

售后服务计划及承诺

我公司承诺：

1、提供合法生产经营资格证书（复印件），如特种设备设计、制造许可证、法人营业执照等。

2、我公司出厂的产品均按国家相关法规标准进行设计、制造和检验，并提供出厂产品的完整质量证明文件，包括具有法定监督检验单位出具的特种设备监督检验证书等。整套质量证明文件随产品一起发往客户，签字移交，无丢失遗漏，方便客户及时办理移动式压力容器登记手续。

3、快速专业服务。您对我公司产品提出质量异议，公司保证在接到您提出异议后 1 小时内作出处理意见。若需现场解决的，保证派出专业技术服务人员 48 小时内到达现场，并做到质量问题不解决服务人员不撤离。对每件您反馈的产品质量问题及处理结果我公司将予以存档。

4、培训

培训目标：

- 1)、现场人员能够熟练掌握设备操作技能。
- 2)、现场人员能够树立安全操作意识，掌握快速进行应急处置的方法。

培训方式：

- 1)、远程指导。
- 2)、相关人员到蓝能现场培训。

培训主要内容：

- 1)、相关的国家标准，企业标准。
- 2)、产品的结构与描述。
- 3)、产品验收的主要内容。
- 4)、移动式压力容器登记手续的办理流程。
- 5)、产品投入使用后的注意事项和日常维修保养。
- 6)、提供必要的易耗品。

- 7)、设备年度检验注意事项。
- 8)、设备定期检验注意事项。
- 9)、售后服务承诺与联系方式

售后联系人：公司质量和客服总监黄国明，手机：13989522390

5、在使用过程中遇到问题，随时为您提供技术咨询，您将会得到明确的解决方案。

技术支持方式：

- (1)文件支持：公司提供产品的详细使用说明书；
- (2)电话支持：您可以拨打公司的服务电话，提供电话支持；
- (3)邮件支持：通过邮件交流，帮助您及时处理问题；
- (4)现场支持：根据需要派工程师赶赴现场提供面对面的服务。

6、质保期内产品因制造质量不良而发生的不应有损坏时负责免费修复或更换。

在保修期内，以下情况将实行有偿维修服务：

- (1)由于人为或不可抗拒的自然现象而发生的损坏；
- (2)由于操作不当而造成的故障或损坏；
- (3)由于对产品的改造、分解、组装而发生的故障或损坏。

质保期后对产品提供终身维修服务。

中标产品停产后保证后续五年提供配件。

7、我公司将每年至少两次走访客户、虚心接纳您的质量改进建议并了解产品使用情况：

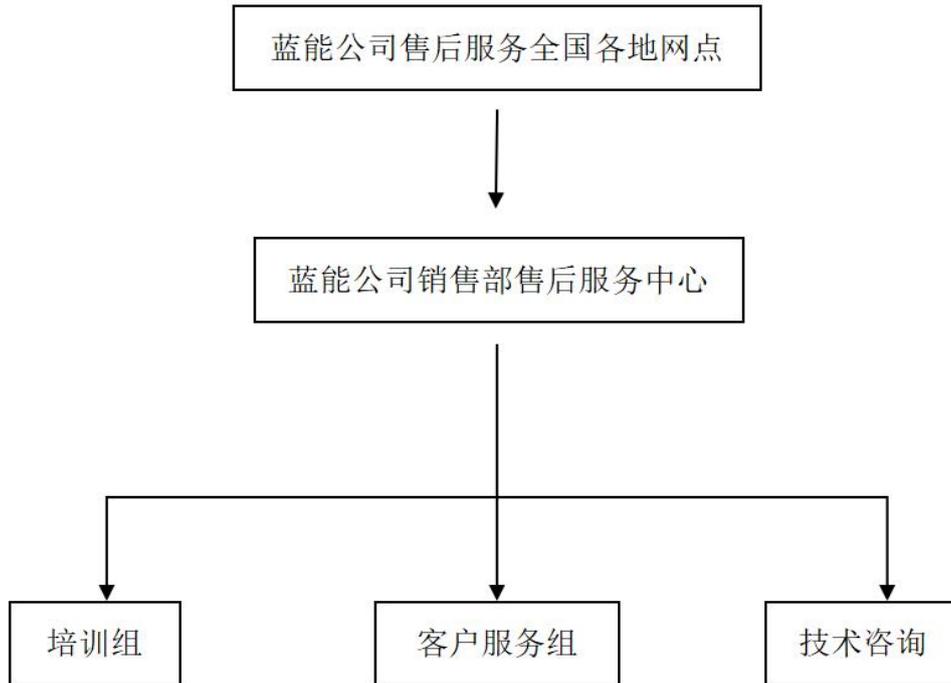
- (1)调查客户对公司服务的满意度；
- (2)了解客户的使用情况，收集相关信息，虚心接纳您的质量改进建议；
- (3)指导客户对产品进行维护保养；
- (4)对回访内容建立台账。

8、24 小时服务热线：400 636 7011

9、后期维保计划

为确保售后服务质量，我公司除建有完善的销售服务体系外，还制订了相应的管理保障措施，建立了售后服务组织机构、考核办法、客户满意度调查，我公司竭诚欢迎您监督，我们一定会按照您的要求尽力予以满足。

●售后服务组织机构



●售后服务人员考核

公司制订了《售后服务人员考核细则》，根据《客户满意度调查》及现场客户反馈的意见，对售后服务人员进行了全方位的考核，确保服务到位，客户满意。

●售后服务设施

- (1) 成套维修器具
- (2) 售后服务车
- (3) 齐全的备品配件。
- (4) 各类检测仪器
- (5) 先进的培训器材