

## 售后服务承诺书

### 一、服务理念：

阿尔瓦公司秉承“服务提升顾客价值”的承诺并遵循“顾客满意第一”的宗旨，不断提高服务质量，务求令所有购买阿尔瓦产品的顾客均获得称心如意的专业售后服务。

### 二、服务承诺：

服务宗旨：顾客满意第一。

**服务保障：全自动产品整机保修 36 个月；半自动产品整机保修 18 个月。**

服务热线：用户可以通过 400-621-1218 服务热线对产品及服务进行查询。

服务时间：周一~周五 9：00—17：00。

顾客意见处理：3 个工作日内回复顾客所提意见及建议。

顾客投诉处理：2 个工作日内解决或提出明确的解决方案。

### 三、安装调试服务：

安装调试：所购阿尔瓦产品的客户，我公司技术支持部将根据合同约定的安装调试时间，在客户具备安装调试环境及条件的基础之上，3—5 个工作日内安排工程师为客户提供不少于 2 个工作日的安装调试服务。

对不具备安装调试环境及条件的客户，阿尔瓦技术支持部将与客户沟通在具备安装调试环境及条件时，安排工程师为客户提供安装调试服务。

安装调试内容：在用户实验室免费安装、培训，人员数量用户安排决定。

培训内容：仪器的使用、日常维护保养、安全注意事项。安装时，用标准物质标定仪器的各方面性能，并检测用户的样品。安装培训后签署验收报告。

### 四、保修期限：

全自动产品整机保修 36 个月；

半自动产品整机保修 18 个月。（自整机发货之日后一个月起开始计算保修期）。

保修期内，为客户提供免费服务。保修期限外，按照公司统一的收费标准为客户提供有偿的检测维修服务。

## 五、保修凭证：

在三包规定保修期限内的阿尔瓦产品出现故障，用户须凭购货发票和产品保修证书办理保修业务，产品编号要与保修证书上的产品编号一致。如无发票，则以产品编号推算保修期限。如两者全无则用户不享受免费服务，但本公司承诺为用户提供有偿服务，按照公司的统一标准向用户收取检修费和配件费。

## 六、不属于免费保修义务的情况：

- 1) 不能证明产品的有效保修期的。
- 2) 消耗材料的自然消耗，磨损及老化。
- 3) 雷击或其它用电系统原因造成的损坏。
- 4) 事故、灾害、战争等不可抗力因素造成的损坏。
- 5) 自行改装、修理或由非阿尔瓦公司指定的第三方拆动、改装、维修。
- 6) 超过三包有效期的。
- 7) 未按产品使用说明的要求使用、维护、保管而造成损坏的。
- 8) 无标示、非阿尔瓦的产品。

## 七、售后服务相关细则：

阿尔瓦技术支持部自接到客户电话起，能解答的问题当场电话指导用户如何解决。如需详细解答操作中遇到的问题，技术支持部将在 12 小时内做出书面答复。对于疑难问题，确保 24 小时内提出解决方案。如电话不能解决问题，我公司将派出技术支持部工程师，在 3—5 个工作日内到达现场。对于不能维修的故障，更换损坏的配件，直到达到仪器最佳的工作状态。

## 八、收费组成：

维修费=管理费+材料费+差旅费+工时费；

服务费=差旅费+工时费

- 1) 管理费按材料费的 10%进行收费。
- 2) 材料费按实际发生费用进行收费。
- 3) 差旅费包括发货、提货、车船费、住宿费、市内交通费等实际发生的费用。
- 4) 工时费（劳务费）按照以下相关事项的规定进行计费。

### 九、收费方式：

- 1) 所有上门服务的收费维修均由阿尔瓦技术部人员携带阿尔瓦公司维修单，维修后由用户确认维修服务合格并签字认可后，技术部人员按照相关收费标准收费。
- 2) 所有送修服务的收费均由阿尔瓦技术部人员维修后，经客户确认合格并签字认可后，根据金额直接收费。
- 3) 外地用户上门服务费每次（ ）元，市区上门服务费每次（ ）元。

### 十、收费标准：

时 间	服 务 范 围	服 务 方 式	费 用
保修期内	整 机、配 件	现场、送修、调试	免 费
保修期后	整 机、配 件	现场、送修、调试	上门服务费+管理费+材料成本费

济南阿尔瓦仪器有限公司

售后服务部