

## 九、 售后服务方案



说明售后服务的内容、形式、含免费维修时间、解决质量或操作问题的响应时间、解决时间、维修单位名称、地点。

### 售后服务内容

我公司承诺设备质保期为：2 年。

(1) 产设备保修期限为 2 年，在质保期内除人为因素损坏外，全部免费维修，终身维护，不能维修的，免费更换。质保期在产品安装完毕验收合格之日计算。质保期满后根据情况合理收取费用，详见备品备件收费标准。

- 1) 我公司负责该设备的安装、调试、培训，用户提供相符合的设备工作环境；
- 2) 设备维修、保养及出现故障时简单的处理方法，由我公司在用户现场进行技术培训；
- 3) 我公司对设备的内在质量承诺保修（人为、环境、及不可抗力因素造成的设备损坏除外）；
- 4) 承诺保修期为自设备安装之日起 2 年；
- 5) 保修期内免费提供零配件与设备维修；
- 6) 保障零配件、消耗品供应及维修服务；
- 7) 设备发生故障时，对院方维修请求，工程师随叫随到（不可抗力因素除外）；
- 8) 工程师不定期进行主动回访，以确保设备正常使用和院方使用信息及时反馈维修站。

(2) 每次服务完毕后，都会向客户提交正规的售后服务报告。

(3) 安装调试：免费提供货物的安装调试，根据预定方案及用户的实际需求，制定安装方案并安装调试。

(4) 资料：安装完毕、免费提供必需的文档及全部有关本次工程项目的资料。

### 服务方式

1) 电话服务支持：电话支持服务为用户提供最优质的技术服务，只要您对整个系统提出问题，我们立即有资深的技术工程师随时帮你迅速有效地解决技术问题，直到得到令您满意的结果。

2) 远程支持服务：随时为用户提供紧急支持，随时免费解答用户的问题，我公司提供网

上技术支持，在线服务时间为 24 小时。同时可通过电子邮件、即时通讯软件(QQ\MSN\微信等)提问，可以立即得到回复，得到实时的互联网在线支持。建立了拨号网络或互联网连接后，技术支持工程师可以通过远程控制软件，对客户的系统进行远程控制，从而可以发现和解决大部分常见问题和故障，并提出解决方案。

3) 现场服务支持：我公司在服务中心或特约维修服务点组织技术专家小组，提供每周7天、每天24小时的现场服务。当出现故障通过技术电话支持和远程支持不能被解决时，公司将派出一名经验丰富的工程师，1小时内响应，5小时内到达现场，24小时内解决故障问题，进行现场技术服务。到达现场后48小时内不能解决的，提供原厂的备品备件支持。

4) 保修期外服务：我们仍将提供长期免费的远程技术咨询支持服务。如果用户保修期外发生硬件故障，如需要更换硬件，我公司将以成本价提供硬件，只收取一定的成本费用。

解决问题响应时间：

一级故障：主要指设备在运行中出现系统瘫痪或服务中断，导致设备的基本功能不能实现或全面退化的故障。

响应时间：1小时内响应，5小时内到达现场，12小时内解决。

二级故障：主要指设备在运行中出现的故障具有潜在的系统瘫痪或服务中断的危险，并可能导致设备的基本功能不能实现或全面退化。

响应时间：1小时内响应，5小时内到达现场，12小时内解决。

三级故障：主要指设备在运行中出现的直接影响服务，导致系统性能或服务部分退化的故障

响应时间：1小时内响应，5小时内到达现场，24小时内解决。

四级故障：主要指设备在运行中出现的，断续或间接地影响系统功能和服务的故障

响应时间：1小时内响应，5小时内到达现场，24小时内解决。

维修单位名称、地点

维修地址：河南省濮阳市中原东路

维修电话：13080105151