



公司始终把客户的需求放在首位，更好的了解您的需求，提高我们的服务质量：“今天的质量、明天的市场、服务到永远”是我们清新公司为客户服务的准则，要把它贯穿到研发、生产、安装、销售及售后服务的各个环节中。

一、质量保证期内

(一) 服务内容

1. 故障排除：在质量保证期内，如发生产品故障，我司将提供免费的故障排除服务。故障排除包括但不限于：分析故障原因，修复故障，恢复正常使用等
2. 售后咨询：在质量保证期内，客户可随时致电我司售后咨询电话，获得解答和指导。我司将安排专业的售后人员为客户提供咨询服务。
3. 维修维护：在质量保证期内，如产品需要更换故障部件、维修或维护，我司将提供相应的维修维护服务。我司将保证维修维护工作的及时性和专业性。

(二) 服务标准

1. 故障排除：
 - a. 在接到客户故障报告后，我司将在 4 小时内到达现场。
 - b. 对于简单故障，我司将在 12 小时内解决问题。
 - c. 对于复杂故障，我司将根据实际情况，协商时间和方案进行解决。
2. 售后咨询：
 - a. 客户拨打售后咨询电话后，我司将 7×24 小时全年无间断服务，并提供专业指导。
 - b. 如咨询问题无法通过电话解决，我司将根据实际情况，派遣专业人员上门解答。
3. 维修维护：
 - a. 对于需要维修维护的产品，我司将在 4 小时内安排专业人员进行处理。
 - b. 若需更换故障部件，我司将确保所使用的零部件符合质量标准，并提供保修。

(三) 服务承诺

1. 设备交付使用后，公司提供 7×24 小时全年无间断服务：如货物发生故障，接到通知后 4 小时内到达现场、12 小时内解决问题并无条件完成，及时排除故障，如无法解决，提供备用服务，做到用户不满意，服务不停止，确保用户工作正常开展。
2. 软件升级：购买时系统软件均为最新版本，已有软件可得到免费升级；
3. 提供专业化的技术支持，根据用户需求，提供免费培训。培训的内容包括：理论知识；工作原理；使用与日常保养；现场测量演示讲解；典型的检测故障案例分析；常见故障诊断及现场操作方法和技巧。如果以后用户操作人员发生变动，我公司还可以对由于工作需要调动的新技术人员进行免费培训。


87

4、仪器使用一个月后我公司技术人员到用户处回访，了解仪器使用情况，以后每三月定期回访使用情况。

以下情况将实行有偿维修服务。

- (1) 由于人为或不可抗拒的自然现象发生的损害
- (2) 由于操作不当而造成的故障或损坏
- (3) 由于对产品不正确的安装，经他人维修而损坏

二、质量保证期外

(一) 服务内容

1. 故障排除：在质量保证期外，如发生产品故障，我将提供及时故障排除服务。故障排除包括但不限于：分析故障原因，修复故障，恢复正常使用等

2. 售后咨询：在质量保证期外，客户可随时致电我司售后咨询电话，获得解答和指导。我将安排专业的售后人员为客户提供咨询服务。

3. 维修维护：在质量保证期外，如产品需要更换故障部件、维修或维护，我将提供相应的维修维护服务，并且终身维修只收工本费。我将保证维修维护工作的及时性和专业性。

(二) 服务标准

1. 故障排除：

- a. 在接到客户故障报告后，我将在 4 小时内到达现场。
- b. 对于简单故障，我将在 12 小时内解决问题。
- c. 对于复杂故障，我将根据实际情况，协商时间和方案进行解决。

2. 售后咨询：

- a. 客户拨打售后咨询电话后，我将 7×24 小时全年无间断服务，并提供专业指导。
- b. 如咨询问题无法通过电话解决，我将根据实际情况，派遣专业人员上门解答。

3. 维修维护：

- a. 对于需要维修维护的产品，我将在 4 小时内安排专业人员进行处理。
- b. 若需更换故障部件，我将确保所使用的零部件符合质量标准，并提供保修。

(三) 服务承诺

- 1、公司承诺本公司产品在一年质保期满后终身维修只收工本费；
- 2、能及时为贵单位提供备品备件，保证款式一样、质地等同，颜色接近；
- 2、维修：接到通知后，4小时内到达现场、12小时内解决问题并无条件完成，及时排除故障，如无法解决，提供备用服务，做到用户不满意，服务不停止，确保用户工作正常开展；
- 3、易损件、备品备件供应：易损件、备品备件终身提供（质保期满后，备品、备件优于市场价格提供）；
- 4、我单位提供技术服务的方式包括电话热线支持、定期巡检服务、远程维护、电子邮件、现场支持等五种方式。

88

三、本地专业售后服务

1、培训计划

为确保用户能够更好的了解并使用我公司产品，以更好地解决用户问题。

我方培训人员

序号	培训内容	计划人数	派出人员构成	
			职称	人数
1	设备主要性能、参数工作原理等介绍	1	中级工程师	1
2	故障分析与排除	1	中级工程师	1
3	实际现场操作、现场测量演示讲解	1	中级工程师	1
4	使用与日常保养	1	中级工程师	1
5	安全培训	1	中级工程师	1
6	检测专业性培训	1	中级工程师	1

我方技术培训人员要求：

- 1、具有过硬的专业技术能力；
- 2、具有良好的创造力、理解力、操作能力等
- 3、具有责任心，能负责的对用户进行培训指导；
- 4、热爱生活，有良好的语言表达能力，沟通能力，在培训过程中可以使用户更好的理解

相关培训内容：

- 5、具备良好的职业道德和敬业精神，能把强烈的社会责任感和使命感融入到为客户的服务中；

- 6、协助处理用户在系统日常使用过程中遇到的问题及变更；
- 7、具有良好的态度，细致周到、诚实守信、全心全意为用户服务。

2、培训对象

用户方操作人员、用户指派人员：

- 1、在今后系统运行工作中，直接参与系统工作操作；
- 2、能简单的使用现代化电子设备；
- 3、具有较好的沟通交流技巧和语言表达能力；
- 4、对于新技术、新知识的接受能力较强；
- 5、项目相关的负责人员、管理人员、操作人员；

用户方技术维护人员：

- 1、有相关计算机工作经验；
- 2、有系统集成维护管理经验；
- 3、能够独立承担常规技术工作；



89



- 4、对硬件设备的功能使用有一定了解；
- 5、懂得解决技术问题的常规方法和程序
- 6、了解相关的仪器知识。

(三) 培训方式

1、免费上门培训

我方所提供的所有产品负责免费送货、安装调试、上门集中培训，直至设备正常运行。同时还负责向用户培训设备的使用操作和简单维护，并与客户签订售后服务协议，以保障客户利益。

2、产品安装培训

目标：通过培训老师的讲解、操作示范，使使用方技术人员了解各设备的通电特性、电信原理，了解各系统设备安装工艺和安装流程。

一、内容包括：

各子系统的理论基础原理结构：在系统安装前，教员详细讲解各系统设计思想、设计原理并对照已有的设计图和有关标准（规范）进行集中授课，让学员能看懂原理图、框图、流程图和各种标准的图形符号、代号，了解有关的专业名词、参数和技术指标。

主要设备、器件的作用、安装位置：在施工过程中，结合系统中所使用的设备、器材等实物和说明书，教员在施工现场或机房内进行实地讲解。使受培训人员了解各系统设备安装工艺和安装流程。

设备的操作与使用：在施工现场对施工方案、操作规程、调试步骤等分阶段授课。掌握接头、接口、节点、协议、工作面的操作手法和要领。要求受培训人员动手操作并达到能独立使用设备。学员可分阶段参与施工，但不作劳力，只以提高其动手能力为目的。

竣工图查阅及完善：项目施工完成后，在学员全面掌握系统的基本原理和设备的操作基础上，教员应详细地讲解竣工图纸加深学员对系统的理解。

二、简单故障的判断及排除

目标：通过培训老师的讲解、操作示范，使使用方技术人员能进行简单的故障判断及排除。

四、其他实质性优惠及服务承诺

- 1、我单位承诺在采购安装服务期间不拖欠工人工资。
- 2、我单位承诺，有足够的资金保障，承诺在甲方资金不到位的情况下连续安装服务、确保总工期不变。
- 3、其他针对本项目的实质承诺：
- 4、确保合格供应商，争创优良供应商。
- 5、我们完全响应贵方的要求，若中标将严格执行投标文件的所有条款，我公司保证服从业主方的统筹调度，配合各责任主体职责范围内的工作，在安装服务过程中，我们将始终信守合同，将履行合同条款作为我们的一切行动的中心目标。


90

6、我方改善经营服务态度，提高产品质量，加快安装进度，做到安全文明施工。

7、交工后回访、保修方面

1) 我公司配备有专门的项目回访服务点，严格按我公司的社会服务承诺进行服务回访。

2) 如贵方发生需要维修的内容，需要我公司派人参加，我公司保证接用户报修电话 4 小时内到达现场，12 小时内解决问题

3) 维修人员主动配合贵方，对贵方提出的要求，尽可能满足，绝对不让贵方感到保修期内外的差别。

8、如有破损3天内提供新的产品或修复满足要求。

(1) 接到客户电话咨询及时进行解答，无法及时解答的会转交公司相关部门进行解答，务必在2小时内给与回复。

(2) 对于需要现场服务的客户，提供7*24小时远程服务支持小时（节假日或工作日），4小时内到达现场、12小时内解决问题。并提供技术支持。

(3) 如客户仪器需要返厂维修的，将备用机提供给客户，保证使用单位的正常工作。

(4) 过保产品如出现问题第一时间将书面检测结果及维修意见传达给客户，征求客户意见之后再进行修理。

(5) 对整套设备在到货后提供3年的“三包”质量保证，设备终身维修，系统软件终身免费升级。之后如发生产品损坏，及时为本套装置提供维修部件，并按最近的投标价提供。

(6) 长期为买方提供备件采购和供应服务。

(7) 提供以下但不限于下方的服务内容：

(8) 开箱检验完成后，双方对合同设备进行安装、调试，以使其具备考核的状态。安装、调试按照专用合同条款约定的下列任一种方式进行：

(9) (1) 卖方按照合同约定完成合同设备的安装、调试工作；

(10) (2) 买方或买方安排第三方负责合同设备的安装、调试工作，卖方提供技术服务。

(11) 除专用合同条款另有约定外，在安装、调试过程中，如由于买方或买方安排的第三方未按照卖方现场服务人员的指导导致安装、调试不成功和（或）出现合同设备损坏，买方自行承担。如在买方或买方安排的第三方按照卖方现场服务人员的指导进行安装、调试的情况下出现安装、调试不成功和（或）造成合同设备损坏的情况，卖方承担责任。

(12) 除专用合同条款另有约定外，安装、调试中合同设备运行需要的用水、用电、其他动力和原材料（如需要）等均由买方承担。

(13) 双方对合同设备的安装、调试情况共同及时进行记录。

五、售后服务承诺

1. 技术咨询服务：在本项目合同签订后，我们将提供给用户一份详细的技术咨询联系方式，在整个保修期内，用户可以随时通过电话、传真、及电子邮件等各种灵活的通讯手段向公司进行技术咨询。且设备提供全套的详细技术资料，积极配合做好设备安装前的准备工作，如需要

特殊的技术支持，我公司将派有关技术人员到现场提供技术支持。

2. 现场技术支持：对于本项目在设备出现故障，我们将以用户实际利益为重，及时提供工程师到用户现场进行服务。在本项目的维护期内（产品质量保期）根据用户需要，我们将安排工程师在第一时间赶到用户现场解决问题。

3. 技术服务质量保证：为了监督管理技术服务体系架构中的各服务节点环节的服务质量，公司高层管理者直接负责对工程项目的技术服务进行系统监督管理，生产管理部统一进行任务调度及客户服务满意度调查，客户满意度调查结果直接和相关服务节点及工程师绩效相关联。同时对技术服务体系规范和流程实施过程中监督各服务环节质量记录，在服务环节中不断完善客户“健康档案”，为客户提供最满意的服务质量。

4. 技术支持与服务原则：

坚持“用户第一”原则：在此次项目的技术服务中，始终坚持我们公司一贯的质量管理方针，坚持“用户第一，优质、可靠、适用”的服务原则，保证为用户提供完善周到的售后服务和技术支持。始终以向客户提供专业化、标准化、多元化的服务为公司的服务宗旨：公司有着完善的技术服务和系统维护队伍，有专门负责对用户的全方位的技术支持和服务，从电话咨询、传真、邮件，直到用户现场服务，我们会以最快的速度响应用户的请求，处理用户出现的各种问题和故障。

5. 定期巡回检修服务：

新乡清新环境技术有限公司提供定期现场巡访或不定期电话巡访服务，与用户一起对仪器进行性能调优、系统诊断，系统日常维护管理方面的交流，为客户进行定期的预防性维护服务。仪器使用一个月后我公司技术人员到用户处回访，了解仪器使用情况，以后每三月定期回访使用情况。

磋商供应商名称（电子签章）：新乡清新环境技术有限公司

日期：2024年1月3日

92