

四、服务承诺

承诺内容:

驻马店中弘农业机械有限公司有着优良的制造传统和精湛的技术优势,本着“为用户提供最满意的产品和服务”的经营宗旨,确保所提供的农业装备具有高效的性能和长期可靠的运行,驻马店中弘农业机械有限公司郑重承诺:

在确保供应装备的先进性、可靠性、稳定性及产品质量的同时,不断改进服务质量,从售前、售中到售后的交货、安装调试,设备维护管理、技术服务、用户技术培训等方面,保证用户能得到最好的服务,让用户满意、放心。

1.1 售后服务实力证明

(1) 本公司售后服务人员配置:

公司针对此项目设置售后服务小组专职技术人员提供机械产品的售后服务工作:(见下表)

序号	姓名	职务	联系电话
1	张军志	区域经理	13936951811
2	肖清山	售后经理	18107365891
3	张小春	技术经理	18826375673



(2) 本公司售后服务车辆:

为了方便、快捷、高效的为客户提供优质服务,在承诺的时间内准时到达指定地点为客户提供高效的售后服务工作,本公司提供**多台售后服务车辆**为客户提供服务。

1.2 免费保修计划

我公司拥有一支强大的、专业的调试、维修、售后快速反应队伍,随时响应用户的调试和维修需求,并对产品的突发事件做出快速反映。如用户在使用过程中发生特急故障问题,可随时拨打本公司售后呼叫中心电话:

7*24 小时售后呼叫中心服务电话： 18137529992；

售后服务处理电话：18107365891、 18826375673；

服务响应时间：公司在收到客户提出的维修要求之后，立即响应，1 小时内赶到现场维修，2 小时内排除故障（节假日照常服务）。如 2 小时内无法解决问题，免费提供备品供买方使用，每三个月上门免费检修一次。

提供送货上门及售后服务维修热线电话：18137529992

地 址：河南省西平县柏亭紫荆路售后维修站

售后服务联系人：胡杰 李健

舞县售后服务机构：中弘公司驻舞县售后服务中心

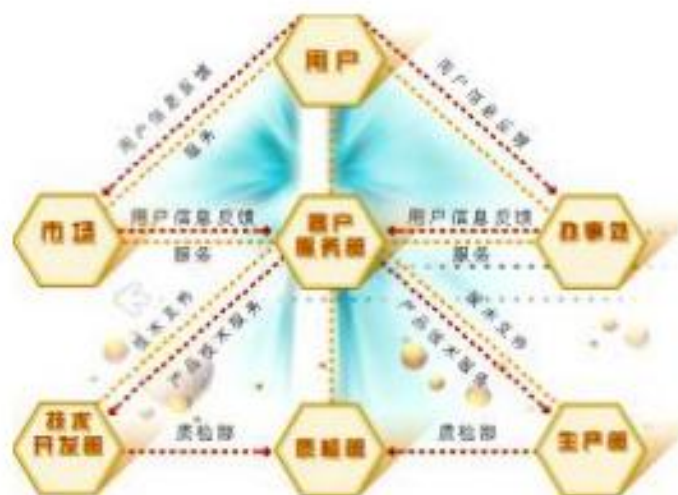
舞县售后服务地址：舞县塔河镇

售后服务联系人：李健 售后服务电话：18137529992

售后服务工作的开展安排如下：

市场部负责产品的售后服务

- A) 负责组织、协调产品的服务工作；
- B) 负责与顾客联络，妥善处理顾客投诉，负责保存相关记录；
- C) 负责对顾客满意程度进行测量，确定顾客的需求和潜在需求，执行《顾客满意程度测量程序》；
- D) 建立顾客档案，详细记录其名称、地址、电话、联系人及订购每批产品的型号规格和数量；整体了解顾客的定货倾向，及时做好供货准备；



产品维修服务

A) 对顾客面谈、信函、电话、传真等方式咨询，营销部由专人解答记录，暂时未能解答的，应详细记录并会同相关部门研究后予以答复。

B) 营销部对维修人员要及时提供新产品的技术资料，按计划组织培训、考核，合格后持证上岗，维修人员应详细记录维修情况；营销部应准备一定数量易损备件，及时提供维修服务。营销部每季度统计顾客咨询及维修情况，填写《售出成品质量报告》。

公司设立售后服务投诉部，在客户咨询售后服务工作中如有对客服或售后服务技术人员服务不满意等意见，可拨打本公司投诉电话。

投诉电话：18137529992

当接到客户投诉电话后，第一时间安排专人为客户解决出现的各种问题，直至客户满意为止，并填写服务满意度调查表，并对被投诉人员进行相应的处罚。

郑重承诺：本公司所有产品提供 1 年质保的基础上，追加 2 年进行延保，终身维修，保修期内非需方人为原因而出现的质量问题我公司负责保修、包换或包退，并承担由此产生的实际费用，保修期外，维修只收取零配件成本费，而不收人工费。售后服务时间：365 天全年无休。

1.3 售后服务方案

(1) 质量方针：我们的质量方针是：优秀的产品，一流的服务。

(2) 质量目标：我们的质量目标是：确保各阶段工作的有效性，把符合用户实际需求的产品适时地交付用户。

有效性：阶段成果经过严格的确认，确实成为下一步工作的依据。

适时性：指按规定的进度或按与用户共同协商的时间。

(3) 质量承诺：我们的质量承诺是：我们在工作中严格执行 ISO9001 质量标准。

(4) 质量管理的目的和内容：

1) 目的：满足用户要求，规范自身行为，达到供需双方共同获益的效果：

2) 内容：质量策划——目的、范围、做什么、何时做、谁来做、如何做：

质量控制——监视过程，发现、排除不合格；

质量保证——满足质量要求，取得需方信任；

质量改进——完善、改进质量体系；

3) 服务特点



①及时有效，快速便捷

客户服务部在最短的时间内对用户的问题做出响应，最短时间内解决问题。

②想用户之所想，急用户之所急

客户服务部能真正做到为用户着想，能够想用户之所想，急用户之所急，为用户提供多种解决方案，保证设备及谷物干燥机综合利用机械的正常使用不受影响。

③热情仔细的态度

工作人员以最周到、最热情的工作态度，严谨细致的服务意识为每位用户提供服务。

④具有很强的解决问题的能力

4) 标准服务

①售后服务客户经理负责制

实行“售后服务客户经理负责制”，提供一对一的服务，售后服务客户经理是客户与公司沟通交流的窗口。从方案实施、服务支持，都由售后服务客户经理全面跟踪负责。

②定期电话回访

售后服务中心的售后服务人员将定期的进行客户电话回访工作，便于随时掌握客户设备使用情况的最新资讯和使用情况的了解，以提供主动及时的客户服务。

③现场走访

售后服务中心安排不定期的现场走访，讲解最新公司技术和演示最新产品功能，跟客户交流产品技术。

④现场故障排除

将根据用户报告故障的现象进行分析，为用户提供现场服务。

(5) 一年国家规定质保期和终生售后服务承诺

我们一直致力于提供专业水准、品质卓越的谷物干燥机械。

我们所提供的1年国家规定质保期和终生售后服务证书，鉴于驻马店中弘农业机械有限公司一贯对货品的严格要求既对品质的坚持。此服务书乃表明驻马店中弘农业机械有限公司提供的系列谷物干燥机综合利用机械均品质优良、华实兼备。非意外、滥用、错用或误用的情况下，如有任何损坏，均可获得驻马店中弘农业机械有限公司及时的维修，以使您正当的权益获得保障。

(6) 产品在质保期间，实行“三包”，即包修、包换、包退。



所有驻马店中弘农业机械有限公司的产品，我们都提供三年国家规定质保期和终生售后服务。

在质保期间，实行“三包”，即包修、包换、包退。因我方原因，造成产品出现质量问题（人为损坏或不可避免的自然灾害除外），本公司不收取任何维修服务费和零件费，如出现大问题，须退厂维修，驻马店中弘农业机械有限公司将免费提供相同或者类似产品代用。严重的驻马店中弘农业机械有限公司免费包换、包退。

（7）驻马店中弘农业机械有限公司提供三年质保及终生维护。

（8）适用条例

原购货合同中原购货方享有保用权益，保用条例适用于所购的驻马店中弘农业机械有限公司售出的，保用条例以出示原购货合同和保用证书为凭证。

（9）免费维修条例与响应时间

凡购买驻马店中弘农业机械有限公司货品之日起三年内采购人非人为故障的，我方负责免费维修，更换原厂正宗零部件，驻马店中弘农业机械有限公司对谷物干燥机配件及质量方面的问题提供保用及免费维修服务，接到电话立即响应回复，公司在收到客户提出的维修要求之后，立即响应，1小时内赶到现场维修，2小时内排除故障（节假日照常服务），2小时内无法解决问题，免费提供备品供买方使用，每三个月上门免费检修一次。

1年质保期满后，追加两年进行延保，质保期外与购买者平摊维修费用，所有部件终生维修服务，对设备定期维护保养，如需更换零部件，客户只需支付提供配件费用，由我公司售后服务人员进行维修。

（10）技术培训

培训目标

售后服务工程师在组装调试过程中要对用户进行机器性能以及操作方法的介绍，使用户对设备正常工作环境、设备正常操作顺序以及产品基本原理、安装、调试、操作使用和保养维修等有关内容有进一步的了解，方便日常工作的正常进行。

培训内容

设备正常工作所需环境介绍

用户机器型号、配置与性能介绍

产品基本原理、安装、调试、操作使用和保养维修等



组装与调试过程操作演示与讲解，在调试过程中可以一边操作，一边讲解

设备正常开机、关机操作介绍

项目单位相关技术人员的现场操作指导；

在此之前，您需要确认：

- 1) 培训地点是否安全可靠；
- 2) 谷物干燥机等设备组装位置是否适宜；
- 3) 操控系统是否稳定；
- 4) 现场操作人员及操作条件是否满足等。

培训费用

培训在收到采购人通知后一个星期内予以安排。如需到制造厂家培训：我方支付受训者的交通费用（以用户省辖市到厂家的往返火车硬卧铺价计算）、食宿、资料等费用。如在用户所在地的培训：我公司支付场地、产品、有关耗材、教具、受训者的住宿、资料和师资的所有费用。

(11) 售后服务机构技术人员情况

公司配备一支强大的维修队伍，拥有丰富的工作经验。积极配合直接用户，对于用户提出的问题，认真负责维修，直到问题解决为止。

(12) 非适用条例

非正常使用造成的损坏。

非本公司安装造成的损坏。

所有口头承诺均属无效。

1.4 实质性服务响应时间、修复时间、应急处理等

(1) 响应时间：

针对本项目，驻马店中弘农业机械有限公司郑重承诺：为保证客户利益，如有质量问题，接到电话立即响应回复，1小时内赶到现场维修。

(2) 修复时间：

2小时内排除故障（节假日照常服务），如2小时内无法解决问题，免费提供备品供买方使用，并对产品实行每三个月上门免费检修一次。

一年质保期满，追加两年进行延保，质保期外与购买者分摊维修费用后，产品实行终生



维修服务，对产品定期维护保养，如需更换零部件，客户只需支付提供配件费用，由我公司售后服务人员免费进行维修。

(3) 应急处理：

我公司拥有一支强大的、专业的安装、维修、售后快速反应队伍，随时响应用户的安装和维修需求，并对产品的突发事件做出快速反映。如用户在使用过程中发生特急故障问题，可随时拨打本公司售后呼叫中心电话：

7*24 小时售后呼叫中心服务电话： 18137529992；

售后服务经理电话：18107365891、 18826375673；

应急时间：公司在收到客户提出的紧急维修要求之后，立即响应，1 小时内赶到现场维修，2 小时内排除故障（节假日照常服务），2 小时内无法解决问题，立即提供备品供买方使用。

辉县售后服务机构：中弘公司驻辉县售后服务中心

辉县售后服务地址：辉县峪河镇

售后服务联系人：李健

售后服务电话：18137529992

投标人：驻马店中弘农业机械有限公司（电子签章）

法定代表人：于芳（电子签章）

日期：2025 年 7 月 29 日

