**4.5 售后服务方案**

**一、适用范围：**本次招标采购中本公司所投所有产品

**二、培训目标：**使培训对象全面掌握产品的使用、维护，有效的指导培训对象将产品与教学实际进行有效合理的结合，进行合理的课程开发和拓展。

**三、培训人员：**专业的医学培训专员、售后服务工程师

**四、延伸培训和深度培训：**验收培训结束不是我们培训的结束，对于需方后续提出的培训需求，我公司将第一时间安排电话、视频、现场等多种培训方式，及时提供完善的培训服务。我公司也将在重要的医学学术标准变化、产品涉及的医学问题有新近进展时提供主动的培训服务。

**五、售后服务细则：**售后服务承诺(必须包括以下内容)

① 质保期：叁年

② 在质保期内，如出现质量问题，在保修期间接到用户在使用过程中遇到的问题，应及时解答；无法解答时，则有工程技术人员一个工作日内做出无并赴现场解决。免费提供全部耗材。

③ 保证所售产品是从未使用过的全新产品。质保期内无偿供应零配件，质保期后成本价供应。

④ 保修期到期后，延长保修按每年成交总价的5%来计算

**六、售后服务范围**

1) 保修、包换受理范围：仅适用于严格按照产品说明书、安装指南要求操作而

发生的产品质量问题；

2) 保修：在声明的产品保修期内，对因设计、工艺、材料不良而影响产品使用功能，本公司承担修复产品所产生的各项配件和服务费用；

3) 包换：在注明的产品包换期内，对因无法通过保修服务修复相关功能的产品，经双方共同确认，免费为客户提供产品更换等在内的各项费用和服务；

4) 终身维修：对售出产品建立售后服务档案，在保修期内提供免费的保修服务，超过保修期的产品提供有偿维护与维修服务，并保证零配件的供应10年；

**七、售后无周期：**

a) 电话支持：提供全国统一的售后服务专线电话(021-61359917)。售后服务专员对用户所描述的故障状况随时进行文字记录、确认及存档，首次来电后1小时内提供相关的技术支持，帮助用户迅速处理问题。

b) 传真及电子邮件支持：提供全国统一的售后服务专线传真(021-61359917)及专用邮箱(117877114@qq.com)，将对函件提供4小时内无服务，根据用户提供的产品不良信息，帮助用户及时处理问题。

c) 医学专业服务：产品专员可随时通过电话指导用户操作，解答用户在使用过程中提出的各种医学专业问题。

d) 现场维修：如产品故障需要到现场解决，公司安装维修工程师将在确认产品故障后的4小时内到达客户指定地点，提供现场维修处理，一般问题2个工作日解决。

e) 送修服务：如产品故障需要返厂检测、维修，用户可按产品说明书、维护手册或售后服务网页内容的指导，将故障部件或产品寄达公司总部。产品修复后，公司将及时发回给用户。

f) 应急替用：如产品故障处理无周期影响用户的教学进度，公司将在简单协议的基础上，为用户提供同型号或同类产品应急,国内有备件库存长达10年。

**g)产品技术工程师:申迪,18721492993,**

投标人代表签字：

投标人名称： 上海新成文教仪器有限公司

公 章：

日 期：2019年9月24日