

质保期届满后，本公司仍将提供长期的技术支持和维修服务，确保工程持续稳定运行。质保期满后，我们将提供有偿的延保服务选项，采购方可根据实际需要选择是否延长保修期限。对于未选择延保服务的情况，本公司仍将提供终身技术咨询服务和优惠的维修服务，仅收取合理的成本费用。对于涉及系统升级、功能扩展等增值服务需求，本公司将以优惠的价格提供专业的技术服务。我们承诺始终以客户满意为目标，持续关注项目运行状况，及时响应采购方的各类服务需求，建立长期稳定的合作伙伴关系。

（二）售后服务体系与组织架构

本公司建立了完善的售后服务体系，实行总部统一管理、区域就近服务的运作模式，确保能够为客户提供及时高效的售后服务。公司总部设立客户服务中心，作为售后服务的统一管理和调度平台，负责客户需求受理、服务派单、进度跟踪、质量监督、客户回访等工作。客户服务中心配备专业的客服人员和技术支持人员，建立标准化的服务流程和管理体系，确保每一项服务请求都能够得到及时响应和妥善处理。同时，公司在项目所在地设立专门的售后服务站，配备专业的维修技术人员和充足的备品备件，为项目提供近距离、高效率的现场服务保障。

本项目专项售后服务团队由项目负责人牵头，配备各专业技术骨干人员，确保能够全面覆盖本项目涉及的所有专业领域。团队组成包括售后服务负责人、装饰装修工程师、电气工程师、给排水工程师、智能化系统工程师、客服专员、维修技师等各类专业人员。售后服务负责人全面负责本项目售后服务的组织协调和管理工作，确保各项服务工作有序开展。各专业工程师负责对应专业领域的技术支持和故障处理工作，提供专业的技术方案和维修指导。维修技师负责现场维修和保养工作的具体实施。客服专员负责客户需求受理、服务派单、进度跟踪、客户回访等工作。所有团队成员均具有丰富的工程经验和专业技术能力，能够熟练处理各类常见问题和复杂故障。

售后服务管理制度体系包括但不限于以下制度。服务热线管理制度，建立二十四小时服务热线，确保全天候畅通，安排专人值班接听，规范受理流程和记录要求。服务派单制度，接到报修后按照专业分类和紧急程度进行派单，明确维修责任人、响应时间、处理时限等要求。维修作业管理制度，规范现场维修作业流程，包括故障诊断、方案制定、维修实施、测试验收等环节，确保维