

十、售后服务及优惠承诺

（一）售后服务计划

我们将设立专门的售后服务团队，负责设备的售后服务工作。团队成员具备丰富的专业知识和实践经验，能够快速响应客户的需求和问题。我司将派遣专业的技术工程师团队上门进行设备安装调试。工程师团队具备丰富的现场经验，快速完成设备的组装、调试工作，确保设备在交付时处于最佳运行状态。我们将提供以下售后服务：

定期回访：我们将定期对客户进行回访，了解设备的运行情况和客户的需求，以便及时发现问题并提供解决方案。

技术培训：我们将为客户提供设备操作和维护的技术培训，确保客户能够熟练使用设备和进行日常维护。

配件供应：我们将为客户提供设备的配件供应服务，确保设备在需要维修或更换配件时能够及时获得所需的配件。

服务团队组建与培训：我单位将组建一支专业的售后服务团队，团队成员包括售后工程师、技术支持专家、客服人员等。所有成员均具备丰富的农机产品知识和实际操作经验，且经过严格的内部培训，确保能够高效、专业地处理各类售后问题。

售后工程师：负责设备的安装调试、维修保养、故障排除等工作，确保设备在最佳状态下运行。

技术支持专家：提供远程技术支持，协助解决复杂技术问题，为售后工程师提供技术指导。



客服人员：接听客户咨询电话，记录问题并及时反馈给相关技术人员，确保客户的问题能够得到及时响应。

服务响应机制：建立快速响应机制，确保接到客户报修电话后，能够在最短时间内响应并安排技术人员前往现场。

响应时间：市内用户 1 个小时内到达维修现场并到位检修，市外用户 2 个小时内到达维修现场并到位检修。

修复时间：一般故障在 4 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。

客服热线：设立 24 小时客服热线，确保客户在任何时间都能联系到我方客服人员，及时反馈问题。

定期回访与维护：坚持每月定期回访客户，了解设备使用情况，及时发现并解决潜在问题。

定期回访：通过电话或实地走访的方式，了解设备的运行状况，收集客户的意见和建议。

免费维护：为客户提供免费的定期维护服务，包括设备的清洁、润滑、检查液位等日常维护，以及更换易损件、检查电路、调试机械性能等季度维护和年度维护。

维护记录：详细记录每次维护的内容和结果，建立设备维护档案，为后续的设备维护提供参考。

（二）常见问题解决方案

针对设备可能出现的常见问题，我们将制定详细的解决方案，并提供远程故障诊断、现场维修服务以及操作培训等支持，确保客户能



够熟练使用设备和进行日常维护。例如：

设备故障：我们将提供远程故障诊断和现场维修服务，确保设备能够尽快恢复正常运行。

操作不当：我们将通过技术培训和操作手册等形式，提高客户的操作技能，减少因操作不当导致的问题。

配件损坏：我们将提供配件的快速供应和更换服务，确保设备能够持续稳定运行。

1.启动困难

可能原因：电池电量不足、燃油系统故障、启动电机故障等。

解决方案：首先检查电池电量，必要时进行充电或更换电池；检查燃油系统，确保燃油充足且无堵塞；检查启动电机，如有故障及时更换。

2.作业效率低

可能原因：设备参数设置不当、刀具磨损、发动机功率不足等。

解决方案：重新调整设备参数，确保设备在最佳状态下运行；检查刀具磨损情况，及时更换磨损严重的刀具；检查发动机性能，如有问题及时维修或更换发动机。

3.设备故障频繁

可能原因：设备维护不当、零部件质量差、操作不当等。

解决方案：加强设备维护，定期进行清洁、润滑、检查液位等日常维护；更换质量可靠的零部件；对操作人员进行培训，确保其正确操作设备。



（三）产品退换货的方案及措施

我们将明确产品的退换货政策，包括退换货的条件、期限和流程等。在符合退换货政策的情况下，我们将为客户提供便捷的退换货服务，并确保后续跟踪与改进工作的顺利进行。

为确保客户的权益，我们将制定以下产品退换货的方案及措施：

退换货政策：我们将明确产品的退换货政策，包括退换货的条件、期限和流程等。在符合退换货政策的情况下，我们将为客户提供便捷的退换货服务。

质量检测：在客户提出退换货申请后，我们将对设备进行质量检测，以确定是否存在质量问题。对于存在质量问题的设备，我们将按照退换货政策进行处理。

沟通协商：在处理退换货事宜时，我们将与客户进行充分的沟通协商，确保双方对退换货事宜达成共识。我们将尊重客户的意见和需求，提供满意的解决方案。

后续跟踪：在退换货事宜处理后，我们将对客户进行后续跟踪，了解设备的运行情况和客户的需求变化。我们将根据客户的反馈和建议，不断改进和优化售后服务方案。

1.退换货条件

根据国家相关法律法规及行业标准，我单位承诺在以下条件下为客户提供退换货服务：

产品质量问题：在三包有效期内，农机产品因质量问题导致无法正常使用，经我单位技术人员确认后，可进行退换货。



产品不符合合同要求：若产品型号、规格、功能等与合同约定不符，客户有权要求退换货。

产品在第一个作业季内出现质量问题：在产品购机的第一个作业季开始 30 日内，除因易损件外，设备产品因同一质量问题累计修理 2 次后，又出现同一质量问题的，客户可以选择换货。

2.退换货流程

客户申请：客户在发现产品存在退换货条件所列问题后，需向我单位提交书面申请，注明问题描述及相关证据（如照片、视频等）。

审核与确认：我单位将在接到申请后的 24 小时内进行审核，并安排技术人员上门检查确认。若确认问题属实，将立即启动退换货流程。

产品回收与更换：安排物流回收问题产品，同时为客户更换同型号、同规格的新产品。在换货后，我单位将重新计算三包有效期，并提供新的三包凭证。

退款处理：若客户选择退货，我单位将在收到问题产品后的 7 个工作日内，按照购机发票金额全价一次退清货款。

3.保障措施

质量把控：加强产品质量检测，确保每一批次产品在出库前都经过严格的质量检测。制定不合格品判定标准，明确哪些情况属于不合格品（如外观缺陷、功能缺失、性能不达标等）。

客户沟通：在退换货过程中，保持与客户的密切沟通，及时向客户反馈处理进度。确保客户在退换货过程中能够随时了解情况，增强



客户满意度。

数据记录与分析：对退换货产品进行详细记录，包括产品型号、问题描述、处理结果等。

（四）售后服务承诺

1.产品质量保证

我单位郑重承诺，所提供的设备产品均为全新的、未经使用的原装合格产品，严格遵循国家相关质量标准及行业规范进行生产和检测。这些产品在正确安装、正常使用和定期保养的条件下，能够在其使用寿命内保持良好的性能和可靠性。为了进一步证明产品的质量，我单位将在交货时提供完整的产品合格证明文件，包括但不限于质量检测报告、产品合格证等。这些文件将详细记录产品的各项性能指标和质量检测结果，确保客户能够全面了解产品的质量状况。我们深知产品质量是企业生存和发展的基石，因此在生产过程中严格把控每一个环节，从原材料采购到零部件加工，再到整机装配和出厂检测，每一步都经过严格的质量检验，确保交付到客户手中的每一台农机产品都符合最高质量标准。

2.免费维修承诺

我单位承诺对所供农机产品提供 1 年的免费质保期，质保期从设备验收合格之日起计算。在质保期内，若产品因质量问题导致无法正常使用，我单位将负责免费维修或更换相关零部件，确保设备能够恢复正常运行。如果因产品本身缺陷给使用单位造成损失，我单位愿意承担相应的赔偿责任。这一承诺不仅体现了我们对产品质量的信心，



也展示了我们对客户负责的态度。我们深知设备故障可能会给客户的生产活动带来重大影响，因此我们将全力以赴确保设备的正常运行，减少客户的停机时间，保障客户的生产效率和经济效益。

3. 保修期内的保修内容与范围

保修内容：在质保期内，我单位将为客户提供全面的免费保修服务，具体包括以下内容：

设备维修：对于设备出现的任何非人为故障，我单位将提供免费维修服务。这包括但不限于机械故障、电气故障、液压系统故障等。我们的专业技术人员将对设备进行全面检查，快速诊断故障原因，并及时进行修复，确保设备能够尽快恢复正常运行。我们承诺在维修过程中使用高质量的原厂配件，确保维修后的设备性能与新设备相当，让客户能够放心使用。

零部件更换：若设备零部件因质量问题损坏，我单位将免费提供同规格、同型号的原装零部件进行更换。我们承诺所提供的零部件均为高质量的原厂配件，能够确保设备的性能和可靠性。在更换零部件时，我们的技术人员将严格按照操作规程进行操作，确保更换后的零部件能够正常工作，恢复设备的原有性能。

技术支持：我单位将提供免费的技术支持服务，解答客户在使用过程中遇到的技术问题。无论是设备的操作、维护还是故障排除，我们的技术支持团队都将随时为客户提供专业的指导和建议。我们的技术支持团队由经验丰富的工程师组成，他们具备深厚的专业知识和丰富的实践经验，能够快速准确地解决客户遇到的各种技术难题，确保



客户能够顺利使用设备。

保修范围

我单位提供的质保服务范围广泛，具体包括以下方面：

整机保修：除易损件外，设备的主机及所有附属部件均在保修范围内。这意味着客户在质保期内可以享受到全面的保修服务，无需担心因部件损坏而产生的额外费用。我们深知设备的每一个部件都对整体性能至关重要，因此我们将对所有部件进行严格的检查和维护，确保设备在质保期内始终保持良好的运行状态。

软件支持：若设备配备相关软件系统，我单位将提供免费的软件升级及维护服务。这将确保设备的软件系统始终保持最新状态，能够充分发挥其功能。我们的软件开发团队将定期对软件进行优化和升级，修复已知漏洞，提升软件性能，确保设备能够适应不断变化的工作需求。同时，我们还将为客户提供软件使用培训和技术支持，帮助客户更好地利用软件系统提高工作效率。

特殊部件：对于一些特殊部件（如传感器、控制器等），若因质量问题出现故障，同样享受免费保修服务。这些部件虽然在设备中占比不大，但对设备的正常运行至关重要，因此我们也将其纳入了保修范围。我们的技术人员将对这些特殊部件进行定期检查和维护，确保其正常工作，避免因部件故障导致设备停机。

4. 维修响应时间与服务保障

维修响应时间：我单位深知设备故障对客户工作的影响，因此承诺在接到客户报修电话后，将在 0.5 小时内响应，并安排专业技术人



员前往现场进行维修。具体响应时间如下：

市内：1 个小时内到达维修现场并到位检修。我们的技术人员将携带必要的工具和零部件，确保能够在最短的时间内完成维修工作。我们深知时间就是效率，因此我们将全力以赴确保客户能够在最短时间内恢复设备的使用。

市外：2 个小时内到达维修现场并到位检修。即使客户位于较远的地区，我们也将在规定时间内到达现场，确保客户能够尽快恢复设备的使用。我们的技术人员将提前规划路线，确保能够在最短时间内到达现场，减少客户的等待时间。

若设备出现故障，售后团队将在 0.5 小时内响应，1 小时内到达现场进行维修，确保设备停机时间最短。同时，我单位还为贵方提供免费的设备保养培训，帮助用户掌握正确的保养方法与维护技巧，延长设备使用寿命，提高设备使用效率。

5. 质保期限

我司为所有设备提供 1 年的质保服务。在质保期内，设备因质量问题出现的故障，我司将免费提供维修服务，包括零部件更换和人工服务费用。质保期从设备验收合格之日起计算。

保修时间与范围：我们明确承诺所投产品的保修时间为 1 年，保修期内涵盖设备的主体结构、关键部件及功能性能等方面。对于非人为因素导致的故障或损坏，我们将提供免费维修或更换服务。

6. 快速响应机制

设备在使用过程中如遇任何问题，您可随时拨打我司 24 小时售



后服务热线 13703918880。我司承诺在接到报修电话后 0.5 小时内响应，并在 48 小时内派遣专业维修人员到达现场进行处理。维修人员将携带必要的工具和备件，我们将尽最大努力缩短维修时间，确保设备尽快恢复运行。



7. 备件供应与支持

备件储备：我司在本地建立了完善的备件储备中心，储备了充足的常用零部件，确保在设备维修时能够及时更换，减少设备停机时间。备件储备将定期更新，确保备件的可用性和兼容性。

备件供应渠道：除了本地备件储备外，我司还建立了快速的备件供应渠道。对于非常规备件，我司将通过物流配送或紧急调配的方式，确保在最短时间内将备件送达您手中。同时，我司将提供详细的备件清单和价格表，供您参考和采购。

8. 定期回访与优化服务

定期回访：设备交付后，我司将定期对您进行回访，了解设备的运行情况和您的使用体验。回访频率为每月 3 次，回访内容包括设备的运行状态、操作人员的反馈意见、设备的维护保养情况等。通过定期回访，我司能够及时发现并解决潜在问题，确保设备长期稳定运行。

服务优化：我司将根据您的反馈意见，持续优化售后服务流程和服务质量。对于您提出的任何建议或意见，我司将认真对待并及时回复，确保您的需求得到满足。同时，我司将定期向您提供设备运行报告和维护建议，帮助您更好地管理设备。

