

售后服务方案

1、售后服务质量承诺 我司本次提供产品，厂家承诺保修6年，在保修时间范围内，我司及厂家均对该项目的空调实施6年全免费保修方案。质保期内非人为损坏的货物，一律包修、包换、包退

2、专职售后服务人员名单及职责

总 应 急 负 责 人 彭建涛 18829098888

我 司 售 后 主 管 党晓宁 13619265381

3、处理特殊情况的响应时间及方案 除厂家配货及配件外，我司该型号常年配货或最低预留库存5套以上，用于紧急情况下更换。我司做到电话24小时响应，2-6小时到达现场，12小时内解决故障。特殊配件及特殊故障48小时内处理完毕。质保期内如出现严重质量问题及连续出现2次质量问题的，给与更换新货或者更换其他同等或高于该档次的设备，换货过程中所产生的一切费用由我司承担。则最迟在3日内免费提供同样规格要求的替代品在质保期内，同一缺陷经三次维修、调换后仍无法达到质量标准的，我单位提供同样规格要求的替代品。由此造成的损失，全部由我司承担

4、质保期外的售后服务方案 超过质保期外，我司提供该投标型号常用配件保留4年，即从安装起保留10年，超过保修期的，我司提供免费上门检测、免费更换部件。超保修期的部件按照厂家标准价格6折或者成本价收取。

