

## 六、售后服务承诺书

针对此项目我公司承诺:

1. 质保: 整机质量服务要求: 免费服务周期(含换件和维修)3 年, 支持 1 小时内软件问题及时响应, 远程操作解决问题, 24 小时上门解决问题。在签订合同前, 提供电脑主机品牌厂商针对本项目授权书、参数确认函及售后服务承诺函原件(加盖原厂印章)。

\*2. 售后技术服务要求:

2.1 免费送货上门, 免费安装调试合格、培训 1-2 名熟练使用人员, 保证随时为采购人提供所需的技术指导;

2.2 操作系统、办公软件需要使用授权(有独立授权书)。操作系统提供一年升级服务, 办公软件提供 3 年免费升级服务。

2.3 其余按采购需求中的服务要求执行。

### 公司优势

#### 售后服务体系(7×24 小时全天服务)

始终严格按照国家有关标准检验, 确保产品质量, 给客户以最及时、到位的服务, 公司作为产品的供货商。公司提供一套强而有力的服务机制, 通过产品的售前、售中、售后服务, 保障用户的合法权利。

#### 本地化服务

公司具有完善的拓展机制, 通过联保服务机制, 确保用户的服务本地化。

#### 多级服务体系

公司具有完善的培训政策, 都有通过培训认证的技术服务工程师, 为您提供多重可靠的服务网络。

#### 多样化的服务方式

公司的服务具有多样的服务方式, 不仅提供各级电话、传真服务, 还提供 Mail 服务。您可以将使用产品中遇到的任何问题及时反馈给我们。

#### 完善的信息反馈与追踪

公司内建完善的客户服务反馈系统, 使您的任何信息反馈, 都可及时导入到客户服务系统中, 并有专人负责追踪, 如果能够通过电话、传真、mail 能够解决, 该服务记录在追踪确认后将被封存; 如果电话、传真、mail 解决不了, 将提供现场技术支持服务; 如果确实

属产品品质问题，客户记录将被导入公司的维护建议系统，由研发人员协助处理，并最终解决。

### **提供电话技术支持服务**

7×24 小时全天候都有工程师值班为客户提供电话技术支持服务。当设备发生故障时，可通过服务电话联络工程师，以作出紧急支援服务。客服专线：15807800277/0771-2623066。

### **提供免费电子邮件技术支持服务**

客户可以通过发送电子邮件，寻求技术支持。用户的邮件将会同时发给技术服务中心的服务技术人员，以方便用户及时得到技术支持。邮件地址：836438224@qq.com。

公司技术服务支持体系向客户提供三级故障的售后技术服务支持。通过统一的客户技术服务窗口，及时响应、解决客户的问题。并且根据客户故障问题的情况调动资源来解决客户的问题。当工程师需要进一步的技术支持时，可以向原厂商申请技术支持。

### **维修响应时间**

在保修期内发生故障时，60 分钟内响应，接到用户服务电话后，立即做出电话响应，技术服务工程师详细了解问题，提出解决方案，引导用户操作。若电话支持没有解决问题，将问题详细记录下来，反馈给公司，1 小时内安排专职工程师上门服务；提供 7×24 小时热线电话，节假日照常上班；如果 24 小时内不能修复，提供同等档次备用设备。

技术服务工程师，接到服务单，携带相关备件及工具，准时到达用户现场。

技术服务工程师依据用户反馈的问题进行判断分析，查找问题原因，并提供解决方案，经过用户确认后，技术服务工程师实施方案。

现场服务支持解决问题完毕，技术服务工程师需对用户说明问题原因及解决方法，并告知用户注意事项，同时需要将处理的方法，加入客户服务系统，并将服务记录表给用户确认。

如果去现场未能解决问题，需要将现场环境及问题复现步骤记录清楚，并导入维护建议系统，向原厂商申请技术支持，并最终解决。

客户服务工程师依照厂商给的最终解决方案，直接去现场解决客户问题。

如果是硬件问题，直接用同档次的备机替换坏的设备，保证用户正常使用，直到设备修

好后,再安排合适的时间换回备机。

一周之后由服务中心电话咨询服务情况及问题解决情况,以及用户满意度。

整个过程由公司服务中心严格的进行服务监督。

我公司的服务人员上门服务时,必须填写相关服务单据,以便维修热线进行用户回访,并登记有关信息。如有服务人员工作不负责任,损坏用户利益,用户可拨打客服专线:0771-2623066 反馈。

### **故障响应及维修方案**

为了对现我们的承诺,特制定具体的服务维修方案:

#### **保修期**

所供的设备,产品保修按合同执行,并1-2个月安排技术员上门巡检至少一次。在承诺的时间内准备足够数量的配件,以保证用户设备正常运行。

如故障原因不属于产品质量问题,或是过保的产品(包括非我方提供的产品),即不在产品保修范围内的故障,需向用户说明故障形成的原因、故障解决方案及相应更换零部件的费用等,在得到用户确认同意后,立即为用户解决。公司只收取相应更换零部件的费用,上门服务和提供备用机等项目不收用户任何费用。维修后的零部件自产品修好之日起,按厂家规定提供维修部件的质量保修,保修内不收任何费用。

#### **备件制度**

为更好地减少用户因故障所受到的影响,如因外部原因在上述规定时间内未能排除故障,将在 24 小时内免费提供备用机,备用机的技术指标不低于原有产品,以不影响买方使用。

#### **其它服务内容**

可以协助用户解决使用过程中出现的软件系统破坏,驱动程序丢失,感染病毒,系统运行不正常等非产品质量问题。

供应商(盖章): 广西长基电子科技有限公司

日期: 2025 年 8 月 18 日