## 售后服务方案

项目编号：ZFCG-T2019015号

项目名称：言语、理疗康复治疗设备项目

投标人：北京天健汇成科技有限公司

**（一）设备的售后服务期限和服务承诺**

我公司承诺本项目中所提供的设备，均享受生产厂家的正规质保服务：

1、我公司所提供设备验收合格后质保期为一年，在质保期内提供免费维修，维护服务。在

此期间不收取维护费、维修费，以及更换零配件的费用。在质保期内，人为损害，只收

取零配件成本费。

2、质保期过后，我公司保证设备的零部件供应，零部件费用、维修费用按照当时的公司规

定执行。

3、我公司对本项目中所提供设备进行终身维护服务。

4、我方保证其提供的货物是全新的、未使用过的， 采用的是最佳材料和一流的工艺，并在

各个方面符合合同规定的质量、规格和性能要求。保证其货物经过正确安装、合理操作和

维护保养，在货物寿命期内运转良好。在规定的质量保证期内，我方将对由于设计、工艺

或材料的缺陷而造成的任何缺陷或故障负责。

5、我公司保证其提供的设备不侵犯任何第三方的专利，商标或版权，否则需承担，对第三

方的专利或版权的侵犯责任，并承担因此而发生的所有费用。

**（二）售后服务的具体措施、响应时间和保障机制**

1. 我公司所提供设备的制造商在中国大陆境内均设有备件库，并能提供本地化服务。

2. 从验收签字之日起进入保修服务期，保修范围包括提供的所有设备的安装调试，维

护、维修及设备的专业技术培训服务。在保修期内我们免费提供维修、维护和相关

的技术咨询服务，矫正或免费更换有缺陷的仪器与部件。

3. 我公司所提供设备在质保期内，我方接到用户维修通知后 2小时内响应，安排专人

联系解决处理设备问题。48小时内排除故障（节假日照常服务），保修期内因维修

时间过长所延误的时间，顺延保修期。

**（三）售后服务违约责任追究条款**

对售后服务的监督：用户投诉受理工作至关重要，它是发现自身问题、改进不足、完善内部管理的有效手段，对于维护整个服务体系形象有极其重要的意义。服务监督人员在投诉解决后对用户进行回访，将处理结果通知客户并了解客户对处理结果的满意程度。

对售后服务人员的培训：对售后服务人员培训的目的是为全面提高售后服务体系队伍的综合能力，提升售后服务的运行质量。

**(四）售后服务规范、规则**

为保证售后服务质量，我们将严格按照《服务控制程序》、《设备开通维修服务标准》、《语言行为规范》开展售后服务工作。

A. 服务周到，文明礼貌，主动协助用户清扫工作现场卫生。

B. 认真回答顾客的技术资询，留下服务电话，征询顾客意见。

C. 言行文明、意见分歧时与客户友好协商解决。

D. 不向顾客提出任何不合理的要求。

E. 认真完成服务内容，并讲明事故原因，积极主动讲解操作和管理方法。

F. 服务结束后，主动为顾客进行仪器检测，并以书面形式向顾客反映检测情况。

G. 随时随地解决用户服务需求信息并向公司汇报。