

售后服务承诺

编号：SH/WI-25

（一）、售前服务：

- 1、提供专业咨询：保证在 24 小时之内回答用户所提出的任何专业技术问题；
- 2、提供详细资料：保证在 24 小时之内提供用户所需要的所有技术资料；
- 3、提供考察接待：保证随时接待用户的考察，并为用户提供各种便利条件。
- 4、保证按用户的要求签定严密的、科学的《技术协议》。

（二）售中服务：

1、 生产流程

原材料准备 → 按双方确认的材质生产 → 在 API6A、API 16C 和 ISO90001 指导下正确运行 → 生产成品 → 按国际检验标准及规定进行产品出厂检验及包装 → 发货

2、 运输

准时送货是中期服务的先决条件。计划充足的常规产品存货量，周详的计划安排，快捷的货运输工具，使送货信誉高于同行。从工厂发往远途的用户，我们交由长期合作有保险公司担保的运输公司安排运输，保证货物准时、安全到达。

3、 交货方式和交货时间

为了保证此工程产品的正确交付及有序性，产品在运抵现场后，开出一式两份送货单，贵方主要点清抵达现场的件数，然后，双方在送货单上签字确认，作为最后结算，验收的原始依据，全部交货时间需按用户指定的时间和地址交货。

（三）、售后服务响应时间：

售后服务项目 受理时间 直接受理人 响应周期

收货、验货时发现货物与合同要求不符、质量问题、包装破损、数量不符、标识不符等 全天候 销售代表 随时反应 24 小时内到现场处理问题

产品安装、调试、操作的相关培训 工作日 销售代表 1 个工作日内培训师到现场

常规性产品维护、配件更换 工作日 销售代表 24 小时服务人员到现场服务

产品安装、调试过程中发生故障 全天候 售后服务办事处 4 小时内给出解决方案

★紧急抢修（无论是否为本公司责任，无论是否在质保期内） 全天候 售后服务办事处 4 小时内给出解决方案 24 小时内到现场实施抢修

产品相关技术问题咨询及培训 工作日 总部售后服务部 即时解答

意见、建议、投诉及其他未列出事宜 工作日 总部售后服务部 12 小时内给出改进方案，并适时反馈改进进度

1. 用户在操作、维护、保养过程中遇到任何问题，我公司在 24 小时内，派专业技术人员到国内现场提供免费的指导服务，免费的安装调试服务。

2. 产品的质保期为自产品出厂之日起一年，在一年质保期内使用过程中如确因产品质量问题影响使用，我公司将及时更换产品，确保买方生产正常运行，如不能更换造成买方损失的，由我公司承担责任。