## **售后服务承诺**

**一、我司承诺所销售商品满足以下要求：**

1、在其电子商务平台公开销售的非进口自营商品，不得推送非自营商品或进口商品或网上商城目录外商品；

2、所售商品是原厂原装、有质量保证、符合国家“三包”政策的全新商品，不销售假冒伪劣或已停产商品；

3、商品信息完整、清晰，且符合国家相关政策规定。上架商品型号应跟市场销售的商品保持一致，不销售针对政府的“特供”、“专供”商品，同时商品符合国家强制节能环保等相关要求；

4、所售商品价格不高于同期对其他消费群体的销售价格，且在海南省范围内价格统一；

5、商品安装调试中涉及另行购置配件或支付服务费用的，我司应公开有偿收费标准。未公开收费标准的，不要求采购人支付；

6、拟推送推送商品数量与库存数量一致，不得无货可供；接受公务卡、转账等支付方式，支持采购人到货验收合格并收到发票合同后30天的账期日；

7、在质保期内，出现产品或售后服务问题的，在服务承诺及约定范围内妥善解决。如出现严重质量问题或厂商推诿质量、服务责任是，承诺承担责任并提供质量和服务保障。

**二、我司承诺具备良好的售后服务，并遵守以下要求：**

1、设立专门客服联系电话，指定专人负责政府采购网上商城事项；

2、依据国家有关规定，支持自采购人收到商品之日起7天内无条件退换货；

3、未经采购人同意情形下，不得无故擅自取消电子订单；

4、按照规定的时间以及合同约定的地点完成配送服务（货到桌服务），不得收取配送费用；

5、属于需要安装的商品，承诺配合采购人完成商品的安装服务，包括但不限于商品安装调试、预约安装服务；

如违反以上相关要求，根据《海南省政府采购网上商城管理办法》相关规定，我司愿承担一切法律责任和相关后果。

# **售后服务内容**

为了更好地服务于广大用户，让用户投资建设的办公设备产品安全无忧、购买的设备物有所值，我司提供售前的技术咨询、设备选型、解决方案，从系统的选型规划中以确保商品的质量性能、供货时间、服务保障以及设备在保修期内、保修期外的技术支持、维修维护和技术培训做出如下的规划和承诺：

**一、供货时间及地点：**

按合同规定时间（7个工作日）；我司在海口市美兰区设有仓储调配库，有足够的仓库储备及快速反应能力，可以保证在接到通知书后按所下单的设备，按承诺的时间免费送到用户指定地点。

**二、售后服务保证**

1、我司负责将用户所订购的设备免费安装、调试直至正常运行；

2、我司免费将原厂家标准保修服务提升为上门保修服务；

3、 我司自设备验收合格之日起按原厂家标准保修条例对设备提供保修服务；

4、我司将按照原厂家标准保修服务提升为终身保修服务，保修期外的设备按成本价收取故障配件费，免人工费；

5、我司服务响应时间为1-4小时，法定工作日内，海口市区内用户4小时到达故障现场，市外省内用户由我司所签订的售后服务网点4-8小时到达故障现场；

6、我司将免费提供系统及硬件设备升级的技术咨询；

7、我司将不定期上门或电话访问用户，了解系统及设备的运行情况，现场解决用户的问题。

**三、技术服务及培训**

1、安装和调试

1.1我司在网上商城中销售的所有办公设备产品均为全新原装品牌。

1.2我司负责将办公设备产品初验收合格后，免费送至用户所在地提供办公设备产品的免费安装。

1.3办公设备产品安装调试到位后，我司将组织专人与用户方共同进行质量验收签字。

1.4我司在用户安装现在进行最终验收所发生的一切费用均包含在商品价格中。

2、安装及培训

2.1我司将按用户的实际要求，负责组织专业技术人员进行办公设备产品安装调试，保证各项安装及培训工作顺利进行。

2.2我司系统工程师、客户服务工程师、培训讲师上门服务时，将严格遵守用户的规章制度，爱护用户的设备，保守用户的商业机密、技术机密。

**四、验收标准**

1、验收方法：所有设备按生产厂家的产品验收标准、合同中的相关条款进行数量及质量的验收。

2、初验收

设备送至采购方安装现场后，由我司和采购方共同对设备的数量、基本质量、外包装等进行检查、核对、即初验收。

3、初验收后，根据用户要求进行现场安装及调试，结果应符合使用要求。在此期间，如发现货物质量有问题我司无条件免费更换，直至验收合格交付使用。

**五、质量保证及售后服务承诺**

1、我司郑重承诺对采购销售的办公设备产品，若提供非原装正品货物，则无条件退货，并赔偿由此造成的一切损失。质量按厂家标准进行保修，用户无特殊要求的按国家有关规定进行保修，国家无规定，按与用户协商结果保修。保修期内非因操作不当造成需要更换的零配件及设备由我司负责包修、包换。我司所提供的所有设备均按《海南省政府采购网上商城管理办法（试行）》承诺的保修范围和时间进行保修。

2、质量保证期结束后，我司将继续免费提供售后服务，负责对所提供的设备进行定期维护和修理，不限年份终身服务，仅收取零部件成本费，免收人工费，免收维修费。

3、按厂家售后服务承诺政策执行；我司技术服务人员上门服务。

4、热线咨询服务：

4.1、当用户在使用过程中遇到问题时，欢迎拨打我司技术服务热线：0898-66758976，0898-66740025，由技术工程师提供专业服务。

5、服务流程

5.1、快速反应：

（1）客服专员接听电话，通过询问故障情况，快速判断故障类型，将事件分派给相关的技术工程师。

（2）由技术工程师判断故障的大致原因，携带相关配件、软件和工具，在规定时间内迅速到达目的地，排除故障；

5.2、填写服务报告：

（1）技术工程师解决故障后，填写服务报告；

（2）服务报告由用户相关负责人确认后，结束现场服务工作；

（3）将服务报告交给客服专员；

5.3、监督和管理售后服务工作：

（1）客服专员致电用户确认服务完毕并征询服务意见；

（2）客服专员将服务报告录入电脑并存档；

6、故障处理后跟踪服务：

6.1、定期回访客户，询问故障处理后设备运行情况，并做记录存档。“顾客至上、服务至上、信誉至上、效率至上”是我们的服务宗旨，“为您想得远、做得全；我用心、您放心”是我们的服务目标，希望通过我们的服务能免除采购人及用户的后顾之忧，最大限度地发挥采购人所购买的设备的效能！