**九、产品质保体系内容**

1、目的

为了及时处理用户反映的质量问题，加强产品售后服务工作，全面体现我公司“顾客百分之百的满意，是我们永恒的追求”的理念。

2、主题内容及适用范围

本规定内容包括产品的质保体系标准，质保期、质保原则、质保内容和“三包”服务程序。

本规定仅适应于我公司生产的一系列起重机械产品，对于与本公司整机配套厂家的产品可由本公司负责参照本规定和配套厂家的“三包”规定执行。

3、质保体系标准

3.1 本公司生产的一系列起重机械产品，其产品质量保证符合相应的国家级行业标准（专业标准）。

3.2 本公司所提供给用户的产品，保证无一是假冒、伪劣产品，所出公司的产品均是经质检人员严格按照检验程序检验合格的产品。

4、质保内容

4.1 我公司对用户如何使用产品进行培训（对被培训人员免费提供住宿），以及提供产品使用、维修、保养等方面的资料。

4.2 热爱接受用户对使用过程中有关技术问题的咨询，给用户优惠提供产品配件，并代办托运。

4.3 产品实行“三包”凡是属于质量问题，严格执行维修、更换、退货和赔偿责任的规定，并给予终身服务。

4.4 实行“优良服务”，凡是产品质量或使用问题，均给予及时和周到的标准服务。

4.5 重点顾客，重点产品进行质量跟踪、调访。

4.6 坚守信誉，在经营活动中向中间用户承诺，凡说到的一定要做到，做到的一定要做好，直到用户满意为止。

5、质保期限

质保期限是指在符合本公司《产品使用说明书》使用要求情况下，保证正常的使用期限。

6、质保原则

6.1 质保期限内在用户妥善运输、保管和合理安装、按照《说明书》正确使用的前提下，由于产品的制造、装配和材料质量原因造成的损坏，河南中州起重集团有限公司技术服务人员鉴定，确认属于本公司责任的，给予免费维修服务，原则上采取更换零部件的办法处理解决。如果需要更换整机者（仅指电动葫芦），必须经销售和质检部门确认无法更换零部件修复时，呈报总经理批准后方准予更换，进行维修服务后，不论整机配件及旧件必须上交公司仓库备查，因特殊原因确实不能交还者（不包括整机），主管部门应写出证明交仓库存档。

6.2 如因产品质量问题缺陷造成客户损失，经公司有关部门调查分析，核实确认后，和损失方共同协商，由销售部写出书面报告，呈报总经理批准后，给予经济赔偿。

7、服务程序

7.1 一般质量问题（指在质保范围内）由销售部负责或附近服务网点尽快到现场解决，如网点不能解决可立即由公司派人协助网点人员解决，并在短时间内给客户以满意的答复。

7.2 重要质量问题，需及时上报总经理，由质检部门、销售部门派有关人员到现场处理解决，事后由质检部门写出处理报告，上报公司办备案。

7.3 本公司所派人员必须尊重客户，以礼待人，尊重事实，以理服人，尽最大努力让用户满意。