

## 4.5 售后服务方案

诚实守信的精神始终贯穿于售后服务领域，公司在同行业中规范服务环节行为的每一细节；庞大的网络化优势和有力的组织保证，以及全方位、全天候的提供服务，确保了售前、售中、售后全程服务的快捷和优质。保证货物在正常使用和保养条件下，在其使用寿命内具有满意的性能。

公司以用户满意不满意，接受不接受，认可不认可为标准，视“客户为上帝”把每一次客户满意的微笑都作为鞭策和激励。为保证客户的权益得到落实，我们承诺如下：

### 一、整体售后服务承诺：

所供货物是符合国家质量检测标准和本招标文件规定标准的全新正品现货。

- 1、对于质保期内发现的缺陷，免费更换有缺陷的设备或部件。
- 2、所有产品从材料选购到客户安装中间每个过程必须有专业检验人员进行检测。必须每项都符合标准才可以进行下一步。
- 3、所有我公司家具，正常使用情况下，在质保期内，如有任何损坏，都能得到本公司精致、专业的服务，以充分维护顾客之消费权益和对本公司商誉之信赖。

4、如质保期内非人为或不可抗力出现的损坏，本公司将负责提供服务和零部件维修或更换。

非人为原因所致之自然损坏，顾客须保留损坏部分或零部件，以资证明，否则，任何零部件更换将酌情收取合理费用。

5、购买我公司家具在质保期满后，本公司仍将提供终身服务。仅收取配件成本费用。

此质保服务是指通过我公司服务将商品修缮至满意使用状态。

以下情况不属于本保证范围：

- 1) 木质新品因木质色泽、纹理、质感不同而造成的差异；
- 2) 非家具类附属物；
- 3) 商品的不正当使用或不可预测的自然灾害而导致的损伤。

### 二、质保期

**质保期 8 年。**质保期满后我公司提供终身维修服务。我公司负责货物包修

包换，并承担修理调换等费用。质保期过后，我公司仍提供优质服务，进行定期维护和修理，并仅收取成本费。

### 三、售后服务响应时间

本公司配有一支技术熟练、作风过硬、行动迅速的售后服务队伍，接到采购人维修通知后，立即响应在 2 小时内到达现场，8 小时内解决问题，提供免费的人力、部件、上门维修服务，如不能解决问题则提供同等型号产品替换。

**应急维修**，接到客户电话后立即响应，在 1 小时内到达现场 4 小时解决问题，提供免费的人力、部件、上门维修服务，如不能解决问题则提供同等型号产品替换。

质保期外，若产品发生故障我公司派技术部负责人上门维修，只收更换零配件的成本费，不收维修费用。保修期以外，提供产品终身维护。

质保期后如果贵方需要零配件及易耗品，我公司以不超过投标价格的价格供应备品备件。

### 四、三包政策

我公司对售出的产品提供包退、包换、包修的“三包”服务：

包退：产品在验收时，发现严重的质量问题，可给予退货或更换；

包换：在保修期内，我公司提供的产品，如出现较大问题，不能正常使用，且产品无法修复的情况下，我公司承诺无条件更换同一款式、规格及材质的全新产品。

包修：终身免费维修及更换备件

(b) 我公司提供的产品若出现质量问题，我公司将无条件的免费提供各种维修服务（包括零配件免费）；任何部件若一次维修周期超过公司承诺时间，我方将为用户提供相同型号或性能相近的设备使用；我方在保修期内更换的任何零配件，保证是其原设备厂家生产的或是经其认可的。

(c) 我方有责任解决所提供的设备发生的任何问题。当设备发生时，我公司也将一如继往的为用户提供相应的服务。

(d) 我公司所有维修设备根据维修保养手册及相关规程，进行定期检修及保养，并制定相应年度季度月度保养计划及保养项目。我公司相关人员认真执行保养计划及保养检修项目，以便尽可能延长系统设备正常使用寿命，减少紧急维修机会。保养检修记录及更换零配件记录完整、真实，由使用方工程部监理设备维修档案。

### 五、售前、售中、售后服务：

**售前：**1、**免费设计：**公司为客户提供建设场地专业设计（平面、三维立体设计）、模拟示范等，帮客户策划出最节省空间及最具有经济效益的档案室布置。



**2、免费专业咨询：**公司专业营销人员根据客户的需要免费提出客户所需要产品设计方案，提出专业化合理的建议，制定出详细完整的采购需求方案。

**3、免费实地测量：**公司派专业设计人员亲自到达客户现场，实地测量，为客户“量体裁衣。”

**售中：**1、产品制造过程中，邀请用户有关技术人员到我公司察看制造过程中各个工序的检验，并向用户有关技术人员提供产品的检验标准和检验结果。

2、施工过程中严格遵守当地及用户方的一切规定，做到安全文明施工，保护客户施工场地的基础设施设备及现场环境整洁。

3、设备安装前若客户需要可派遣相关人员到我单位进行免费培训；

**售后：**如果我公司有幸中标，我公司将提供完善周到的技术支持和售后服务，完全响应且优于招标文件的要求。

## **六、售后服务宗旨**

我公司秉承“信誉第一、服务至上、技术领先、质量保证”的宗旨，弘扬“自强不息、产业报国”的企业精神，奉行“质量第一、信誉第一”，以诚信打动市场，以质量占领市场，以服务赢得市场的理念。公司有强大的专业技术力量队伍和完善的售后服务体系网络，针对签约的每个项目：

(1) 严格按质量管理体系、产品国家标准及招标文件要求组织生产、运输、包装、仓储安装调试等，确保提供的货物是全新的，完整的，未使用过的，先进的，符合要求的产品。

(2) 严格按质量管理体系、产品国家标准及招标文件要求组织基础工程的施工，派专业技术人员现场组织基础工程施工、安装、调试等，并对用户进行设备（货物）使用及维护方面的培训。费用由我公司负责。**培训内容包括：**

设备（货物）具体制作工艺介绍，施工组织设计方案的介绍，具体安装方法介绍，使用维护方法介绍等。**培训的最终宗旨为：**让使用单位了解所供设备的制作过程、安装方法、日常维护方法等，以便能够使产品的使用寿命得到保证。

(3) 按国家有关产品“三包”规定，实行“三包”，免费送货上门，免费安装调试合格，并由我公司组织卸货，确保卸货安全和产品完整。

**(4) 在工程验收合格之日起，本公司将提供以下服务项目：**

(a) 质量保证期外，对产品实行终身服务。定期联络，对用户实行一年两次联络、走访。

(b) 定期检查，对产品实行长期跟踪服务。

(c) 信息反馈，收集质量信息、填写“信息反馈单”、反映至我公司工程技术部，为维护提供信息。

(d) 如果我公司中标，在竭诚为用户服务的前提下，我公司将提供质保期外长期厂价销售备品备件。相关资料附后

## 七、售后服务保障措施

(1) 公司售后服务维修部每月进行一次例行电话回访，了解设备使用情况等。

(2) 公司将安排不定期的工程例行巡检、维护以确保产品始终处于最佳状态。

(3) 公司售后服务部将派遣设备技术支持工程师定期或不定期到用户现场走访，帮助用户进行设备系统状况检测，了解设备的运行情况，听取意见和建议。帮助用户进行预防性的维护。解答用户与产品维护有关的问题，了解用户的服务的满意程度和新的需求。

## 八、售后服务优惠条件

家具的定期清洁、保养、维护	定期巡检（每季度一次）
	质保 8 年
1、送货后一个月定期清洁； 2、三个月定期保养； 3、半年定期维护。	保修期内的家具免费维修、提供易损件
	提供家具的终身保修及终身保养服务
1、易损件的更换、维修； 2、家具的重组及搬迁； 3、家具保养打蜡； 4、会议椅的翻新； 5、防污处理。	在服务范围内，河南森意轩实业有限公司提供免费的上门维修，保养服务。
	保修期内，接到客户的咨询或投诉后，我们的专业售后服务人员将在 2 小时内到达现场进行维修、更换或退货。
	保修期内，若非人为因素而损坏，维修后若还不能使用，我公司将用全新的产品给予更换；
	保修期内，家具免费重组；
	保修期内，家具的翻新收取材料成本费。
	质保期内，免费更换备品备件、专用耗材。

## 九、售后服务能力保障

(1) 技术服务保障

本公司配有一支技术娴熟的专业安装维修队伍。

(2) 售后服务的内容、形式



**我公司在本次投标中免费质保期 8 年，接故障通知立即响应，2 小时内到达现场，8 小时内处理完毕。**

**(3) 备件服务保障**

公司维修中心设有备件库，备有充足的备件；备件库定期进行库存核查和零备件补充，保障了用户设备出现故障时在最短时间内能给予修复。

**(4) 售后交通工具服务保障**

公司为保障市场售后方便、快捷，特配备了一辆售后服务专用车，服务于广大客户。

**(5) 售后人员服务保障**

公司为保障市场的售后技术力量，特派出售后服务精英 15 名，其中：售后服务工程师五名，技术人员四名，接待文员一名。专业负责售后服务工作。

**(6) 特殊环境服务保障**

公司实行人性化服务，根据当地的气候特点，在潮湿及高温季节里，公司将派售后服务工程师携带易损件到客户处指导产品的保养及维护工作。根据产品的特点，产品销售的第一年为产品磨合期，公司每月将定期派出售后人员到客户处指导产品的使用及维护工作。

**(7) 售后团队服务保障**

针对该项目，我公司成立了以项目经理为首的服务团队。积极做好售前、售中、售后服务。如我公司有幸中标，我们将以优质的产品，优良的服务回报业主，做精品工程、样板工程。为客户的建设锦上添花。维修单位的名称地点及全国售后服务机构网点清单。

**我单位指定的郑州市维修单位名称、地点**

注：该服务机构将全权负责本次投标的售后服务工作

售后服务机构	河南森意轩实业有限公司
售后服务地址	郑州市郑东新区商都路 5 号附 5 号 3 号楼 4 单元 10 层 1004 号
联系人	邢新华
联系电话	15538393339

服务团队人员一览表

序号	姓名	年龄	学历	资质认证	本项目承担的相应责任
1	邢新华	35	大专	/	投标代表
2	张新亮	43	本科	/	总工程师
3	戴金荣	47	大专	高级家具设计师	团队负责人
4	贺建平	45	大专	办公家具产品设计师、售后服务管理师	销售总监
5	曾宪祯	29	大专	木工三级、售后服务管理师	实木家具厂技术主管
6	罗良泽	29	大专	木工三级、售后服务管理师	工程部总监
7	杨修盛	40	大专	油漆工二级、售后服务管理师	板式油漆厂油漆主管
8	廖洪华	29	高中	木工技师	木工技师
9	郑卫	36	初中	板木工	实木家具厂生产副经理
10	吴亮斌	32	中专	二级木工	胶板屏风厂生产副经理
11	蔡慧观	38	中专	油漆高级工	板式油漆厂技术主管
12	廖廷贵	52	大专	油漆高级工	软体厂椅子车间主管
13	匡仁显	29	大专	售后服务管理师	售后管理员
14	丁银银	32	大专	售后服务管理师	大区总监