

九、 售后服务方案

1、质量保证

我方保证提供的货物是全新的、未使用过的。我方保证合同货物在正确安装、正常操作情况下，运行安全、可靠。严格按质量保证体系执行。在质量保证期内，由于我方责任需要修理、更换有缺陷的设备导致合同货物停运时，质量保证期自我方消除该缺陷后重新计算，由此产生的所有损失(包括但不限于由设备质量原因引起的相关检测、实验、专家咨询、运输、安装等费用)由我方承担。如在质量保证期内发现合同货物部件出现缺陷但不影响合同货物的正常运行，经维修或更换后的部件的质量保证期重新计算。

2、售后服务承诺

为建立长期合作的伙伴关系，明确质量责任及义务，维护双方权益，我方郑重承诺如下：

一、我方提供的产品均为符合国家标准、行业标准及产品注册要求的合格产品。我方提供相关资质证明文件，并保证全部真实、合法、有效。

二、我方有义务配合生产厂家根据客户需求对所提供的产品、新技术提供学习培训、学习讲座等一切伴随服务。

三、我方有义务协助生产厂家对销售的产品质量进行严格控制，若因产品质量问题出现人身财产损失，我方将按照相关法律法规和具体情况承担相应的连带责任，并积极协商调解，尽快解决问题。

五、服务方式

通过电话或传真形式，我司售后人员在规定时间内对设备故障定位，并拿出解决方案，最终排除故障。通过电话不能诊断的故障。

特此承诺！

3、售后服务方案

本公司始终追求卓越的服务品质，以招标人满意为不断追求的目标。本投标人依托强大的技术服务队伍，建立有一套完善的服务体系，能够为招标人提供完善方便的技术支持和伴随服务。本公司技术支持和伴随服务常规流程简单快捷。

热线支持服务内容：

如果用户在遇到与产品相关的疑问或故障，可以通过电话、传真、电子邮件方式

联系我们，进行咨询；

提供技术支持专家负责热线支持服务，可以通过电话提供产品信息，为客户提供全方位的热线支持。

1、售后服务管理目的

为规范售后服务工作，满足采购方的需求，保证采购方在采购我公司产品后，能发挥最大的效益，提高采购方对产品的满意度和信任度，提高产品的市场占有率，特制定售后服务管理制度和工作流程。

2、售后服务内容

1) 根据招标文件和合同的要求，在保修期内，对于产品的质量问題造成的损失，我方无偿为用户维修或更换新的同种产品。

2) 对保修期外的产品，我方为采购方进行有偿服务。

3、售后服务的标准及要求

1) 售后服务人员必须树立用户满意是检验服务工作标准的理念，要竭尽全力为用户服务，觉不允许顶撞用户和与用户发生口角的事情发生。

2) 在服务中积极，热情，耐心的解答用户提出的各种问题，用户问題无法解答时，应耐心解释，并及时报告售后服务总部协助解决。

3) 服务人员应举止文明，礼貌待人，主动服务，和用户建立良好的关系。

4) 接到服务信息，及时答复，需要现场服务的，应在客户规定的时间内到达现场，切实实现对客户的承诺任。

5) 决不允许服务人员向用户索要财务或变相提出无理要求。

6) 服务人员对产品发生的问题，应及时处理，不允许同一问題重复发生的情况。

7) 服务人员完成工作任务后，要认真仔细填写“售后服务报告单”，并让用户填写售后服务满意度调查表。

8) 重大质量问题，售后服务人员应及时反馈公司的有关部门予以解决。

9) 建立售后服务来电来函的登记，做好售后服务派遣记录，以及费用等各项报表。

4、售后服务部门职能

1) 搜集、接收和受理客户对公司产品的咨询与意见。

2) 处理各类客户投诉及市场投诉，第一时间反馈。

3) 负责客户回访与开展重点客户关怀计划，了解客户需求。

4) 保存客户基本资料，并进行整理、分类与更新。

5) 向相关部门反馈客户意见及建议。

6) 受理办事处的产品退货、换货。

投 标 人：河南驰信商贸有限公司（盖章）

法定代表人或委托代理人：戴端（签字或盖章）

2024年6月18日

