

服务内容		环境监测设备服务保障
设备质保期服务保障		1、以客户验收合格为起点计算所有设备的质保期。 2、在质量保证期内，对于由于设计、工艺或材料缺陷导致的任何不足或者问题由我公司负责。 3、根据买方按检验标准自己检验的结果或者当地检测部门检测结果，或者在质量保证期内，如果提供的产品质量、数量或规格与合同不符，或证实产品有缺陷，包括潜在缺陷或者使用不符合要求的材料等，在得到客户质询后，立即做出响应，并及时解决。 4、在供货期间，如果提供的产品存在损坏等质量问题，我方无条件调换。 5、我方将在第一次设计联络会期间，向采购方提供产品的设计、制造和检验标准的目录，解答采购方各项疑问，双方可以现场研究协商 在质量保证期内，对于由于设计、工艺或材料缺陷导致的任何不足或者问题由我公司负责。在质保期内免费提供7*24小时热线电话，并保证95%接通率买方问题在24小时内我司给予答复。
	软件远程技术支持服务	*紧急情况下，在客户允许的情况下，通过远程接入客户设备系统，帮助客户进行数据分析、配置数据、纠正错误、软件更新等操作。
质保期内服务	软件故障处理服务	1、根据故障严重程度分类： A级故障：系统不能正常工作或数据丢失。 B类故障：系统响应缓慢，性能显著下降。 C类故障：除A、B之外的影响较小的故障。 A级故障，在接到通知后半小时内通过远程指导恢复业务。超过半小时派人现场解决，现场解决时间；省外接到通知后24小时内到达现场，省内接到通知后7小时内到达现场。售后服务有效期为批次验收合格之日算起（合同签订条款为准 *个月），在售后服务有效期内出现任何质量问题，我公司必须免费到现场进行测试解决。 B级故障，在接到通知后5小时内通过远程指导恢复业务。 C级故障，在接到通知后5个工作日内通过远程指导恢复业务。 当买方软件在实际应用时出现属产品质量方面的问题时，我方免费提供升级及现场技术支持服务，7*24小时解决问题。 提供现场升级的版本或补丁，需同时提供 1) 新版本或补丁的功能描述及新旧版本或补丁的功能差异 2) 我方对新版本或补丁的测试报告 3) 提供新版本或补丁装入的操作方法，测试方法 4) 新软件版本使用中的额外需注意的事项
		紧急故障现场支持结束后，查找漏洞，总结问题，出正式故障报告；
		提供安装调试的现场服务，服务报价方法以商务报价表要求为准； 工程验收完成后，根据项目需求提供的现场支持服务，服务报价方法以商务报价表要求为准；
		现场安装调试完成后，我司对采购方相关维护人员提供至少一次至少五天的正式免费技术培训服务，培训内容包括：产品说明、安装调试、操作配置、日常维护、问题解决等，现场培训同时提供视频培训教材。方便采购方迅速熟悉操作。
质保期后服务	远程技术支持服务	*紧急情况下，在客户允许的情况下，通过远程接入客户设备系统，帮助客户进行数据分析、配置数据、纠正错误、软件更新等操作。
	现场故障处理	根据故障严重程度分类： A级故障：系统不能正常工作或数据丢失。 B类故障：系统响应缓慢，性能显著下降。 C类故障：除A、B之外的影响较小的故障。 A级故障，在接到通知后7小时内通过远程指导恢复业务。派人现场解决，现场解决时间；省外接到通知后48小时内到达现场，省内接到通知后7小时内到达现场（采购方承担差旅费）。 B级故障，在接到通知后7小时内通过远程指导恢复业务。 C级故障，在接到通知后7个工作日内通过远程指导恢复业务。 当买方软件在实际应用时出现属产品质量方面的问题时，我方免费提供升级及现场技术支持服务，7*48小时解决问题。 提供现场升级的版本或补丁，需同时提供 1) 新版本或补丁的功能描述及新旧版本或补丁的功能差异 2) 我方对新版本或补丁的测试报告 3) 提供新版本或补丁装入的操作方法，测试方法 4) 新软件版本使用中的额外需注意的事项
		紧急故障现场支持结束后，需按照我司要求输出正式故障报告；
		质保期后根据项目需求提供现场支持服务，服务报价方法以商务报价表要求为准
		现场技术服务

服务承诺书

一、为了让您对我们产品的时候能够放心，我们将做出产品售后服务承诺书，承诺书内容如下：

1、 我公司的主要业务是独立开发、独立生产、独立销售相关设备和软件。

2、 我公司拥有雄厚的开发实力，确保开发项目的顺利开展。

3、 我公司一向以“诚信至上、客户为本”为经营理念，具有丰富的项目运作经验。我公司已通过ISO9001质量体系认证，公司内部与产品质量有关的活动均按质量保证体系要求进行，从原材料供应商选择定点、材料进场、产品制造、成品出入库、产品售后服务，均按照质量认证体系要求正常运转。每年的质量认证体系外审、复查均顺利通过。向采购方提供的产品完全按照质量保证体系要求的工艺、操作规程、标准进行生产，按要求的检验过程进行检验。

4、 为保障计划的落实和正常实施，必要时生产过程全天24小时不停，保证按时按量完成生产和供货。保证所生产的产品是无毛边、表面光洁、尺寸标准的。是一流的工艺和最佳的材质制造而成，并完全符合合同规定的质量、规格和性能要求，按客户要求提供检测报告等资料。

5、 我公司成立了以生产总监为负责人的安全生产小组，确保从原材料采购到成品包装都有专人负责，所有产品都采用先进的生产设备，以确保工艺质量及精度，每一道工序均有3年以上经验的师傅操作把关。并以ISO9001为操作标准，严格执行相关标准。

6、 我公司将安排充足的技术人员和一线生产人员进行产品生产，确保按时按量、保质保量的完成生产和供货。

7、 由于企业拥有充足的具有良好技术素质的一线工人和较强的技术生产装备力量，因而为及时供货提供了有力的保证，可确保按质、按量完成本次的生产供货任务。

二、售前服务承诺

1、 提供专业咨询。我们保证在24小时之内回答您所提出的任何专业技术问题。

2、 提供详细资料。我们保证在24小时之内将您所需要的所有技术资料邮出。

3、 提供合理报价。我们保证在24小时之内对您所要求的产品进行合理报价。

4、 提供考察接待。我们保证随时接待您的考察，并为您的考察工作提供您所要求的各种便利条

三、售中服务承诺

1、 我们保证采用全国统一的《产品购销合同》与您签定合同。

2、 我们保证无论合同量大小，保质、保量地严格执行合同规定的各项条款。

3、 我们保证守时、保质、保量地严格执行合同规定的各项条款。

4、 我们保证按合同的规定为您提供送、安装、调试、培训等各项服务。

5、 我们保证您的要求签定严密的、科学的《技术协议》。

6、为保障计划的落实和正常实施，必要时生产过程全天24小时不停，保证按时按量完成生产和供货。保证所生产的产品是无毛边、表面光洁、尺寸标准的。是一流的工艺和最佳的材质制造而成，并完全符合合同规定的质量、规格和性能要求，按客户要求提供检测报告等资料。

7、经采购方同意生产后迅速组织各种原材料就位，并严格把好进料关，对所进原材料按照国家标准进行检验、分析。每一道工序都要经过我方质检人员的首检、下道工序检验及我方专职质检员的抽检等多道检验

8、在生产过程中，我方将生产好的产品邮寄给采购方或我方将邀请采购方到我公司抽查和调研产品，由采购方检验或采购方可随时突击到我公司考察，我方将对采购方提出的宝贵意见给予满意的答复并落实在行动上。

四、售后服务

1、 我们保证在24小时之内进行电话指导，配合您解决设备的简单故障。

2、 对于仪器设备，我们保证在3个工作日内排除故障，直到损坏设备修好为止。

3、在质量保证期内，对于由于设计、工艺或材料缺陷导致的任何不足或者问题由我公司负责。

4、在未来的日子里，我们将一如既往的坚持 三类星级服务，即：售前提供专业的产品咨询、详尽的技术资料及热情周到的考察接待；售中提供全面系统的产品技术培训；售后提供遍及全国各区域及时的产品技术服务。