

五、服务承诺

致：（采购人）封丘县教育体育局

我方保证按以下承诺内容认真履行，如未履行，我方愿意承担违约责任：

为了更好地维护业主利益，我公司一贯坚持以业主为中心、全程服务的工作原则。我公司制订了一套完整的售后服务计划以及确保其得以实施的具体执行方案，设置专门的售后维修技术支持组，确保专人、专用设备的到位。

一、售后服务的内容、形式

我方保证按以下承诺内容认真履行合同：

提供完善的售前、售中、售后服务，保证客户的各项权益。

质保期为三年，提供终身维护，7*24 小时电话技术支持。

合同履行期限（交货期及完工期）：自合同签订之日起20日历天内完成，并达到验收标准。

免费质保期内，我方负责对提供的产品进行免费维修维护，不收取任何额外费用。质保期满后，我方终身提供优质服务，仅收取维修成本费。

采购人如遇到质量及技术故障，我公司将在 1 小时内作出实质性响应，电话咨询不能解决的，保证在第一时间前往现场进行维修维护，同时保证在 2 小时内解决问题。

随机赠送产品质保期内所需的备品备件。

保险

我方自行办理一切保险（含装卸、运输过程全部保险），其费用含在报价中。我方按照规定办理交纳“产品运输”保险费，其费用由我方负担并含入运输费用中，不另行支付。

我方为采购单位人员提供免费现场培训

我公司将免费为采购方提供产品使用人员培训工作，由此所发生的培训费、教材费等一切为

人员培训所发生的费用均含入我方投标的单价与合价之中。

免费提供 24 小时现场上门检测维修服务；

产品按国家标准及行业标准进行质量验收合格；

在产品的设计使用寿命期内，我方保证正常备品备件的供应，确保产品的正常使用。质保期后如需更换备品备件，我方以最优惠价（成本价）提供。

提供本地化保障服务，我公司为项目所在地本地企业，售后服务单位名称：河南省封丘县新华书店有限公司、地点：封丘县城文化路南段路西、联系人及联系电话：张全武、13700737885 负责本项目售后及备件供应及维修的持续保障性。为业主单位提供高效、优质的技术支持和服务。



国家企业信用信息公示系统网址：<http://www.gsxt.gov.cn>

市场主体应当于每年1月1日至6月30日通过国家企业信用信息公示系统报送公示年度报告

国家市场监督管理总局监制

紧急援助：在非正常工作时间，我公司为使用方提供紧急援助服务。

特色的培训基地技术培训服务

我公司针对此项目制定了科学可行合理的技术培训承诺和计划，提供具备同类产品丰富经验

的技术人员负责对采购方人员进行实际操作培训，直至采购方人员能够熟练使用。

为保护用户使用安全，过保后如发现因产品设计缺陷则客户可经由缺陷报告或投诉、初步危害评估、产品缺陷鉴定、召回确认、召回计划的制定、召回信息发布、实施召回、验收和终止召回等步骤对投标产品进行召回，同时在企业主动报告或紧急情况下，还可以启动简易程序短时间内保证用户正常使用；

过保后公司售后服务小组24小时不间断人工接受客户咨询和报修，保障及时提供针对性售后服务及技术支持，对用户在实际使用中遇到的有关产品问题，我公司将随时给予答复；

过保后公司将派工程师对使用中的产品进行一次彻底的免费维护及保养，以保证用户的产品处于最佳的使用状态；

过保后产品提供终身维护，维修费用只收取维修成本费，不收取其它额外费用；

过保后我公司将提供有效提醒服务，防止使用人员工作繁忙的遗漏问题，防止使用人员对产品保养不熟悉的问题，防止使用人员错误保养现象。我们的目的是前期预防故障发生，后期了解故障发生，保证故障在第一时间内解决；

过保后主动电话询访，了解产品使用情况并提醒与此时期相关的保养内容和注意事项，了解记录使用状况，并提供相关技术咨询服务；

一、售前服务

①购买计划：由于行业特殊性质决定，公司技术中心将协助业主提前预计购买计划，针对采购人实际情况制定计划，避免重复投资及闲置浪费。我公司将以购买计划形式提供参考性方案。

②购买方案：公司技术中心将提供满足客户情况的购买方案。在附合需要的前提下，减省成本投入，提高工作效率。

③成本分析：成本分析是包含一次投入成本、日常耗损、后期维护等项目的总和。从综合方面分析产品的使用成本，分析产品购买长期价值。

④客户档案：为每一个客户建立电子档案，记录客户产品现状、使用历史、产品配置，所处

地理环境、气候环境，及后期产品采购、使用、保养、维修等详细情况信息。

二、售中服务

①意向确定：经过详细了解客户所处的实际情况，通过良好的售前服务，让客户选择最佳的购机方案，确定购机意向。销售人员需在第一时间将意向反馈到公司业务部，指定专人（跟单员）负责全程配合服务。

②合同确定：明确客户意向内容，由业务部专职人员提供最终的《产品销售合同》。

③付款支持：付款支持机构（工商银行、农业银行、建设银行、中国银行），付款方式（转账、电汇、现金支票），客户可根据自身财务情况选择性办理。

④发货准备：公司有固定库存。产品由公司负责安装、包装，产品性能达到客户要求、产品包装符合运输要求后方可进行填写《出库检验报告》。

联系货运事宜

货物准备完毕，寻找合适的信誉好的物流公司安排发货。

确定货运信息后，先用函、电通告客户及招标代理机构联系，通知到货时间落实货运信息后，和司机及业主单位保持良好的沟通，不间断掌控货运动向，并及时告知业主货运情况。

⑤运输流程：运输方式可根据产品情况选择汽运、火运、海运、空运等方式。联网全国数十家物流公司、货运中心，保证运输的安全性、及时性、准确性。跟单员将按客户实际情况提供最佳运输方案，并协助办理相关手续。

⑥送货保障：跟单员负责运输单位和用户之间的沟通联系工作，需将产品运输至指定地址的准确时间告知用户，便于客户提前做好接货准备。对于运输当中无法抗拒的因素造成无法准确达到购买单位时，我们也有正确的流程随即和运输公司联系，争取最快解决方式，并将解决方法告知客户。

⑦验收流程：

我公司郑重承诺：我公司提供的产品、设备是原装（全新未曾使用）非进口的合格产品、符

合国家有关规定，证件齐全，保证质量。

我方负责对产品的安装和调试验收，进行测试运行，对产品所要求的各项指标进行测试，保证通过竣工验收。

投标产品铭牌标志规范醒目，内容齐全，随机的《维修保养技术规程》，内有详细的设备主要性能技术参数，产品维护保养等技术规程。

投标产品生产工艺先进，漆膜均匀、光亮、防腐、美观，符合技术要求，可承受潮湿和多尘工况，符合用户要求。

在交货之前，我公司已根据规范要求，对投标产品的质量、规格、性能、数量和重量等进行了详细而全面的检验，各项性能指标均符合相关标准要求，并出具可证明产品符合合同规定的产品合格证，相应的产品最终检验报告包含了详细的检验项目、检验结果和检验方法，该检验报告作为产品档案可供用户查阅。

客户指定专人对照《产品销售合同》和随机《产品配置清单》中标明的产品、配件、工具对照验收；

客户确定产品配置完整、产品功能正常后在《产品验收合格单》上签字（盖章）确认。

三、售后服务



产品到达客户端使用时，将客户资料统一管理。由专业技术人员针对不同地区、不同产品、不同用户的情况提供一套完整的、循环周期性的技术服务方案，并由售后人员跟踪服务。

1、技术培训：

采用开放式培训，技术指导人员将遵照《培训计划》安排完成用户技术理论、原理等进行培训。

2、施工跟踪：

技术人员在集中培训后利用 3-5 天时间辅助用户进行现场施工作业，在施工作业中，进行实际操作技巧的指导，直至客户完全掌握理论知识和实际操作技能（培训时间可根据用户情况适当延期）。

3、保养提醒：

为保证产品的正常工作效率，公司制定了售后服务人员定期询访客户制度。售后服务人员将在每一个保养阶段进行有效提醒：防止使用人员工作繁忙的遗漏问题；防止使用人员对产品保养不熟悉的问题；防止使用人员错误保养现象。我们的目的是前期预防故障发生，后期了解故障发生，保证故障在第一时间解决。

4、配件供应：

A、易损件、零配件：在各个区域技术服务部长期提供产品所需的易损件。

B、非易损件：各区域技术服务部及公司长期提供产品所需的全套配件，配件供应可在1-2 个工作日内完成。

5、产品保修（质保期内）：

【工作流程】客户电话报修售后服务部→售后技术小组分析后发出维修指令→安排电话回复解答或区域维修人员前往现场→服务结束后将客户意见反馈售后服务部。

【保修事项】

A、产品质保期内若发生故障，我公司区域技术服务人员将在规定的时间内解决故障。区域技术服务部将及时供应产品所需的零部件。并在产品检修时对其他部件进行检查，防止连锁故障的发生。

B、质保期内，所更换下来的配件由售后服务部收回，用于权威鉴定，找到故障原因及预防办

法。

C、每一次登门服务都应要求客户填写《售后服务跟踪卡》，否则视为无效服务；

D、当用户遇紧急情况需快速维修，正常维修时间又不能满足时，区域服务站申请后可提供备用配件解决临时问题。

6、产品维修（质保期后）：

A、质保期后的产品，客户仍然可凭保修卡要求维修服务。

B、质保期后的产品发生故障后，技术服务部应在规定的时间内排除故障，特殊情况应得到用户的认可。

C、我公司对质保期后的产品维修提供终身服务。

7、定期巡访及保养提醒

A、产品交付后两周内主动电话询访，了解产品使用情况并提醒与此时期相关的保养内容和注意事项，并提供相关技术咨询服务。

B、产品交付后半年和一年各巡回检查保养一次，以后以三个月为周期提供售后服务巡访，提出建议和帮助进行预防性维护。

C、我们每次电话询访，都会提醒您要及时的对产品进行保养。

质量保证期内服务内容

我方负责在产品质保期内提供免费维护和技术咨询服务；并提供一套完整的技术资料来为业主的使用人员进行全面的产品功能、技术性能参数、技术原理、实地操作、简单维护维修等各个方面的技术培训。

在设备交付使用时，我公司提供产品所需的备品备件。

在保修期内，我公司负责提供技术维修人员和维修工具，为定期维修保养选派技术熟练人员，保证产品正常使用。

我公司提供质保期内基本服务主要涵盖以下内容：

免费技术培训；

为保持产品的正常运行，对产品进行维修维护的工作；

产品若发生故障，我公司区域技术服务人员将在规定的时间内解决故障。区域技术服务部将及时供应产品所需的备品备件。并在产品检修时对其他部件进行检查，防止连锁故障的发生；

备件供应：

A、易损件、零配件：在各个区域技术服务部长期提供产品所需的易损件；

B、非易损件：各区域技术服务部及公司长期提供产品所需的全套配件，配件供应可在1-2 个工作日内完成；

提供产品技术升级服务工作；质保期内，可根据客户要求，对产品进行技术功能的升级服务。

保养提醒

产品交付后两周内主动电话询访，了解产品使用情况并提醒与此时期相关的保养内容和注意事项，了解记录使用状况，并提供相关技术咨询服务。

巡回服务

A、设备交付后半年和一年各巡回检查保养一次，以后以三个月为周期提供售后服务巡访，提出建议和帮助进行预防性维护。

B、每年夏季和冬季，公司技术人员前往了解服务情况，听取用户对产品和服务的意见。春、秋季售后服务人员每月主动电话询访。

服务内容清单

序号	服务类型	服务内容	编号	服务方式
	全过程服务	售前服务	1	分析地理环境、气候环境、使用条件、使用历史，提供产品选配方案。
		售中服务	2	提供成本对比分析。
			3	紧急抢修
			4	常规检查

		售后服务	5	常规保养, 提供电话提醒服务
			6	设立 24 小时报修电话, 设立投诉平台。
二	全方面服务	每周 7×24 小时不间断服务	7	质保期外配件供应我公司提供车资、人员费用。
		多种方式交流, 形成远程服务	8	提供语音、IP 电话、E-mail、MSN、传真、文字、视频信息、5G。
		信息数据管理客户档案	9	可按单位名称、采购时间、采购型号、交货时间、联系人等关键词进行查询。
		定期交流	10	提供工厂培训交流服务, 名额不限。
三	个性化服务	技术服务	11	发货前可提供技术服务, 使用后可提供部分技术服务。
		辅助施工	12	客户工期加急时可提供辅助施工小组。
		知识服务	13	不定期组织施工工艺、新技术、新材料论坛, 现场观摩服务。
		移动服务中心	14	每半年将派技术服务车辆进行国内产品使用状况巡检。

定期组织巡检服务内容



巡检服务内容

为了用户掌握本公司产品的特性, 使本公司产品得到合理的维护和保养, 最大限度的提高产

品的使用寿命，同时也为了维护用户和企业的共同利益，我们将对用户使用的产品实施定期巡检服务。我公司针对本项目提供定期检测、故障排查巡检服务。具体内容如下：

产品交付后两周内我公司将主动电话询访，了解产品的使用情况并提醒与此时期相关的保养内容和注意事项，了解记录使用状况，并提供技术咨询服务。

产品交付后半年和一年各巡回检查保养一次，以后以三个月为周期提供售后巡检服务，提出建议和帮助进行预防性维护。

每半年，公司技术人员前往了解服务情况，听取用户对产品和服务的意见，售后服务人员每月主动电话询访。

我们每次电话询访，都会提醒您对要及时的对产品进行保养。

巡检服务人数

我公司针对用户设立专门的巡检服务小组，并配备资质过硬的售后服务人员、专用车辆、专用维修工具等，定期对用户使用的产品实施巡检服务，了解产品的使用情况并提醒与此时期相关的保养内容和注意事项，了解记录使用状况，提供技术咨询服务，检查并解决产品在使用过程中的遇到的问题，听取用户反馈意见。

产品验收合格后两周内我公司将主动电话询访，使用交付后半年和一年各巡回检查保养一次，以后以三个月为周期提供售后服务巡访。每半年，公司技术人员前往了解服务情况，听取用户对产品和服务的意见。售后服务人员每月主动电话询访，我们每次电话询访，都会提醒您对要及时的对产品进行保养。

公司拥有专业的巡检服务小组，针对本项目需求，安排 1-5 名有资格的技术人员、使用操作人员及项目负责人。对用户使用产品进行定期巡检服务。

巡检服务周期

为保证产品的正常使用，对产品进行预防性检查与维修，提高产品使用寿命，主要由电话及人工现场巡检两种方式进行巡检服务。

A、电话回访周期：产品交付后两周内我公司将主动电话询访，了解产品的使用情况并提醒与此时期相关的保养内容和注意事项，了解记录使用状况，并提供相关技术咨询服务。售后服务人员每月主动电话询访，我们每次电话询访，都会提醒您要及时的对产品进行保养。

B、人工现场巡检周期：设备交付后半年和一年各巡回检查保养一次，以后以三个月为周期提供售后服务巡访，提出建议和帮助进行预防性维护。每半年，公司技术人员前往了解服务情况，听取用户对产品和服务的意见，对产品进行全面检修保养后，对故障隐患提出预防性养护建议，零部件成本价提供，保证产品的正常使用。

二、质量保证措施

我公司自成立以来，一直将产品质量定位为公司参与市场竞争的核心，正是这个成功的定位和公司全体员工强烈的产品质量意识，使我在行业内获有较好的声誉。

我公司在此对产品质量及质量保证措施做出以下承诺：

1、保证提供的产品是满足采购需求的合格品，符合合同约定的规格、标准、技术性能考核指标等，质量符合国家或行业最新标准要求，能够安全和稳定地运行，且产品（包括全部部件）全新、完整、未使用过。

2、保证按公司标准流程对产品的质量、规格、数量等进行详细而全面的检验，并出具一份证明产品符合合同规定的检验证书。并根据生产标准和工艺技术条件及检验标准，提供产品和主要部件的检验报告。

3、我公司提供的全部产品，均采用国家或专业标准保护措施进行包装。包装适应于远距离运输、防潮、防震、防锈和防粗暴装卸，确保货物安全无损运抵交货现场。避免包装不善所引起的产品锈蚀、损坏。

4、货物运抵现场，我方将同时派专业技术工程师对产品进行正确的安装调试，使产品达到最佳使用性能。我公司承诺按照要求做好售后服务工作，提供免费业务技术培训、终身技术服务和配件供应。

5、我公司承诺供应的产品在质量保证期内免费提供维修、保养、修理和提供备品备件的服务。在产品验收后质量保证期内，出现损坏或技术性能不满足要求时，我公司承诺在收到客户通知后立即响应，根据产品的实际情况提供远程技术指导或者现场服务解决问题。

质量管理及控制模式

我公司一向视质量如生命，长期以来重视质量管理体系建设，并制定了完善的质量保证体系以保障产品按照工作流程进行控制。

我公司产品已在国内通过 ISO9001:2015 质量保证体系，GB/T19001-2016 质量管理体系认证，建立健全了一整套完整的质量保证和管理体系。

在质量管理体系建设中，员工质量意识显著提高，八项质量管理原则和 PDCA 循环法则在生产及制造过程中不断得到应用。管理人员的整体素质和管理水平也得到很大的改善，不断更新观念，树立新的质量管理理念。确立了“以顾客为关注焦点，满足要求，打造精品，提供安全可靠的环卫设备”质量方针。根据用户的要求和行业产品的特点，制定了较高水平的质量目标；根据企业质量管理工作的需要确定了以公司副总经理为质量管理代表、质保部归口管理、各部门分工负责的质量管理体系。

在质量管理体系文件的制定方面，制定质量管理手册、程序文件管理制度及相关记录，作为技术文件的补充。对管理体系的管理职责过程、资源管理过程、产品实现过程检测、数据分析和改进四大过程的各项活动的内容、方法、标准、质量控制等进行了科学合理的规定，使我公司的各项经营活动的质量和产品质量得到有效的保证。

多年的产品质量保证经验为产品的生产奠定了坚实的基础。积累了丰富的质量控制经验，并已转化为质量控制文件，贯彻于实际工作中。

我公司在产品质量管理方面，进一步更新观念，提高认识、加大人力、物力、财力的投入，大力实施“质量零缺陷、管理再创新”活动，使产品质量和企业管理水平等多方面均有明显提升。

目的和适用范围

对最终产品的质量特性进行检验和试验，以确保未经检验和试验的产品或不合格产品不出厂销售。

适用于对最终产品的检验和试验。职责质检部负责最终产品的检验和试验，并负责检验和试验的委托。

相关部门负责协助质量检验员进行最终产品的检验和试验。

工作程序

最终产品的检验和试验是全面考核产品质量是否满足客户的重要手段。必须严格按产品图样、技术文件、标准、检验等要求进行检验和试验；

产品完工后，由生产车间通知质检部质量检验员进行最终产品的检验和试验，质量检验员将检验和试验结果（合格、不合格）记录，记录要完整、字迹清晰；

最终产品相关的检验和试验未完成或未通过时，不能进行产品的最终检验和试验；

如有合同要求时，应与用户和第三方一起对产品进行检验和试验。检验和试验过程中发现的质量问题必须得到解决后才能发货；

当条件不能满足时，由质检部委托有资格的单位（属国家认证有资格的试验室）进行检验和试验，并对所委托单位的检验和试验能力、资质等进行评价，填写供方质量评审记录；

最终检验和试验项目完成后，由技术人员或质量检验员判定最终产品是否合格，如产品判定为合格，可填写“产品合格证”等入库销售手续。如判定为不合格，按《不合格控制流程》的规定进行处理；

每一次检验和试验，质量检验员都应做好检验和试验记录，记录应及时、完整、清晰，并能准确地反映出最终产品实际质量状况；

质量检验员应得到质量负责人的授权，并在授权的检验范围内实施质量检验工作；

质量管控的细则保证措施

1、质控制点管理

为加强对质量控制点的管理，使所要控制的过程始终处于受控状态，以确保稳定地生产合格产品，特制定本制度。

2、适用范围：适用于公司对关键过程的质量控制。

3、职责

技术部负责质量控制点的管理，编制作业指导书、工序质量分析表、质量控制点流程图等质量控制点管理文件。

质量部负责质量控制点产品的检验，并根据要求编制检验作业指导书。

生产车间负责按质量控制点文件的规定具体组织实施。

4、工作程序

质量控制点的设点原则

工艺文件有特殊要求，对下道工序的加工、装配有重大影响的项目；

内外部质量信息反馈中出现质量问题较多的薄弱环节；

质量控制点涉及的控制文件

工序质量分析表；

作业指导书；

质量控制点流程图；

质量控制点明细表；

质量控制点的各种控制文件分别由技术部、质检部负责编制并经其部门负责人批准后实施；

质量控制点人员职责分工参与质量控制点日常工作的人员主要有：操作者、质检员、机修员、质管员、巡检、其职责分工如下：

操作者——熟练掌握操作技能和本工序质量控制方法；明确控制目标，正确测量，认真自检，自做标记并按规定填写原始记录；做好设备的维护保养和点检工作；发现工序异常，迅速向质管人员报告，请有关部门采取纠正措施。

质检员——按作业指导书对控制点进行重点检查，把检查结果及时报告操作者，并做好记录。

同时监督检查操作者是否遵守工艺纪律和工序控制要求，并向车间技术人员报告重要信息。

机修员——按规定定期对控制点设备进行检查和维护，督促检查设备点检活动，根据点检信息，及时对设备进行检修和调整，并做好设备维修记录。

质管员——做好控制点的现场监督、检查和指导；建立质控点质量住处渠道，把掌握的质量异常情况及时向有关部门反馈，研究纠正措施。

巡检员——贯彻实施工艺部门下达的工序质量控制文件，对各类人员进行现场指导，参加控制点的验收和日常检查，负责对异常质量波动的分析和研究纠正措施。

检查和考核

a)按质量控制点文件的规定由操作者和班组长进行自检；

b)由车间领导、质管员组织进行控制点的抽检；

c)质检员结合控制点产品进行检查；

d)由质管部门会同工艺部门对控制点组织的抽查；

e)每次抽查或检查均应做好记录并作为考核的依据；

f)当质量控制点出现异常时，由质检部门组织有关人员进行原因分析，并采取纠正措施，消除异常现象；

5、成品出厂

业务上由质检部门负责指导、负责装配工序、特性调整、出厂试验的监督、检查工作。

质检员应坚持原则，责任心强，熟悉产品性能，技术标准及装配工艺要求，了解主要零部件的加工方法，精度要求，结构特点作用，掌握一般测量基础知识，专用量具试验设备的使用方法；

质量部

严格执行“成品出厂检验细则”和“不合格品控制流程”，督促工人按图样、按工艺、按技术标准进行生产和进行首检、自检、互检、送检；

随时巡检各生产工序,对关键工序重点检查,发现违反技术要求生产和不合格品时,有权制止和责令责任人返修,及时向上级反映问题;

产品完工入库前,按成品出厂检验细则的项目要求组织进行全检和抽查,经检验合格后方可判该批产品合格,并签发产品合格证和在交库单上签章;

检验工作应严肃认真,测量准确、数据真实、结论正确,主动配合车间进行全部出厂试验;销售回退产品及时进行检验,将检验结论通知销售部门;

不良品处理

在生产中发现的质量问题,应及时分析原因,向质检部及车间反映,经技术、质检部门确定,属零部件质量问题,分别办理回用、返工代用,报废手续,属装配质量问题,责令责任人返工修复;协助车间、仓库做好返修品和废品的隔离工作;

按要求作好各项检测原始记录,项目齐全、数据准确,按月整理交质检部保留18个月备查。

生产部质量责任

保管爱护图纸及技术资料不得遗失,检测设备器具应正确使用,使用前应检查其是否准确;

保持工作场地整洁,图纸资料不涂改,检测器具妥善保管,坚持文明生产,安全生产;

制定产品生产质量指标和质量改进计划,贯彻执行质量管理规定和有关技术质量标准;

参加质量工作分析会,提出整改措施,检查生产执行情况,监督实施整改措施情况;

对生产组织过程中的质量工作负责,制定年、度、季、月生产计划,行使生产指挥调度权,严守工艺纪律和质量管理制度;

技术部质量责任

对新产品试制,工艺实施及工艺技术资料的正确统一,完整性负责,组织解决产品生产过程中出现的质量问题;

贯彻执行上级技术标准,制订企业技术指标,检查生产中工艺纪律的执行情况;

质检部质量责任

对生产过程的质量检验工作负责，严格执行有关技术标准，负责全厂质量指标的考核工作，及时提出质量分析报告；

对不合格的原材料，半成品、零件、成品，有权作出不投产，不流入下道工序，不装配、不出厂的决定，检查“四检”制度的执行情况。

三、保修期外的售后服务承诺和处理方法

保修期外服务承诺

承诺

保修期外我公司将为客户一如继往的提供保修期外的维修服务。

服务标准：保修期外为有偿服务，仅收取维修成本费用，不收取人工费等其他额外费用，其他售后服务标准依旧按照质保期内标准严格执行。

我公司在产品保修期外提供的服务主要涵盖以下内容：

1、我对保修期外的产品提供终身维修服务。

2、保养提醒：

为保证产品的正常工作效率，公司制定了售后服务人员定期询访客户制度。售后服务人员将在每一个保养阶段进行有效提醒：防止使用人员工作繁忙的遗漏问题；防止使用人员对产品保养不熟悉的问题；防止使用人员错误保养现象。我们的目的是前期预防故障发生，后期了解故障发生，保证故障在第一时间内解决。

3、备件供应：

A、易损件、零配件：在各个区域技术服务部长期提供产品所需的易损件。

B、非易损件：各区域技术服务部及公司售后服务总部长期提供产品所需的全套配件，配件供应可在1-2个工作日内完成。

4、产品维修：

A、保修期外的产品，客户仍然可凭保修卡要求维修服务。

B、保修期外的产品发生故障后，技术服务部将在规定的时间内排除故障，特殊情况应得到用户的认可。

5、我公司售后服务部向用户提供全年365天，每周7天，每天24小时的电话技术支持，本公司承诺在本地区以同类产品的最优惠价格提供最优质的备品备件及维修保养服务！

保修期外处理方法

产品质保期满后我公司仍然对销售的产品负责，保修期外提供不定期电话回访或走访，提供技术咨询服务。产品保修期外，买方或最终用户所需更换的零部件、备品备件，由我方负责更换并按成本费收取。

保修期外提供以下处理方法：

1、电话咨询。我公司在产品保修期外依然为采购人提供技术援助电话，解答采购人在产品使用过程中遇到的问题，及时为采购人提出解决问题的建议和办法。

2、上门维修服务。我公司对保修期外的产品上门维修时，在对产品的全面检修保养后，对故障隐患提出预防性养护建议，零部件、备品备件成本价提供，不收取人工费及其他额外费用，保证产品的正常使用。

级别	严重程度	对产品功能或性能或操作的影响
一级	严重	产品已经无法使用，日常作业受到严重影响，如果产品不立即恢复至正常状态，会给客户带来非常严重的损失。我们会与客户一起，调动各种资源，尽快排除故障。此时，我们与客户始终保持联系，直到故障排除为止。
二级	重大	产品性能已经严重下降，对客户的日常作业造成了重大的影响。我们会与客户一起尽力在工作时间内解决故障。此时，我们与客户始终保持联系，直到故障排除为止。

三级	一般	产品的部分功能受损，使用性能已经削弱，但产品主要部件仍可正常使用，主要功能保持良好，客户需要一些技术和维修方面的信息或支援。此时，我们将及时响应，提供解决方案并付之实施。
四级	轻微	在产品的使用、轻微故障排除等方面需要信息或技术支援，但这些方面对产品的使用几乎无影响，或根本没有影响。此时，我们有专业人员及时提供电话咨询，询问详细情况，了解故障情况并给出多种排除方式，指导客户自行解决。

四、人员培训计划



一、培训人数

为了用户掌握本公司产品的特性，使本公司产品得到合理的维护和保养，最大限度的提高产品的使用寿命，同时也为降低用户的使用成本和减少制造企业的服务成本，维护用户和企业的共同利益，让客户体会到产品“买的放心、用的称心、服务贴心”。我们将对用户管理人员和操作人员进行完整有效的系统性培训，将我们所采用的技术、经验传授给用户。

我公司设置了专门的培训机构，并配备资质过硬的专、兼职培训师、培训教室、专门培训教材等，定期举办技术服务人员、客户操作手和修理人员培训班，传授专业技术知识和设备的操作、维护保养及故障排除等方面技能。同时，可根据您的需求，不定期组织开展现场技术培训指导和新技术新产品的技术交流活动。此外，各服务站也配备了有经验的技术人员，为客户提供产品的基本操作、维护保养等方面的技能。免费为用户方提供有关产品的基本操作与维护的讲解，以及

基本培训，使相关的人员能掌握有关产品的基本维护和应用。

产品验收合格后，我公司将免费为采购人提供人员培训工作，由此所发生的培训费、教材费等一切为人员培训所发生的费用均含入我公司投标的单价与合价之中。

公司拥有专业的培训队伍，针对本项目需求，安排5名或以上有资格的技术人员及培训人员（培训规模可按客户实际需求增加），对使用人员进行技术及功能性免费培训。

二、培训方式

培训人员的范围：

具体使用公司产品的使用人员以及与之相关的管理人员、维修维护人员等。培训所用的费用：

我公司培训人员的全部费用由本公司承担。培训资料：

我公司将给受训人员提供以下培训资料：

我公司专门为受训产品所编写的培训教材；

我公司为售后服务人员及使用人员编写的《维修指南》。培训方法：

①利用教材(中文)、图文音像和电脑多媒体以及面对面等多种形式对培训人员进行集中讲解，并在实地现场操作时予以具体的说明。

②现场操作指导，进行实践操作，实地进行演示，结合产品的结构实地说明各部件的功用，发生故障的表现现象以及解决方法。让相关工作人员和操作人员进行实际操作，并现场加以指导和理论疑难解答。

③根据用户需要，对相关培训人员进行考核评估，确保培训工作达到预期效果。培训要求：

受训人员应安排好手头工作，准时参加培训，特殊原因不能参加者须预先告知客户相关负责人及公司技术服务中心培训部，无故缺勤者，公司将严格按照有关制度予以考勤，并通报客户领导。



其他:

1、培训使用教材由我公司免费提供。

2、如培训现场具备电脑演示讲解条件，我公司可提供多媒体培训内容。

3、培训内容可按用户要求增减或更改。

4、培训达到熟练使用程度，如在培训结束后仍不熟练我方将主动延长培训时间，直至使用人员完全熟悉产品，能够掌握简单维修规程。

5、在培训基地进行集中式培训的同时免费提供采购地现场展示，以满足客户需求。

三、培训地点

1、在我公司培训基地进行集中式培训

在我公司培训基地可对买方接受培训人员（可容纳100人以上）进行集中式培训。如在我方培训基地进行集中式培训，我公司为接受培训的买方参训人员提供食宿（一日三餐、双人标准间），报销往返费用等，并根据实际情况组织参训人员参观研发中心、观看产品操作演示等活动。

集中式培训安排如下：

时间	内容安排
第一天	了解公司（电脑多媒体讲解及参观）
第二-六天	按培训计划进行技术培训
第七天	观看产品操作演示和技术交流（视实际情况安排）

2、采购人指定地点培训

我方选派有资格的技术人员（5 人以上）对使用人员进行技术及功能性免费培训，培训内容为基本原理、操作、维修、保养等。

①对照使用说明书，我公司技术人员将对使用方人员进行产品功能构件及实际操作的讲解说明。

②按使用说明书，我司技术人员将对使用方人员进行基本实际操作培训。

③使用方必须保证有足够的受训人员接受以上的现场讲解及实际操作培训。

④上述基本条件具备后，使用方操作人员方可单独进行操作。为保险起见，我公司可应使用方要求提供伴随服务，尽可能地保证使用方操作人员接受到不同现场条件下的使用。

⑤我公司售后服务人员有权对技术要求的操作行为进行制止和纠正，以确保产品的正常和可靠运行。

四、培训内容

序号	课程	内容	教学保障	时间	场 地
1	产品构造	产品结构、工作原理	掌握实际理论知识	1 小时	用户提供
2	基本组成	重要性及种类	掌握理论知识	1 小时	用户提供

3	产品操作方法及注意事项	结构组成、配套工具 操作方法	掌握理论知识了解操作 方法	2 小时	用户提供
4	产品的维修与保养	常见故障的排除、日常产品保养	掌握产品的维护与保养 知识	2 小时	用户提供
5	作业安全	作业安全讲座	了解产品的安全管理知识	1 小时	用户提供
6	其它	其它	了解	0.5 小时	用户提供

现场培训计划 (预计 1-2 天)

序号	课程	内容	教学保障	时间	场 地
1	产品结构、工作原理	产品结构、工作原理	掌握实际知识	1 小时	作业现场
2	产品使用方法	产品的结构组成、配套产品使用方法	熟练掌握使用方法	2 小时	作业现场
3	产品的维修与保养	常见故障的排除、日常产品保养	熟练掌握产品的维护与保养知识	2 小时	作业现场
4	作业安全防护	安全防护内容	熟悉作业安全防护知识	1 小时	作业现场
5	实地操作	根据不同的情况采取不同的作业方案	掌握使用方法及技巧	1-2 天	作业现场

可根据实际情况调整课时安排：

- 1、理论知识培训可在原来的基础上调整30-60分钟
- 2、现场培训指导可在原来的基础上调整1天

五、培训标准

1、基础理论：对产品的构造、配置、理论知识详细的掌握；便于基本操作、工作作业、产品保养的使用。

2、基本操作和工作作业：

a. 基本操作：工作人员能够实际操作，并能够正确区分产品的构造和配置。

b. 工作作业：工作人员能够熟练使用产品进行工作作业。

3、维修与保养知识：

a. 维修与保养知识：对产品的简单的维修知识熟练掌握，我公司也将对每次维修进行指导；对日常保养、一级保养、二级保养、三级保养的知识熟练掌握；针对每个产品的保养能够独立持续进行。

4、培训质量保障措施

为了保证培训质量，提高培训回报率，培训后要对受训人员进行质量考核及评价。考核对象：客户单位所有受训人员考核目的：保证培训质量，监督受训人员熟练掌握产品的基础使用方法和维护保养方法，针对常见故障能够作出判断和及时处理。

考核方法：培训质量考核分为内部考核和外部考核，内部考核采取知识点掌握程度、设备操作熟练度、培训出勤情况等形式；外部考核采取学员跟踪调查、客户单位满意度、召开学员座谈会等形式。

考核结果：考核结果分三个等级：优良、及格和不及格，具体标准如下：

优良：(80 分以上)：学习成果及态度经常超越常规标准要求，是受训人员中的楷模。通常有下列表现：严格按照规定时间要求完成学习任务，并经常提前完成任务，在理论知识掌握、产品维护保养方法掌握、使用技巧及方法掌握、产品使用熟练度等方面超出规定的标准，按时出勤，

针对产品常见故障现象判断正确，且得到培训讲师及客户单位的好评。

及格：(60~79 分)：基本掌握产品理论知识，能够对产品进行简单的操作和维护保养，针对产品常见故障能够作出基础判断及相应处理，日常出勤情况良好，未受到培训讲师及客户单位的不满意反馈意见。

不及格：(60 分以下)：产品理论知识掌握不到位，对产品的组成结构、工作原理等了解不全面，产品使用和维护保养方法不熟练，针对产品常见故障不能做出基础判断及处理，经常迟到、旷课等，培训讲师及客户单位对其表现不满意。

在内部、外部考核的基础上，培训讲师根据学员受训情况及时反馈信息，公司根据培训情况总结经验，查找问题，制定措施，及时解决处理。根据培训质量考核结果，从中找出受训人员对基本知识的掌握程度，产品使用规范和熟练度等存在的质量问题，针对受训人员情况制定可行性措施。同时积极采纳客户单位的合理化建议，提出整改措施，认真落实，不断改进培训教学管理工作。

五、如我单位中标将严格遵守招标文件中以下安装调试、验收要求

1、中标人应及时向采购人提供设备及服务，并承诺与采购人进行积极主动的合作，中标人必须服从采购人的统一协调，在设备供货、技术支持、运行维护等方面相互配合；

2、中标人负责本次招标内容的安装、调试，以达到系统应具有的功能和技术指标，并负责相关技术支持和维护。同时中标人必须提供设备制造厂商承诺的全部售后服务条款(如质保期、现场维修等)，不得擅自缩小售后服务范围；

3、产品未经验收时，由中标人负责保管至采购项目交货结束，期间发生的损坏、遗失由中标人负责；

4、设备到货后中标人应免费派技术人员在现场安装、调试；

5、中标人应遵守采购单位安装现场的一切规章制度；

6、中标人在设备全部安装完工并通过采购方的验收之前应对安装好的设备及设备的安装工具等提供适当的保护、包装或覆盖等处理，直至验收合格，以免设备受损；

7、安装调试人员在安装中对其他邻近设备、管线等造成损坏，应负责修复及承担一切费用；

8、调试期间或保修过程中，中标人负责及时清理垃圾，并将包装物及垃圾堆放至采购人指定地点。

特此承诺。

投标人：河南省封丘县新华书店有限公司 (电子签章)

法定代表人：_____ (电子签章)

日期：2024年9月12日