

售后服务评价体系指标集与层次结构的论述（图）

张 伟

中招采培（北京）技术交流中心高级培训师

中国招标师 登记证书号:DJ0939310288

1、售后服务响应时间：本地1小时内；外地2小时内；国外4小时内；

2、售后服务人员到达现场时间：本地2小时内；外地4小时内；国外8小时内；

3、现场排除故障时间：8小时内；

4、免费维修与更换缺陷部件的期限为卖方收到买方通知后：48小时内；

5、售后服务天数及日工作时间：365天×24小时全天候金牌售后服务；

6、现场技术随访时间：每半年一次；

- 7、小修大修时间：半年内小修一次、一年内大修一次；
- 8、提供按照出厂标准供应的货物质保期内和质保期结束后运行1年运行所需的易损件（包括工装的易损件）和备品备件，并承诺在5年内不高于上述清单价格（机械产品）；
- 9、软件升级时间：开放软件代码和接口，免费升级软件；
- 10、提供R232接口，远程监控；
- 11、实施或监督所供货物的现场组装和/或试运行；
- 12、提供货物组装和/或维修所需的工具；

13、 为所供货物的每一适当的单台设备提供详细的操作和维护手册；

14、 在双方商定的一定期限内对所供货物实施运行或监督或维护或修理，但前提条件是该服务并不能免除卖方在合同保证期内所承担的义务；

15、 在卖方厂家和/或在项目现场就所供货物的组装、试运行、运行、维护和/或修理对买方人员进行培训；

16、 买方从卖方选购备件，但前提条件是该选择并不能免除卖方在合同保证期内所承担的义务；

17、 在备件停止生产的情况下，卖方应事先将要停止生产的计划通知买方使买方有足够的时间采购所需的备件；

18、 在备件停止生产后，如果买方要求，卖方应免费向买方提供备件的蓝图、图纸和规格。