

6. 检查发现电池有质量缺陷，保证及时向客户通报决不隐瞒。在安装和运行中出现故障以保证用户正常使用为前提，先解决现场问题，恢复系统运行，再研究分析责任归属。

7. 客户收货时发现外观缺陷和配件缺失，我厂将负责尽快免费补齐缺失部件及更换缺陷电池。

8. 在保证电池品质的前提下，保证提供完善的售后服务、技术支持和客户培训。

二、售后服务承诺

将服务理念贯穿于供货的全过程。从技术咨询 订货 生产 品检 运输 安装 调试 运行维护 检查的全过程。

售前服务：让客户了解我厂电池的性能、适用范围、适用条件。帮助客户选型，支持客户投标的文件准备，接受用户的考查、咨询。

售中服务：与客户建成良好的沟通，按合同条款生产品质优异的产品，按合同条款为客户定制包装、运输方式。充分满足客户要求，及时安全的将产品送达用户现场。合同签订第二天起计，现货3-7天；期货30天，短15-20天，特殊情况10天内交货。

售后服务：我厂设有售后服务部专门负责售后服务工作，由工程师负责为客户排忧解难。用户对我厂产品质量的投诉，在半个工作日之内（4小时）提出处理意见。如情况需要，我厂在除不可抗力的情况外将于24小时之内抵达现场处理。

我厂对售出产品负责终身维护服务，对用户提供免费技术支持。

自发运之日起，小型密封电池一年（17AH以下），中型密封电池三年（12V200AH以下），大型密封电池五年内（2V系列）。由于电池本身的质量缺陷而引起的故障，我厂将免费维修，质保期后的维修只收成本费。

巡检

我厂有数名售后服务人员长年在国内各城市客户间巡视检查。随时可应用户要求到现场检测电池运行情况，解答客户疑问，培训指导用户运维人员工作，解决存在的问题及进行电池的安装和调试。