障, 1 个小时内响应, 3 小时内到达现场解决故障。

#### **4.5.6. 维保维修响应方案**

本公司为本项目配备充分的专职技术支持队伍, 随时为用户提供必要的技术支持。支持与服务的内容包括:

##### **一、服务要求:**

- 1、接待用户要热情、接听电话要礼貌、耐心给用户讲解;
- 2、上门服务要准时到达, 不能推三阻四;
- 3、严格按照国家标准进行安装服务;
- 4、严格按照维修工艺及安全规范进行安装、维修服务;
- 5、严格按照厂家售后服务保修承诺进行三包服务。

##### **二、安装、维修人员上门服务规范要求:**

1 上门后, 作自我介绍, 并主动出示证件。用户同意后方可进行上门服务。

2 进门前必须穿上鞋套。

3 语言交流, 进门后向用户询问产品的安装位置或者使用情况:

A 安装前认真核对机型是否相符, 材料是否齐全;

B 设计好安装位置, 向用户详细了解情况, 跟用户取得交流。征求用户意见确定合理安装位置;认真听取用户的故障现象说明(维修);

4 交流后, 铺开垫布把工具逐样摆放在垫布上, 注意工具要轻拿轻放。

5 安装维修时一定要注意到周围环境, 布置好工作现场。需要设备时, 要跟用户协商, 征得用户同意后方可移动。

6 保持手部清洁, 避免对其他与物品造成不必要的接触。维修时安全操作作业:严格按照产品安装维修操作流程进行操作;检查产品是否安装牢固;对证维修, 认真检查原因, 查找故障, 切记鲁莽从事;解释故障, 维修中出现的问题, 向用户做出合理解释。

7 调试产品, 教会用户使用产品, 向用户介绍产品性能、注意事项及常用护理。

8 征求用户是否还有其他的服务要求和意见。

#### **4.5.7. 设备出现故障和缺陷后的解决方案和响应时间**

##### **响应方式**

##### **1、电话服务**

用户通过服务部电话可直接和技术人员进行技术咨询。

电话响应时间:提供 24 小时上门维修,在接到用户故障通知后,在 1 个小时内响应,3 小时内到达现场解决故障。

## 2、上门服务

我公司可安排技术人员上门服务,响应时间为 1 小时内响应在 3 小时内到达现场进行处理,确保设备系统正常工作;无法在 8 小时内解决的需提供备用产品,使采购人能够正常使用。

### 响应时间

响应时间:由我公司综合部门前台接待采购方的采购人员,在第一时间了解采购方需求,针对采购方的订单要求,准确配货,准确下单,并建立采购业务档案、业务清单及其他资料,确保在合同规定的交货期内供货;设有 24 小时服务电话,再接到用户故障通知后 1 个小时内响应,3 小时内到达现场解决故障。

我公司和提供全方位的服务方式,包括电话、传真、远程支持、邮件、网站、现场服务、投诉受理等,质保期内提供 7\*24 小时电话售后服务,电话咨询不能解决的,在 1 个小时内响应,3 小时内到达现场解决故障。

### 4.5.8 维修保养计划及科学的维修保养周期,维修服务和保养,保修期后设备维护服务计划等情况

我公司根据在供货完成的情况下,提供售后技术支持、质量保证期内服务,以及保证期后服务的延续,是本项目建设供货商应认真履行的责任与义务。因此,我方将以良好的质量保证体系,继续做好售后服务工作,为产品正常的运行提供可靠的保障。

在使用我公司提供的产品过程中,对于客户不能解决的关键问题,我方免费提供支持与服务。

#### “五包”服务

我方保证在此项目中提供的货物是全新的、未使用过的、做过防污保护的、采用标准合格材料和适当工艺最新生产的,并在各个方面完全符合有关标准及合同规定的质量、规格和性能要求。

在质保期内,如因产品设计和产品制造中存在的技术和质量问题发生故障,而使产品不能

正常工作，我方将对所供产品实行“五包”服务。即“包退、包换、包修、包送货上门、包安装”。在质保期内，如因产品质量问题，免费更换故障产品。

我方承诺以下事项：

包修：指质保期内及质保期后，产品有任何损坏，我方将提供维修服务。

包换：在质保期内，凡出现质量问题（非人为因素或不可抗力），我方将提供免费更换。

包退：在设备交货时，若不能满足合同要求的，设备包退，并及时提交满足用户要求的设备。

包送货上门：此项目所有货物，我公司承诺提供送货上门。

包安装：此项目所有货物，我公司承诺提供免费安装服务。

对于我方提供的产品，凡出现故障的，我方承诺及时将故障情况递交至相关的技术服务中心，以最快的速度解决故障问题。

质保期及服务承诺

在质保期内进行质量“三包”，即“包退、包换、包修”，无偿提供保养和维修服务。主要包括：

日常保养：定期派出专业技术人员对产品、进行检查、调试，并将结果反馈给用户方。

故障和维修：及时排除故障和进行修理，无偿更换非人为损坏或不能正常工作的物件，质保期内全部服务费和更换零部件的费用由我公司承担。质保期内我公司对所供设备进行“包退、包换、包修”等质量“三包”。

（1）定期检查：每六个月对设备的工作情况作全面检查，内容包括故障次数、类型、处理方法、效果，并向用户方提交检查表。

（2）我方承诺质保期内提供 24 小时上门维修，在接到用户故障通知后，1 个小时内响应，3 小时内到达现场解决故障。

负责系统日常管理、维护。

定期对所投产品进行深度维修管理，发现问题及时处理。

检测、维护的专用工具及所需材料由我们提供，保证所提供产品满足日常维护需求。

一旦发现产品故障，我们将应用户需要派遣技术人员在规定时间内到达现场解决。

为用户提供人员培训计划

根据项目安装及运行的要求，将安排技术培训。内容主要为产品理论简介，产品维护课程。课程介绍了产品的架构，工作原理，产品总构造和设置基本参数以及基本故障的处理。

现场培训：现场培训在项目建设过程中及基本完成后，针对涉及到此项目建设的单位和个人



员，产品维护及操作人员，我公司将在现场组织系统理论知识介绍和产品介绍，以及产品运行中的注意事项，现场技术员将注意事项、产品操作、参数修改等对照实物讲解。

**4.5.9. 售后人员配备**

联系人负责售后服务的专用仪器及足够的维修备件，负责处理本项目的产品售后服务工作。

联系人	何涛
联系电话	13938071555

**1、服务内容**

我司严格遵照招标文件要求：

1) 对所有货物负责现场调试；

①提供及时、迅速、优质服务的承诺，迅速快捷地提供货物的备品备件，保证招标人能够及时买到货物所需的备品备件和易损件；

②提供投标货物齐全的资料（包括使用说明、安装手册、维修手册、专用工具和相应质检手续证明文件）；

③货物出现故障后，响应及排除故障时间；

④投标人对提供的所有货物，明确质量保证期。质量保证期内，除人为因素损坏外，全部免费维修；

⑤质量保证期以后的维修、维护内容及服务方式、范围等情况。

注:我单位有多名技术全面、服务周到的服务主管和技术支持人员。我单位拥有完善的服务设施和技术力量，配有充足的零配件仓库，有专业维修工具 20 余套，多名专业维修人员，同时常年派专业售后工程师，进行培训指导工作，不断提高售后服务水平。

针对此项目，考虑到客户本地化售后服务的需求，如果我公司中标我公司确保提供 24 小时上门维修。在接到用户故障通知后，1 个小时内响应，3 小时内到达现场解决故障。

**4.5.10 对采购人提供优惠承诺**

我公司根据本项目招标文件的各项要求，我们愿以“依法经营、信守合同、力创精品、服务永远”的经营方针，以合理低价的原则，集我公司多年来的丰富经验，以及科学的管理、先进的技术、精良的装备和完备的检测手段，参与贵公司的建设，现郑重承诺及提出优惠条件如下：

**一、承诺：**

1、选派我公司专业人员担任本项目项目中负责人。

- 2、承认和接受招标文件中的各项条款和要求。
- 3、严格按照合同书条款，履行自己的职责和义务。

## 二、维保方式

当设备出现故障时，提供 24 小时上门维修，在接到用户故障通知后，1 个小时内响应，3 小时内到达现场解决故障。

我方维保设备时应填写《维修工作记录》一式 2 份，甲方 1 份，我方 1 份，详细记录故障现象和处理过程，存档备查。

维保服务范围内备件和材料的提供方式：

由我方提供，并由我方承担费用。

## 三、优惠：

- 1、交付日期：自签订合同之日起 20 日历天内交货安装调试完毕。
- 2、质保期：安装调试经用户验收合格之日起整机质保三年。
- 3、售后服务：提供 24 小时上门维修。在接到用户故障通知后，1 个小时内响应，3 小时内到达现场解决故障。
- 4、免费为业主培训使用、维护人员。
- 5、免费提供技术服务及与相关主管部门的协调工作。
- 6、保证保养、检查、维修质量，确保系统安全、可靠运行。
- 7、认真填写故障检修和定期保养检查维修记录。