



十、售后服务及优惠承诺

售后服务

质保服务承诺：我们为提供自设备安装调试验收合格之日起一年质保服务。质保范围全面涵盖设备主机，零部件，以及相关软件系统，确保设备的各个部分都能得到妥善的质保服务。

建立高效的质保服务响应机制，客户在质保期内发现设备问题，可通过 24 小时售后服务热线、专门的售后服务电子邮箱等多种便捷渠道反馈。售后服务团队配备专业客服人员，在接到客户反馈后的 2 小时内做出响应，详细记录问题情况。根据客户所在地与设备故障紧急程度，安排专业技术人员在 48 小时内到达现场。技术人员到达现场后，使用专业检测设备对设备故障进行全面诊断，确定维修方案，及时修复设备故障，一般故障在 2 小时内修复，复杂故障在 3 天内修复，确保设备尽快恢复正常使用，减少客户的生产损失。

定期回访与维护：建立每 1 个月一次的定期回访制度。电话回访由经过专业培训的客服人员负责，提前准备详细的回访问卷，询问客户设备使用频率、是否出现故障、操作是否便捷等问题，以便及时发现问题并改进服务。

实地走访则由经验丰富的技术人员负责，确保设备始终处于良好运行状态。根据回访与检查情况，为客户提供详细的设备维护保养建议，确保设备始终处于良好运行状态，提高设备的可靠性和使用寿命。



备品备件管理：建立完善的备品备件库，根据设备历史故障数据、易损件使用寿命统计等信息，储备充足设备机常用备品备件。确保在设备出现故障时能够及时更换零部件，减少停机时间。



根据设备的易损件清单，制定详细的备品备件采购计划，定期补充库存。建立库存管理系统，对备品备件进行分类管理，如按照设备类型、零部件功能等分类，方便快速查找和取用。建立库存台账，详细记录备品备件的入库时间、数量、型号、厂家等信息。利用库存管理软件实时监控库存数量，设置安全库存预警，当库存数量低于安全库存时，自动提醒采购人员及时采购，确保备品备件的充足供应。

与主要厂家建立战略合作伙伴关系，签订紧急采购协议。在紧急情况下，如设备突发重大故障且库存备品备件不足时，厂家需在接到通知后的 24 小时内确认发货，通过加急物流方式，确保在 3 天内将特殊备品备件送达，缩短设备维修时间，保障设备的正常使用，最大限度减少对客户生产的影响。