

项目售后服务

1、项目售后服务流程措施

(1) 货品质量承诺与保障

我公司承诺本项目所提供的产品均为原厂商产品，并对所提供产品的售后服务做以下承诺：
提供的产品均拥有合法来源证明。

我公司针对本项目提供自项目验收之日起1年质保服务。本项目中各产品售后年限及服务标准，均以产品原厂商提供的售后服务承诺函为准，满足招标文件要求。

本项目质保期内所有产品在正常应用中出现故障，售后立即响应并第一时间到达现场，不能修复的免费更换新产品。

(2) 售后服务支持保障

- 项目交货期为合同签订之日起6日内完成供货。
- 交货地点为鹤岗市兴安区政府；
- 项目质保期时间为1年。
- 为用户提供7*24*365小时技术支持和售后服务支持。

产品的制造和检测均有质量记录和检测资料。

产品交货期若有特殊要求，需提前完工的，我公司可特别组织生产，力争满足需求。

产品外包装纸箱正面贴产品标识卡，标明产品的名称、货号、颜色、数量、重量及包装尺码，也可按客户特殊要求贴条形码等；最后，尽量将同规格同类产品放在同一托盘包装，以方便客户验货，提货。

(3) 售后运输及交货保障服务

运输方案：一般为汽车运输，并保证运输过程中的防护，防止雨淋、潮湿。货物按需方要求交付到指定地点，并按需方要求码放。

产品交货保证：严格按照采购方的交货时间及产品质量要求及时供货，并送达到指定地点。

货物运输过程中产生的所有费用均由我方承担。

(4) 货品验收保障

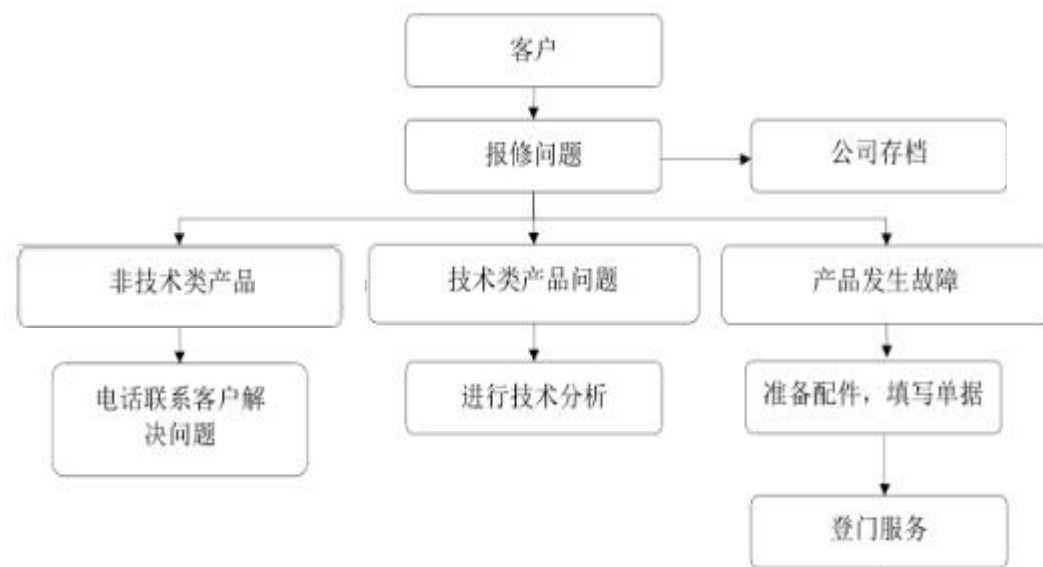
所有设备原装正牌产品，提供防伪查询方法。提供相应的安全 and 质量国家认证，提供三包凭证和合格证、保修卡、说明书等各和书面凭证。包装完整无破损、无乱涂乱画乱张贴，提供的产品标识清楚完整，验收资料齐全。

(5) 产品安装调试及测试

安装、调试、试运行以及验收测试是保证工程质量的重要环节，应贯穿整个工程的始终，根据工程进度的不同，测试验收也分以下几个不同的阶段进行：

设备到现场的检查所有设备到场安装前，会同甲方现场拆封检查，如有损坏或数量缺少，立即更换或补足。设备安装调试设备安收完毕。根据有关标准及设备说明书的技术参数。对设备的技术性能指标进行调试，提供调试报告。

2、完善的售后服务体系



3、售后服务人员安排及职责

技术培训的安排方面，我司配有相关工作人员对整个设备性能掌握的程度越高，在使用过程中对设备的利用也就越充分，给用户单位带来的效益也越明显，使用者对设备的满意程度也越高。使用户相关工作人员有效地掌握系统的唯一方法就是接受全面认真的培训。

附：售后人员名单及分工一览表

序号	人员配置	项目责任	职务	负责内容	工作年限
1	苏永权	项目总调度	总经理	负责协调公司所有项目及产品售后一切相关事宜。	12
2	孙丽英	项目经理	产品销售与质量监管主管	负责产品质量控制、产品管理、技术研发等事宜。	15
3	王龙	售后负责人	售后工程师	负责售后维护、技术培训、产品调试。	15
4	李立明	售后小组成员	培训工程师	负责产品技术培训。	11
5	刘杰		售后检测	售后产品质量检测等事宜。	12
6	韩娜		商务专员	负责售后相关商务性工作。	8

4、项目售后应急处理方案

(1) 应急解决及联勤联动机制为增强我单位应对各种突发事件的能力，控制、减轻和消除突发事件引起的社会危害，保证我单位在面临重特大灾害事故时，密切配合，协调行动，高效有序地搞好抢险救援工作，最大限度地减少人员伤亡和财产损失，确保设备正常运转和稳定，结合我单位的实际情况，制定本方案。第一时间做出应急响应、派遣相关负责人及技术人员到现场对故障做出检查分析、联系厂家积极配合维修人员排除解决故障。

(2) 承诺售后服务响应时间：

立即响应，4小时内达到现场。6小时内给客户id提供满意的解决方案。

能够提供 7×24h 电话技术咨询服务、远程故障诊断处理服务。

(3) 实地巡检频次：

我司每年至少 1 次派技术人员到采购人指定地点进行巡检，对相关装备进行维护保养。

(4) 建立值班机制，战时快速反应。有完善的应急运输协议，确保应急运输车辆的保障。

制定了应急协议，我公司在接到任务后可即刻启动相应机制或应急预案，结合实际现场供给

点需求，配置多台专业供给箱货车，将供给设备集中统一存放该车上，在火灾现场对消防车辆进行供给。在预定的时间内迅速到达现场为甲方提供及时有效的保障力量。

(5) 接到客户支援请求，我公司即刻启动相应机制或应急预案，组织人员将灭火剂在预定的时间内迅速到达现场为甲方提供及时有效的保障力量。

供应商全称：罗优消防设备销售（辽宁）有限公司

技术、售后服务内容及措施承诺函

承诺函

鹤岗市兴安区人民政府：

我公司作为投标方，我公司郑重承诺：

我公司为本项目提供完善的技术服务和售后服务的内容及措施，并严格按照本响应文件所承诺的具体内容及措施执行。如有发现我公司的承诺不实，取消我公司的资格，并承担一切后果。

特此承诺！

供应商全称：罗优消防设备销售（辽宁）有限公司

日期：2023年06月01日