



گارانتی و خدمات پس از فروش  
**سنسور دما و رطوبت**  
**THR-100**

تاریخ تهیه:  
آبان ماه ۱۴۰۲

## فهرست

۱	مقدمه	۲
۲	خدمات پس از فروش	۲
۲.۱	واحد پشتیبانی	۴
۲.۲	جدول زمانی خدمات پس از فروش	۴



## ۱ مقدمه

مجموعه سنجش افزار آسیا بر این باور است که مشتری بالاترین مقام سازمان و شریک واقعی در کسب و کار است و بدون رضایت دائم او هیچ توفیقی بدست نخواهد آمد و با وجود اینکه مراحل تست و کنترل کیفیت محصولات با دقت و حساسیت فراوانی صورت می پذیرد، اما به دلیل پاسخگویی به حسن انتخاب و اعتماد پایدار فی مابین با مشتریان گرامی، تضمین هایی را برقرار و واحد خدمات پس از فروش و ارتباط با مشتری را متولی این امر خطیر نموده است.

این واحد با اعتقاد راسخ به راهنمایی و آموزش مشتریان و ارائه خدمات پس از فروش به بهترین شکل و در کوتاه ترین زمان، اقدام به تشکیل تیمی توانمند از کارشناسان الکترونیک و نرم افزار زبده و کارآمد کرده است. دیدگاه ما همواره بر این اصل مهم مدیریت جامع کیفیت، استوار است که همیشه خیلی خوب کافی نیست و ایجاد زمینه ای برای بهبود مستمر در یک سازمان از اساسی ترین تمهیدات مدیریتی می باشد که راه اندازی سیستم مشاوره و آموزش تلفنی و از راه دور و استفاده از نرم افزار CRM (مدیریت ارتباط با مشتری) در محور تحقق این دیدگاه قرار دارد.

## ۲ خدمات پس از فروش

شرکت سنجش افزار آسیا سنسور دما و رطوبت THR-100 را گارانتی می نماید. مدت زمان گارانتی و خدمات پس از فروش آن در جدول انتهایی این مستند درج گردیده است. شرکت سنجش افزار آسیا در مدت زمان اعلام شده در صورت بروز هر مشکلی (سخت افزاری و نرم افزاری) آمادگی خود را برای رفع موارد اعلامی از سوی کارفرما اعلام می نماید.

کارت گارانتی کلیه تجهیزات و محصولات قابل تحویل به کارفرما می باشد:

مشخصات گارانتی	مدل	در حفظ و نگهداری کارت ضمانت دقت فرمایید. زیرا المثنی صادر نمی گردد.
	شماره سریال	ارائه این کارت جهت سرویس و تعمیر الزامی است. در غیر این صورت وجه تعمیرات و لوازم یدکی نقدا دریافت می گردد.
	شماره فاکتور	حمل دستگاه معیوب به تعمیرگاه مرکزی جهت تعمیرات به عهده خریدار است.
	نام خریدار	ضمانتنامه ای که شماره سریال آن مخدوش شده و یا با شماره سریال دستگاه مطابقت ننماید، از درجه اعتبار ساقط است.
	تاریخ فروش	عیوب فنی که در اثر ضربه، آب، آتش، نوسانات برق، مواد شیمیایی، استفاده ناصحیح و یا تعمیر توسط افراد غیر مجاز بوجود آمده باشد مشمول این ضمانت نخواهد بود.
	پایان اعتبار	این ضمانتنامه مختص دستگاه اصلی یا مشخصات قید شده در کارت بوده و شامل سایر وسایل و قطعات جانبی یا لوازم مصرفی نمی گردد.
نمایندگی	عیوب بوجود آمده در اثر استفاده از قطعات یدکی یا مواد مصرفی غیر استاندارد، خارج از گارانتی بوده و مشمول هزینه (طبق تعرفه های شرکت) خواهد شد.	

خدمات پس از فروش شرکت سنجش افزار آسیا شامل خدمات پس از فروش مربوط به پروژه ها، محصولات و تجهیزات تامین شده از جانب این شرکت می باشد.

خدمات پس از فروش پروژه ها شامل برگزاری دوره های آموزش پرسنل فنی (در محل کارفرما)، ارائه دفترچه های راهنمای کاربری و رفع اشکال و دستورالعمل های تعمیر و نگهداری محصولات می باشد و گاهی بهره برداری و نگهداری از پروژه های اجرا شده تا تحویل قطعی توسط شرکت سنجش افزار آسیا صورت می پذیرد.

## ۲.۱ واحد پشتیبانی

اعم فعالیت های واحد پشتیبانی شرکت سنجش افزار آسیا پس از فروش محصول آغاز شده و به صورت مستمر ادامه دارد. واحد پشتیبانی شرکت سنجش افزار آسیا که اعضای آن بیشترین تعامل با مشتریان را دارد، با تاکید بر افزایش و جلب رضایت مشتریان و همراهی حداکثری، فعالیت های خود را در چند بخش به شرح زیر تعریف و ارائه می نماید:

- دریافت دستگاه ها و محصولات معیوب از مشتریان و ارائه به واحد تست و تعمیرات جهت عیب یابی
- اعزام نیروی مقیم به محل مشتری جهت آموزش، تست و کنترل عملکرد، نصب و راه اندازی و تعمیر و نگهداری
- مشاوره و راهنمایی تلفنی مشتریان و آموزش آنان در حین کار با سخت افزار و نرم افزار
- رفع خطاها و مشکلاتی که در حین اجرای نرم افزارهای کاربردی به وقوع می پیوندد
- اعلام و ارتقا سیستم های نرم افزاری شامل نصب نسخه های جدید، انجام اصلاحات، نصب سرویس پک ها و...
- اعمال تغییرات ضروری در ساختار پایگاه اطلاعات جهت هماهنگی با آخرین نسخه ارائه شده نرم افزارها
- انعکاس نقطه نظرات، مشکلات و نیازهای مشتریان به واحدهای الکترونیک و نرم افزار
- انتقال، پردازش و تبدیل اطلاعات سیستم های کاربردی
- دریافت نقطه نظرات کاربران و بکارگیری آن در جهت بهبود عملکرد محصولات
- برقراری ارتباط مستمر با مشتریان جهت ایجاد رضایت کامل (تکریم مشتری)
- ارائه پاسخ های مناسب به سوالات کاربران و پیگیری تا رفع ابهام

## ۲.۲ جدول زمانی خدمات پس از فروش

در جدول زیر مدت زمان گارانتی محصول و خدمات پس از فروش آن درج گردیده است:

جدول زمانی خدمات پس از فروش	
نام محصول:	سنسور دما و رطوبت THR-100
مدت زمان گارانتی:	یک سال
مدت زمان خدمات پس از فروش:	پنج سال
توضیحات: • تاریخ اتمام گارانتی در کارت گارانتی محصول درج گردیده است.	

