服务事项：

免费保修期的服务承诺：

电器： 免费保修1年，终身维护

开关： 免费保修1年，终身维护

整机实体： 免费保修1年，终身维护

保质期内服务反应时间承诺：（电话沟通解决不了的，保修期内上门服务）

市区：5小时到现场

郊区：12小时到现场

跨市：48小时到现场

外省：60小时到现场（派附近办事处售后服务人员到达现场服务）

签订合同时将根据不同的产品在合同中有详细的保修期约定，以合同中约定为准

我们的一切灵感都来自于用户,我们在机械设备制造销售领域的每一次创新都离不开用户宝贵的建议和意见，用户是我们设计、制造的航标，是我们推陈出新的动力，用户是我们最好的老师，尊重、关心我们的用户是我们应尽的义务，我们将以百倍努力为用户服务！

浙江•瑞安市天邦机械制造有限公司售后服务宗旨——用户为主，我们的售后服务工作始终贯穿于设计、制造、交货、验收、安装、调试、使用、质保期后的维护保养全过程！

一．机器制造服务承诺

合同签定后，根据客户提供的成品以及本厂提供的机器配置参数为厂家标准验收。

1． 若客户选定的（机械设备）我们将直接安排生产，定时向客户通报生产进度。

2． 若客户选定的产品参数为非标型产品，我们将按客户的参数重新设计、制造、试验直到完成。在整个生产制造过程中，客户可派技术人员到我们的制造工厂监督、检查，检验合同产品制造的全过程，确保产品的交货期与产品质量。

3． 在生产过程中若客户提出在机械设备上更改或添加配件，我们承诺将积极配合客户。

二．交货、验收服务承诺

1． 交货前2天通知客户，建议客户安排货物验收人员，起吊设备，有条件的最好确定一处仓库。

2． 货到现场我们将派专业人员联系你们需要配备那些需要品，

3． 卸货时必须选择堆放场地，如果是露天堆放，产品需做好防雨、防潮、防盗措施。

 4． 验收时，请认真清点货物数量、确保产品型号、数量与合同签定产品型号数量一致，若有疏漏及时采取补救措施，客户验收人员确认装箱单资料的完整性及目测产品外观质量。

三．安装、调试服务承诺

1． 在接到客户安装通知24小时内，我们将安排技术人员。

2． 技术人员根据现场条件制定设备安装顺序、安装注意事项。

3． 在技术人员达到现场时，技术人员将根据现场条件，确定调试方案，指导客户做调试前的准备工作；若参数与规定数值有差异，我们承诺用最快的速度找出原因。

四．保质期内的服务承诺

1． 服务规范：我们承诺服务人员到使用现场，语言礼貌、态度和蔼、多看、多想、少说话多办事，若售后人员有下列情形之一者可投诉：

2. 西装革履未说话态度不好者可投诉；

3. 讲客观原因，讲条件，推卸责任者可投诉；

4. 服务不规范，态度粗鲁，甚至与客户发生争执者可投诉；

 一经查实有上述服务不规范的售后人员我们将严肃处理，直到用户认可。

五． 质量处理承诺

售后人员到现场及时判定质量原因，迅速给出解决问题的方案，能及时处理的，立马处理，不能及时处理的经客户同意，采取一切可以实施的措施，保证设备运行。若需更换的零配件或设备，我们承诺无条件更换，保质期内一切零配件均免费。

六．保修期后的服务承诺

1． 免费培训：用户操作人员可到工厂参加维修、保养方面的培训。

2． 定期回访：我们将为用户提供终身全过程跟踪服务。

3． 易损零配件供应：质保期后，零配件只收取成本费，并长期以优惠的价格提供配件。