
11.13售后服务保障
售后服务、服务承诺



1. 在交货前，由我厂对产品质量、规格、性能和数量/重量进行精确和全面的检测，并出具证明产品有相符的证明书和质量检验证书。

2. 货物检验若开箱检验中发现有诸如数量、型号和外观尺寸与合同不符，或密封包卷物本身的短少和损坏，我方将向业主报告，并提出处理意见请业主和监理工程师审批。

3. 检验方法我方将组织业主在货物到达现场时共同进行到货检验。

合同项目的设备、材料和技术文件运抵规定的交货地点后，我方组织业主、监理工程师共同对其进行检查，并认真做好交接记录，各方签字。

检查的内容主要包括：

满足合同对包装的要求：

外观良好，运输途中未受损：

编号、数量和名称与合同要求的货物清单核实无误。

所进行的检查已满足合同中业主要求时即办理入库交接手续。



4. 随箱文件每个包装箱内附有产品的合格证书。

5. 交货地点：按招标人要求

6. 交货时间：按招标人要求

7. 发货作业

8. 配送作业供货

质量保障的设施及措施

供货质量承诺我公司承诺：



1. 工程质量符合中华人民共和国国家标准、行业标准及其它相关标准。

2. 提供的所有产品都是全新的，且符合采购单位的设计要求。

3. 所购产品来自正规渠道，杜绝 三无 产品入库，绝不以次好，为采购单位提供充足货源及高品质的材料。

4. 为保证工程质量，由我公司专职质检员对产品实行跟踪检查，严格按《质量管理体系》、《质量检验、监督制度》、《产品质量奖罚制度》执行，保证工程质量合格。

5. 负责货物的运输工作，保证按照合同要求进行包装、运输和控制，使得按时保质地完成货物到现场。

6. 货物到达台方指定地点后，组织双方相关人员进行到货验收，保证符合合同要求。

7. 做好工程设备材料和辅材的储存和堆放管理。

8. 负责全过程的质量问题处理，并承担相应的责任，确保产品和工程的质量。



9. 提供全生命的产品售后服务。

10. 提供所有产品的 三包 服务。

供货质量保障措施：

为了完成我司的供货质量承诺,保证项目全过程中的货物质量。本项目建设,特别对所有项目设备、材料、工器具,在运输、存放保管、施工过等过程中,采取必要的保护措施。



我司负责所有的保障措施工作。甲方配合,提供相关的协助工作。

1. 质量监督管理措施

2. 1)成立专门的质量管理监督部门,指定项目质量监督的负责人。确定质量方针、质量目标和清晰的职责分工。

2)严格执行企业质量管理制度、项目质量监督制度。

3)对产品和原材料供应商进行认证、评估和监督。

4)监督和管理对外购产品和材料的检验评估工作。

5)监督和管理出厂产品的质量评估、产品资料的审核。

6)监督和管理产品材料的运输、到货验收、货物更换等全过程的产品质量。

7)监督整个供货计划的执行,确保顺利完成施工。

8)定期参加工作会议,向项目负责人汇报产品质量监督工作成果。



2. 产品出厂生产的质量保障措施 1)把好原材料采购的质量关,必须符合国家质量标准和产品设计要求。

2)严格按照质量管理体系的要求进行生产质量的管理,组建质量管理体系领导小组。明确各级人员的职责。

3)加强全体员工的生产质量意识。

4)对生产中的各个环节进行严格把关,定期或不定期地进行检查。如发现不合格产品,必须重新生产,达到合格为止。

5)对产品的生产过程进行记录和统计,保证生产质量过程的可追溯性。

3. 外购产品和材料的质量保障措施 1)成立专门的采购部门,对采购的整个计划负责。

2)制定项目采购计划,完善所有采购文件。包括:项目名称、工程使用部位、规格、数量、时间及价格要求;

合同规定的质量保证规范、标准;

工程技术规范的要求;

采购进度计划;

运输和交货条件;

质量鉴定和检查方法。

3)选择优良的生产厂家和供货渠道,保障货物的质量。

根据业主与公司签订的项目供货合同及变更情况,项目部编制整体物料进场计划,将《物料需求单》交采购部;

采购部根据《物料需求单》收集采购信息,确定合格供货方,编制整体采购计划,并将订货周期通知项目部,在征得项目部同意后编制分步采购计划;

采购部根据物料进场的先后顺序及货物订货周期,进行物料采购合同签订。

签订时会同工程部负责人进行合同条款的落实,采购负责人



与工程部负责人一起在采购合同上签字。合同上须包括

a. 达到国家有关法规,满足本工程应用的技术标准和质量要求,厂家承诺有产品检验合格证质保书,试验报告,说明书以及有关的技术资料。

b. 实行生产许可证制度的产品,要有许可证主管部门颁发的许可证编号,批准日期和有效期。

c. 进口产品须有报关证明、商检证明、原产地证明资料等。

d. 厂家提供售后服务保证,和技术咨询保证。

e. 厂家具有完善的品质保障体系。

f. 提供产品测试报告。

合同签订后,根据工地供货需要及供货周期通知供货方发货。供货方将货物发到公司的,则由采购部进行外观、型号、数量等方面的验收,无问题后办理签收入库手续,同时根据合同进行付款;如果供货方将物品直接发到供货现场的,则由项目经理进行验收,并将具体的型号、数量、外观等内容在签收单上记录。采购部根据项目提交的签收单进行审核,补办入库手续,工程部补办出库手续。

采购部领用物料后,由采购部物流配送主管负责将物料按需配送到本工程工地。项目经理现场负责签收验货,单据交由工程管理部助理负责记录物流来往帐。如在供货中出现产品质量问题或需要供货方处理的,则采购部进行联系。

1) 在不低于 1 年的质保期内,投标人对所投产品在使用过



程中出现的故障问题，免费提供维修和更换服务。

2) 质保期过后 1 年内，投标人将继续为此项目提供免费维修服务，在此期间不收取维护费，如需更换零配件，只收取零配件的成本费。

3) 质保期过后 1 年内，投标人将继续为此项目提供维修服务，除收取交通费、住宿费和所更换部件的成本费外，不再收取任何维修费用。

4) 投标人在接到用户维修通知后 1 小时内响应，1 个工作日内排除故障（节假日照常服务）。

5) 在货物的设计使用寿命期内，投标人必须保证零部件的正常供应，对所有部件终身维修服务，对货物定期维护保养，确保货物正常使用。

6) 免费安装调试、人员培训、技术支持。

7) 定期进行用户回访，及时处理用户意见。

我公司在收到用户第一个报修电话后，本市应在 12 小时、外省应在 24 小时内赶到事故现场，维修更换有缺陷的货物或部件，若现场不能解决，应最多不超过 7 日内将货物修好。在维修过程中由卖方提供一台同种工作效果的货物作为备用机，保证买方不耽误工作。

如果我公司在收到通知后 7 日内没有弥补缺陷，买方可采取必要的补救措施，但风险和费用将由卖方承担。

(1) 保修期及保修期承诺（维修响应时间、免费保修期条



件、超过免费保修期条件等)

维修响应时间：实行 24 小时售后服务，接到报修电话 30 分钟反应、8 小时修复、48 小时不能修复提供备用机。

提供全天 24 小时不间断服务。发生故障，保证立即给予响应，迅速排除故障。维保点检修人员不能排除故障时，我司将派技术工程师在 24 小时内到位修复，设备如不能及时修复，我方免费提供备机备件并积极配合做好服务工作。

免费保修期条件：保修期 1 年。保修期内，除人为因素损坏外，全部免费维修。

安装完毕，即进入我公司的产品质保期。自验收合格之日起在五年内，负责对产品实行免费保修及上门服务；正常使用过程中，任何元器件损坏，在保修期内负责免费更换。

在正常的维修保养期间内，保证实行全年 365 天，每天 24 小时的热线电话服务，确保正常运行。

在正常的维修保养期间，维修保养人员对每台设备实行每月不少于三次的主动预防性维修保养以减少或杜绝故障的发生。

质保期满后，我方保证提供上门终身维修服务，迅速快捷地提供货物的备品备件，并能保证采购人能够及时买到货物所需的备品备件和易损件，并参考届时的市场价格优惠提供必须的零配件，只收取材料费。

所有设备实行终身维修，负责到底；保修期结束后仍负责维修服务，只收取成本费。



(2) 保养期及保养期承诺（保养计划、免费保养期条件、超过免费保养期条件等）

①保养计划：每个月派专人上门各保养一次。

维修保养人员对每台设备实行每月不少于三次的主动预防性维修保养以减少或杜绝故障的发生。

②免费保养期：质保期内免费保养。

③超过免费保养期：质保期外仅收取材料成本费及上门服务费。

现场维护服务：工程师通过电话不能解决问题时，我们会迅速派遣工程师携带零部件及工具去现场进行维修工作，直到所有问题解决为止，标准响应时间为路途时间。

设备维修服务：公司对免费维护期内的系统提供现场维修和更换服务，对后续保用服务合同内指定的所有设备提供保修和保养服务；对于未包含在后续保用服务合同内的设备提供优惠的有偿服务。

专人技术支持服务：我们将指定有两名工程师专门负责甲方系统的维护工作，这样，系统的维护要求可以得到最快的响应，能更快地提出建议并解决问题，可随时响应用户的呼叫。

保修登记：系统验收合格后，我们会建立完整的系统设备配置及维护档案，以助我们能更好更快地集中并解决问题。

备件保障：公司备有相当数量的各种配件，可以保证本项目院在需要时及时进行部件更换。



免费提供操作人员的培训和资料:对本项目提供不少于3人次,7天/人的正规培训,公司不仅提供现场指定的操作人员培训,还将免费为后备的操作人员提供培训,并提供培训资料。



(3) 售后服务人员计划

培训维修人员2名,培训维修、维护保养方法,达到能排除常见故障。

为了更好地为我们的客户服务,公司将遵循以下条款提供售后服务和技术支持。

1) 所购买产品的首次现场安装、调试和客户化定制

2) 所购买产品的现场培训和正式培训

3) 电话支持服务

a. 对产品的了解咨询

b. 在使用产品过程中的故障处理咨询

c. 在正常办公期间内,用户可以通过电话与公司联系。非正常工作时间,可拨打提供手机寻求支持

d. 技术人员会尽量即时在电话中帮助用户解决问题,若当时不能马上解决,热线人员会记录用户单位的名称,联系电话及联系人,在得到解决方案后,立刻主动与用户联系。



4) 与客户保持经常性的联系

为了准确了解用户需求、实际应用中所面临的问题及公司与用户的服务状况,公司客户服务中心将提供电话方式定期访问客户,一遍及时发现问题,适时调整服务内容从而更好地做好服务。

1、质量保证：我公司保证本次所投标的产品均为原厂原装，符合国家质量认证中心 3C 认证标准要求，提供产品技术资料(包含产品目录、使用说明书、合格证及使用指南)。



2、供货安装时间及技术培训：我司在本次招标采购中若中标，在接到中标通知书后二个工作日与用户签订采购合同，并在三个工作日内向用户提供货物并安装。而且提供的所有产品负责免费送货、安装、调试，直至设备正常运行。同时，我公司还负责向用户培训设备的使用操作和简单维护，并于客户签订售后服务协议，以保障客户利益。

3、保修期：我公司对本次招标供货有效期内所提供的所有产品连同配件上门保修三年，提供上门服务，无需用户送修，并提供终身技术服务支持，和维修。在设备使用期间的耗材均按市场最优惠价格供应，不收取上门服务等。

4、响应时间：我公司对本次招标供货有效期内所提供的所有产品，坚持每月定期回访，巡回检查及保养以延长机子寿命。保修期内，产品若发生故障，我公司在接到用户报修信息后，2 个小时内到达维修现场并到位检修，在 8 个小时内修复。特殊情况在 12 个小时内无法修复的，我司将提供备用设备给客户免费使用。保修期内因设备性能故障检修多次仍不能正常使用的，我司将无偿更换新设备。在超出保修期后，如产品发生故障，我公司可派技术员免费上门服务，如需更换配件，配件均按市场最优惠价格供应。



5、服务工作时间：对本次招标供货有效期内所提供的所有产品，我公司坚持每周 7 天，每天 24 个工作小时全天候服务。

6、我公司保证所提供的所有消耗材料均为原装正品，决不提供替代品牌耗品或假冒伪劣耗品，以确保设备的良好运转。

