

## 售后服务承诺书

为公司秉持“全方位、高品质、快速度”的服务标准，以客户满意为目标，谨此公开承诺。

### 一、服务承诺

1. 我公司组建了一批强硬的应急维修服务队，有经验丰富的现场工程师和高级技师，对出现的任何问题都能在最快的时间内赶到现场，进行维修和更换。
2. 产品交付一周内，我公司售后服务部的工作人员会根据客户的联系方式，进行电话跟踪咨询，直到客户满意为止。
3. 所有有关于产品质量投诉，在 1 小时内经予答复，24 小时内赶到现场，并根据投诉的情况确定处理措施，进行维修和更换。
4. 我公司承诺所有维修人员随叫随到，更好的为客户排忧解难。
5. 保质期内有关于产品质量引发的费用，由我公司承担。
6. 保质期内由于贵方的使用不当，或者是自然环境造成的我方免费提供维修，维修所用的材料和配件均只收成本价。
7. 超出保修期的产品，我公司承诺终身定期上门检测和维护。

### 二、运输方式

1. 所有货物免费运送到客户手中，免费安装、调试及安装保养。维护人员告知客户如何进行产品保养的常识，直至对方满意为止。
2. 所有货物安装调试完毕后，由客户查看、验收后方可离开现场。

### 三、退换货物承诺

1. 所退换产品要求具备商品完整的外包装、配件，说明书、保修卡、发票、发货单，退换原因的说明。
2. 用户在正常使用的情况下出现质量问题，在保质期内请快速与我公司取得联系，以方便用户得到及时的维修和更换。
3. 现在下列情况不能享受我公司退换承诺。
  - a. 产品曾被非正常使用。
  - b. 非正常情况下存储、潮湿。
  - c. 未经授权的修理。
  - d. 产品的正常的磨损。
  - e. 超出保质期。

本服务承诺最终解释权归山东颜山泵业有限公司所有。

山东颜山泵业有限公司

2014 年 5 月 9 日