

(四) 售后服务方案

一、保修期内售后服务方案及承诺

1. 服务内容承诺

设备质保期：自出具验收合格报告之日起 叁 年。售后服务的内容：设备的采购、安装、调试、验收、培训、质保期内外服务、与货物有关的运输和保险及其他伴随服务等。

2. 服务体系

项目领导组：由用户高层/公司高层/销售组成，负责协调项目关键路径上的资源以及关键事件的决策；全面负责本项目实施督导工作，确保项目实施质量和项目实施进度。

技术专家组：由公司高级工程师、实施工程师组成的虚拟团队，解决项目实施过程中的关键技术问题；全面负责本项目的技术实施，制定技术实施计划、并从技术上进行管理，售后服务第一负责人。

项目经理：负责协调整个项目组执行项目，对项目最终结果负责；

项目实施组：负责设备实施部署、测试、验收工作。负责所有设备的拆箱、上架，安全设备以及交换机的安装调试等

3. 售后服务机构信息

服务机构名称：河南省匡佑医疗科技有限公司

地点：河南省新乡市长垣市孟岗镇孟岗村237号

联系人：李星经理

联系电话：15637325770



4. 响应方式

本公司拥有健全的售后服务网络机构，设立技术中心，包括项目实施部、售后服务部和运维服务部，其中售后服务部中的售后服务中心为客户提供全方位的售后服务能力，客服服务中心将定期回访和信息反馈。

客服中心接到用户维修电话后，在第一时间将信息反馈到售后服务中心负责人，然后反馈到主管的技术总监，技术总监立即召集销售经理和技术负责人进行产品维修分析研究，确定维修方案。再由销售部、技术部联系安装、财务、材料、质检等部门落实维修材料采购、加工、验收，然后由售后服务中心派技术人员在最短时间内上门服务，直至故障排除。

5. 响应时间

在不换配件的条件下，终身上门免费服务。每年巡检2次以上，质保期外巡检免人工费。维修30分钟内响应（响应要求：接听甲方电话，记录问题，反馈问题），2小时到达现场并解决问题。售后每年上门维护整机、配件及培训不少于2次。

6. 服务质量

提供及时、高效、可靠的服务。

7. 备机服务

若12小时不能解决问题，提供备机服务。

8. 质量保证体系

技术专家组：由公司高级工程师、实施工程师组成的团队，解决项目实施过程中的关键技术问题；全面负责本项目的技术实施，制定技术实施计划、并从技术上进行管理，售后服务第一负责人。

9. 风险控制体系

项目经理：负责协调整个项目，对项目实施过程、对项目最终结果负责。



二、保修期外售后服务

1. 对保修期外售后服务的承诺

保修期过后我方仍对该设备负责维修，但零配件费用需由买方及时支付。零配件费用我方按厂家报价收取成本费。

2. 对保修期外售后服务的处理方法

本公司拥有健全的售后服务网络机构，设立技术中心，包括项目实施部、售后服务部和运维服务部，其中售后服务部中的售后服务中心为客户提供全方位的售后服务能力，客服中心将定期回访和信息反馈。

客服中心接到用户维修电话后，在第一时间将信息反馈到售后服务中心负责人，然后反馈到主管的技术总监，技术总监立即召集销售经理和技术负责人进行产品维修分析研究，确定维修方案。再由销售部、技术部联系安装、财务、材料、质检等部门落实维修材料采购、加工、验收，然后由售后服务中心派技术人员在最短时间内上门服务，直至故障排除。

机器出现故障，我公司在接到用户要求对所购仪器设备进行维修的通知后 30 分钟内立即给予答复，2 小时内赶到现场，并在 12 个小时内确保用户日常工作正常进行。

供应商：河南省星佑医疗科技有限公司（电子签章）

日期：2023年12月12日

