



(二) 售后服务及优惠承诺

1 售后服务规范，计划及人员配备

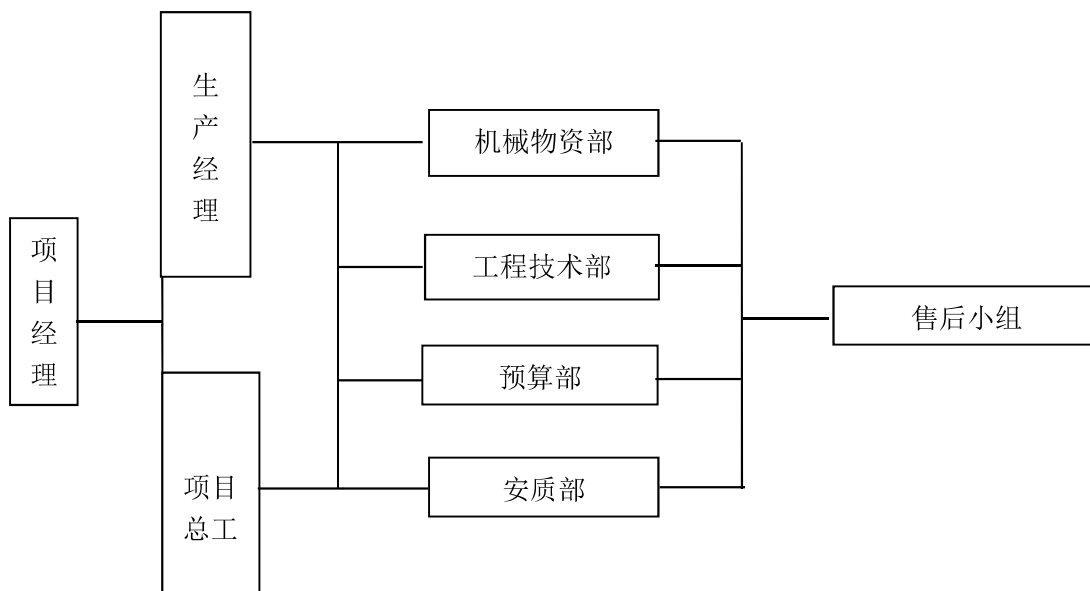
1.1、售后服务规范

整体项目质保期一年，项目清单中有特殊要求的按特殊要求执行。超出厂家正常保修范围的，我公司向厂家购买。

质保期从验收合格后开始计算。质保期内所有设备维护（含零配件）等要求上门服务。

每一个包装箱内应附一份详细装箱单、质量证书和保修保养证书。

我们将建立零配件库存管理系统，确保常用零配件的充足供应。



确保服务人员具备专业知识和技能，提供高效、准确的服务。

所有服务均按照国家和行业标准执行，确保服务质量。

建立公司、项目经理部、工程保修施工作业队组成的三级保修服务组织机构。

自本工程交付之日起，在保修年限内，将定期组织回访小组对本工程进行回访，小组由总工程师带队，有关部门及项目经理等人员参加。

成立保修队伍：

保修期内，项目经理部成立工程保修小组，下设工程保修施工作业队，工程保修小组成员由工程经验丰富、处理问题能力强、工作认真的原项目经理部的管理人员及原工程作业人员组成。

回访过程中，对业主提出的任何质量问题和意见，均做回访记录，凡属施工质量缺陷，我方将尽快提出处理方案，并及时组织维修。对不属于施工质量问题的，我方将热心为业主提供参考意见，协助业主进行解决。

我公司在保修期内，按照有关法律、法规、规章的管理规定和双方约定，承担本工程保修责任。

我公司承诺提供 7×24 小时的技术咨询服务。

在保修期间，我方将依据保修合同，本着“为业主服务，向业主负责，让业主满意”的认真态度，以有效的制度、措施作为保证，以优质、迅速的维修服务维护业主的利益。

保修实施时认真做好成品及环境卫生的保护工作，做到工完场清，使业主满意。

根据合同条款，组建一个维护队，负责质保期内各项工程的维护及缺陷修复工作以及根据工程师指令要求完成的工作，确保工程项目符合设计要求。

1.2、计划及人员配备

保修期内，项目经理部成立工程保修小组，下设工程保修施工作业队，工程保修小组成员由工程经验丰富、处理问题能力强、工作认真的原项目经理部的管理人员及原工程作业人员组成。

制定应急预案：针对可能出现的各种紧急情况，制定详细的应急预案，确保在紧急情况下能够迅速响应并有效处理。

1.2、售后服务响应时间及方式

我公司承诺响应时间为 2 小时内。

电话支持：可以通过售后电话随时联系我公司，提供全天候的电话支持服务，解答疑问，指导艺术品的使用和维护。

现场服务：对于需要现场处理的故障或问题，我们将派遣专业工程师前往现场进行处理。现场服务包括但不限于艺术品的维修、更换、调试等工作。

远程技术支持：对于可以通过远程方式解决的问题，我们将提供远程技术支持服务。通过视频、远程控制等方式，我们的技术人员可以远程指导进行故障排查和处理。

备件支持：我们将建立备件库存管理系统，确保常用备件的充足供应。若艺术品发生故障需要更换备件，我们将迅速提供所需备件，并确保备件的兼容性和质量。

培训与指导：提供艺术品的使用和维护培训服务，确保能够熟练掌握使用方法和维护保养技巧。

售后反馈与改进：我们将建立售后反馈机制，及时收集招标人的意见和建议。不断改进我们的售后服务质量和效率。



1.3、售后应急措施

在接到通知后，立即到达应急现场抢修。

提供 7x24 小时技术支持服务，确保在紧急情况下能够迅速提供技术支持和解决方案。

应急响应小组应立即派遣技术人员前往现场，进行现场处理与协调。

针对可能发生的紧急事件，如艺术品损坏、展示系统故障等，制定详细的应急预案，包括应急处理流程、责任分工、联系方式等。

储备必要的应急物资，如备件、维修工具等，以确保在紧急情况下能够迅速提供所需物资。

1.4、备件供应准备

我公司承诺各类材料长年充分备货，型号齐全。

确保备件的及时性及性能稳定性。

规范项目部备品备件的时效性管理，确保备品备件既满足安全运行需要，又经济合理地储备，达到项目需求，提高备品备件利用率，保证规范、高效、有序运作。

1.5、质保期后的维修方案

由专人进行电话回访，询问状况。

保修期后，如招标人需要，我公司将提供完善的售后服务保障体系，对工程实行终身服务。保修期后正常使用中出现的问题、我公司将提供全程维修服务，费用由我公司按成本价收取。

保修期后，由于非正常使用或人为因素造成的问题、设备损毁问题，我公司同样提供全程维修服务，费用按成本价收取。

保修期后，我公司向招标人提供产品维护维修的常用专用工具和质量可靠、价格合理的易损易耗材料的供应。