

7.6、售后服务方案

7.6.1、售后服务内容

- (1) 针对于台前县所有的土壤监测点，根据采购人的要求开展检测。
- (2) 接到采购人通知后第一时间出发，保证 4 小时内到达。
- (3) 当采购人存在后续需解决问题时，采购人可直接联系项目负责人，由联络组负责联系技术人员给予电话指导解决。现场服务：对于通过电话联系无法解决的问题，将根据采购人要求，安排技术工程师前往现场。
- (4) 可根据采购人要求开展人员、车辆等方面的保障及服务支持工作。
- (5) 可根据采购人要求开展应急监测工所，保证应急监测工作。
- (6) 优惠服务：
免费为采购人提供技术咨询，对于后续检测问题提供帮助；
除本项目外，本项目采购人的任务随叫随到，提供全方位硬件、软件、人员支持；
对样品提供免费留样复测服务。样品按照样品储存规范进行保存，在此期间如果委托方对数据有质疑，实验室可进行免费复测。

7.6.2、售后服务到达时间

接到采购人通知后第一时间出发，保证 4 小时内到达。

7.6.3、问题解决方案

针对本项目成立专门的售后服务团队，负责项目推进过程中及后续产生的问题做出及时的响应和解决。

当出现问题时，第一时间向项目主管方和项目实施方进行沟通，根据具体问题的类型、性质提出详细的解决方案。并在主管部门监督下，按照相关规章制度进行核查解决。

具体要求如下：

- 1.信息共享，建立横纵向联动的工作机制，明确问题类型、职责分工，相互协作、相互配合，形成工作合力；
- 2.积极配合主管部门提供专业、及时的服务；
- 3.根据项目进展及问题解决情况，及时向主管方进行情况汇报，定期回访；
- 4.编制工作总结，梳理相关问题产生的原因及规避措施，避免在后续工作中出现类似情况。

供应商名称（企业电子签章或加盖公章）：河南省诚建检验检测技术有限公司

法定代表人或其委托代理人（个人电子签章或签字）：张明

地址：郑州市惠济区新城路17号睿谷创新中心2区10号楼

电话：0371-65597199

日期：2023年12月05日

