# 售后服务方案

**售后服务方案及承诺**

# 一：售后技术支持服务方案及服务承诺书

售后技术支持服务方案及服务承诺书

# 1、本公司就货物提供为期五年的免费维修，保修期内免费更换非人为损坏的零配 件。

2、保修期后，我公司提供终身维修服务，费用按零配件的成本费收取。

3、本公司设有零配件库，并有技术服务及维修中心，7×24 小时热线服务，到场 修理和到场换件服务。

# 4、在响应时间方面，当客户的辅具出现不正常情况时，公司技术人员响应时间小 于 2 小时，响应完成后在半小时内提出修复计划；如需到场维修，工程师会在接

**到报修信息后 8 小时内完成采购人指定地点上门服务，实现“门对门”服务。需**

**要维修和更换的得我公司将在 12 小时以内完成。**

5、备份应急服务，如果设备故障在检修后仍无法排除，我公司将提供不低于故障 设备规格型号档次的备用设备供使用，直至故障设备修复。

6、建立客户回访制度，有专门售后服务工程师，每月定时电话访问系统使用情 况。

7、还可根据客户的需求，提供系统每半年一次的保养服务。

8、为保障任务顺利进行，如遇重要任务，可派工程师现场技术支持。 售后服务部 门：我公司设有专门的技术支持部和售后服务部，专人负责产品及系统的售后服 务。**辅具保修：本项目自验收合格后五年为货物保修期。**

服务范围

在整个使用期内我公司将接受用户的电话咨询、传真和 E-mail 书面技术咨询，我 公司的技术人员会及时处理用户的问题。全力协助用户解决产品与其他设备的配合 问题，在保修期内，将为用户提供免费的配件的升级服务，客户将定期收到最新的 厂商技术产品资料，用户将问题通知本公司，本公司按照最快，最方便的原则，调 动设备服务小组资源，尽快解决问题。

备品支持

对于一些常规备件，我公司备有备品库，以最短的时间为用户提供备品支持，对于 产品则采用替换备件方式予以支持。

技术支持工作方式 热线电话支持

我公司技术支持小组在接到用户的技术支持请求或故障报告后，将会在一小时内同 用户取得联系，了解客户问题的详细情况，对于无法立即解决的技术问题会及时记 录在案，12 小时内解决故障。

技术服务小组还可以用电话的方式回复用户的问题，如果您有任何产品的技术问 题，您都可以致电给我们，我们的工程师会及时给您答复。您也可以提出其它相关 问题，我们将会尽力为您解决。

现场响应

对于经支持小组技术人员了解判断，需工技术人员现场解决的问题我公司将安排支 持小组的技术人员赶到现场，并承诺尽最大的能力解决客户的问题。对现场不能修 好的设备部件，将视情况决定更换或带回我公司修理。同时我们提供 7\*24 小时随 传随到的紧急维修服务，技术人员按照正常工作时间及非正常工作时间分别于 2 小 时之内赶到现场进行抢修工作。

备件更换

对于使用辅具的用户，将保证有充足的备件供应。对在使用中发生的硬件故障，技 术服务小组将及时派遣技术人员前往更换。

客户问题管理

客户将所遇到的问题报告给技术支持小组，所有电话、电子邮件、传真都将被记 录、备案并跟随问题的全过程。公司将对每个用户问题报告都会有明确的解决方案 答复，明确解决问题的时间、方式和周期。

客户培训、技术支持

凡我司客户，免费提供专人培训，首先给用户提供一个良好的售前服务。项目结束 后，我公司会提供详细的与项目有关的客户培训工作，使客户掌握使用系统和进行 系统维护的知识和经验，具备正确使用、维护系统的能力。在日常的工作中客户可 随时与我方沟通要求我方提供客户培训服务。在系统的使用中，我公司会提供全方 位的技术支持工作，客户不能解决或不清楚的地方可随时向我方工作人员联系，获 得帮助。

现场培训：在辅具安装调试过程中和安装完毕后的每一个时段，由我公司技术员对 用户应用人员（管理人员）进行设备性能、设备配置、系统结构、设备应用注意事 项、设备异常情况处理等的讲解。

**二： 培训计划 和售后服务承诺书** 项目技术培训、技术服务及保修

系统技术培训及服务内容

技术培训

理论培训

服务内容

培训教员内容及简介

货物保修服务

保修（承诺书）

第二章 项目技术培训、技术服务及保修 技术培训及服务内容

技术培训

整个项目的技术培训主要针对甲方的技术人员进行操作和维修培训，培训语言为中 文，培训资料包括培训计划和培训项目，我司提供上述资料，以供甲方参考。

整个项目的技术培训针辅助器具的维修及操作，我司将派出不同的教员。若甲方认 为教员不合格，可向我司提出更换。

培训教员：王楠 王琳 吴增铭 王忠 何永杰 陈金泉 白小严 王刚 张存有 郝建军

2017-2019 年在河南宏腾医疗器械有限公司工作

熟悉辅助器具的基本结构、性能介绍；操作程序；熟悉残疾人辅助器具的操作、结 构，及智能化系统各子系统设备的安装、测试； 系统的操作、日常维护和常见问 题处理。 培训教员 经验丰富、具有超强的售后服务能力及良好的服务态度。

货物保修服务

我司对于许昌市残疾人联合会采购物品保修服务，是指对该货物验收并投入运行后 所出现的所有相关的设备和材料等出现的质量及使用问题的保修服务。具体细则如 下：

我司为本采购物品及设备提供为期 60 个月的免费保修服务，从我司获得甲方正式 颁发的书面合格验收报告移交证书之日起计算；

保修期内保养包括对整个采购物品作定期检查、调校和清洁，并提供详细的保养程 序表和保养工作内容给甲方；

在保修期内由于施工质量原因造成的任何损伤和损坏，我司须免费负责修理或更 换；。

在保修期结束前，须由我司技术人员和甲方代表进行一次全面检查，任何缺陷必须 由我司负责修理或更换。在修复之后，我司应将缺陷原因、修理内容、完成修理及 恢复正常的时间和日期等报告甲方；

除甲方使用过程中人为损坏、第三者故意或非故意损坏、自然灾害及不可抗力损坏 外，凡属本公司质量原因及验收后移交前本公司保管不力造成货物范围各部位、部 件、整体或单体、整件或单件的损坏、脱落、变质、丢失、开裂等，均属本公司保 修责任范围。

对于采购货物的所有设备及配件，在保修期内如出现质量问题我司均有责任予以随 时免费维修及更换。

在保修期内如果由于使用不当造成辅助器具出现问题，我司亦会给予及时的更换， 但要收取相关配件的成本费用。

在保修期内用户所提出的与本货物相关的咨询，我司将予以全面详细的解答。 保 修期结束后，我司同意终身为甲方提供硬件升级或改造所需的硬件及备品备件，并 且进行无偿售后服务。

我司设有常驻的维修机构，该维修机构备有足够的维护技术人员和零备件。当贵方 向我司发出呼叫后，我司技术人员一般故障 1 小时以内赶到现场，并立即着手解 决。

# 注：（我单位在许昌市专门设有售后服务点和售后服务团队） 售后服务单位：河南宏腾医疗器械有限公司（许昌市售后维修服务中心） 联系人：吴增铭

**地址：许昌市文峰路与裕丰路交叉口西 300 米路北 350 号**

**电话：0374-4366376 15617892805**

售后服务单位：河南宏腾医疗器械有限公司（郑州市售后维修服务中心） 联系人：王宏伟

地 址：郑州市二七区航海路与兴华南街升龙二期中心 B 座 904 电 话：0371-86063369 传真：0371-86063369

售后服务单位：河南宏腾医疗器械有限公司（焦作市售后维修服务中心） 联系人：王城

地址：河南省焦作市解放区建设西路 69 号 电话：13650567777 售后服务单位：河南宏腾医疗器械有限公司（新乡市售后维修服务中心）

联系人：李刚

地址：新乡市牧野区淮滨大道敬业路 126 号 电话：13419888877 2.3、服务响应

我司将在保修期内对整个货物作定期检查、调试和清洁，并提供详细的保养程序和 保养工作内容给甲方。

2.4、保修（承诺书） 承诺书

我司将在获得甲方正式颁发的书面验收报告移交证书之日起，为本货物及设备提供 为期 60 个月的保修服务。

在保修期内由于货物质量原因造成的任何损伤和损坏，我司将免费负责修理或更 换。

**篇三：售后服务措施及承诺** 第一章、

服务承诺包括如下内容：

货物质量管理控制制度

售前、售中、售后服务

售后服务计划

售后服务保障体系

其他服务承诺 售后服务措施及承诺

服务涉及设备范围

针对本项目设立的服务小组及其它地区联系方式

培训体系 第一节、货物质量管理控制制度

为了使用户采购到合理、放心的产品，能清楚的分辨货物产品的质量，更好的掌握 货物的特性和使用，我方专门制定了《货物质量管理控制制度》，供用户参考；

一、 初步检验程序 1、货物送达到采购人指定的地点后，由业主方组成相关验收 人员对货物进行初步检验。检验内容：

即对货物的数量、外观情况及供应商向采购人出具的使用说明书、权威机构的检验 证明、质量保证书 、质量合格证等相关单据进行目测检验。

2、货物经业主方验收人员初步检验后，在数量齐全、外观情况符合且上述单据齐 全的情况下，验收人员签字。

3、货物经过初步检验后，若有其中一项以上不符合要求或单据欠缺的，即认为是 不合格的产品，

业主方验收人员在收货情况检验表上签字、注明“不合格”的原因向我方反映，我 方将积极采取更换或修理的措施。

二、专业检验程序

1、货物经初步检验合格后，由质量检验部门的专业技术人员对该批货物的质量进 行详细的检测检验，包括但不限于上述第一步初步检验中的检测项目，必要时可以 采取高科技手段进行检验或送检。

2、若专业技术人员经检验后，均认为该批货物符合要求，则在收货情况检验总表 上签字并注明“合格”，并及时将该表送交予采购人和我方。

3、若专业技术人员在检验过程中对货物质量的鉴定发生争议或无法评断的，则向 质量检验部门的主管作出书面报告，必要时可以请权威质量鉴定部门进行鉴定检 验。

4、若专业技术人员经检验后，均认为该批货物不符合要求，则在收货情况检验总 表上签字、注明“不合格”的原因并将该情况向采购人提交书面报告。由采购人通

知我方，我方将积极采取应对措施，由商务人员联系生产厂商，双方协商解决方 案，在协商过程中做好资料、证据的收集工作，如合同文书的备份、技术人员的书 面鉴定说明、权威鉴定机构的鉴定报告、与生产厂商会议的录音等，向采购人做出 合理、及时的解决方案。

三、入库前的最后检验

1、货物经初步检验合格且经专业检验合格后，专业技术人员及时将收货情况检验 表送达至业主方，由采购方进行入库前的最后检验。

2、业主方详细检查收货情况检验总表上的初步检验程序及专业检验程序的签字情 况及货物的使用说明书 、权威机构的检验证明、质量保证书、质量合格证等相关 单据。上述项目经业主方检验全部齐全后，采购方在收货情况检验表上签字确认；

四、材料的保存 1、上述三个环节的书面材料分别由相关部门自行建档保存，期限为 10 年。

2、三方签字的收货情况检验表及货物的使用说明书、权威机构的检验证明、质量 保证书、质量合格证等相关单据，应由业主方办公室建档保存，期限为 10 年。

3、购货合同原件应由业主方财务室建档保存，期限为 10 年；复印件应由办公室建

档保存，期限为 10 年。

第二节、售前、售中、售后服务承诺 售前服务承诺:

1. 提供产品需求，满足客户的个性化需要。

2. 公司严格按着合同约定安排生产、发运，保证按着合同约定时间供货。

3、提供专业咨询：我们保证在 1 小时之内回答用户所提出的任何专业技术问题；

4、提供详细资料：我们保证在 1 小时之内提供用户所需要的所有技术资料；

5、提供合理报价：我们保证在 1 小时之内提供用户咨询的产品的合理报价；

6、提供考察接待：我们保证随时接待用户的考察，并为用户提供各种便利条件。 售中服务承诺: 1、我们保证无论合同大小，都将认真、公正、严谨、诚信地对待每一份合同；

2、我们保证守时、保质、保量地严格执行合同规定的各项条款；

3、我们保证按投标的承诺为用户提供送货、安装、调试、培训等各项服务； 售后服务承诺: 1、**在五年内对设备免费进行售后服务一次，服务内容：整个采购货物。**

2、所有货物终身维护。

3、保修期内出现非外为因素的自身故障，我公司负责免费维修。如保修期内有易 损件损坏，我公司提供免费更换。保修期结束后（质保期外）：我公司承诺对设备 在必要时进行定期维护和修理，如产品涉及的维护培训和操作技术动态。

第三节、售后服务 计划 针对本次投标项目，我公司特制定以下售后服务计划：

1、 对产品实行三包，在三包期内，如出现由产品制造质量引起的问题负责包修、 包换、包退；对由于其它原因造成的问题，我方积极协助用户解决问题，以保证产 品及时使用，把故障损失降低到最低程度。

# 2、 设备的安装、调试，现场技术服务由工程师为首的专业技术人员亲自带队上 门服务，实现“门对门”服务，以解决采购人的各种问题。

3、 公司产品到达采购人指定现场后，技术人员将负责协助指导安装，调试等工 作。

4、 积极配合用户搞好产品的现场运行和维护管理工作，可随时向用户以成本价提 供本厂产品的备件及附件。

5、 坚持质量第一、用户至上的原则，随时听从用户的召唤，当需要现场服务时， 在接到用户要求对所购货物进行维修的通知后。**20 分钟内作出有效回应，并在 1 小时内到达现场，8 小时维修到位，(注：在 12 小时内不能解决的，供应商须在一 个工作日内提供与原设备技术参数要求相同或高于原设备技术参数要求的备用产 品，以保证采购人的正常工作。)。**

6、辅助器具在维修范围内如出现质量问题，公司负责免费维护，并在接到用户电 话 1-2 小时内到达或者进行答复。公司售后服务值班电话：0371-86063369

7、本公司有健全的产品售后技术服务体系，在产品售后服务上有严格的措施和雄 厚的技术力量，能保证产品到哪里，服务队伍就到哪里。以最大可能的满足用户对 产品技术服务方面的各种要求。而且我公司还在全省各地建立了强大的销售网络， 这不仅仅包括向用户提供先进的设计方案、优质的产品及优惠的价格，更需要的是 提供良好的技术支持和售后服务。在未获悉用户的需求和满意之前，我们的工作就 不会出现任何停歇。

8、**采购人采购的辅助器具及货物由采购人指定地点，我公司进行“门到门”服务 及配送。** 1.在接到中标公告后，成立专门的项目小组，由副总经理担任组长，各 部门经理为组员。

2.在接到中标公告后三个工作日内，由生产厂长负责安排产品的生产，以保证 货物的准确性。

3.由仓储物流部负责对产品质量的把关，确保我公司所提供的产品在质量、运 输方面完全符合合同中要求。

4.由技术部经理负责对用户提供相关的培训服务，以确保用户在使用过程中的 便利。

5.财务部负责在合同执行过程中的监督与审核。

9、我司技术人员将对残疾人辅助器具的操作、维护人员免费进行技术指导和日常 保养的培训服务，**培训不少于 5 人 10 课时**，培训人员：王 楠

王琳 吴增铭 王忠 何永杰 陈金泉 白小严 王刚 张存有 郝建军

每周一至周五 进行技术培训。

|  |  |
| --- | --- |
| 课程名称 | 培训时间 |
| 项目实话细则 | 2 课时（90 分钟） |
| 残疾人定义、分类及判断标准 | 2 课时（90 分钟） |
| 中标产品的适配方法 | 3 课时（135 分钟） |
| 中标产品的使用方法及日常维护方法 | 2 课时（90 分钟） |
| 针对此次培训的答疑 | 2 课时（90 分钟） |

我公司将对用户进行免费的培训，培训内容为中标产品的使用方法、日常维 护方法等。培训结束后，技术人员将可以正常操作设备的各种功能。

10、我司技术人员负责对采购人采购的所有辅助器具的安装集成、调试进行严格的 检查及工作，确保所有辅助器具正常使用。

第四节、售后服务保障体系 服务有效保障 ：

公司售后服务部门本着用户至上、服务第一的原则凭借本地雄厚的技术实力、完善 的服务体系及双方在工作流程上的联系。承诺为用户单位提供及时、高效、可靠的 服务。

服务技术中心：

服务技术中心是公司专门从事技术维护和售后服务的部门，主要业务包括售后技术 及应用，货物及设备故障的咨询、诊断、安装、维护及培训。技术中心拥有一批高 素质的技术工程师，对各种类型的货物及设备故障诊断、安装调试均有丰富的实践 经验，可为用户提供全套解决方案。

中心的宗旨是：研究新技术，为用户提供全面、优质的技术服务。 客户服务中心

客户服务中心是公司专门从事售后服务的服务部门，主要服务内容包括：对公司售 出的设备进行安装、调试、保养、保修、维修；为客户提供技术咨询、服务支持 等。

客户服务中心拥有完善的管理机制和工作程序，充分保证服务质量和客户满意度。

客户服务中心拥有多名专业技术人员，可以对各类设备进行安装、维修等。 通过 以上职能部门，我公司售后服务部门能够为用户提供如下服务：

**我公司设有 7X24 小时热线电话**，**提供全天候无间断的技术支持服务，可随时接收 故障的反馈和申报**，我公司将根据故障报告内容对问题进行分级，在 **2 小时内**对 申报的问题进行响应及解决。

我公司售后服务部门配备有足够的技术支持工程师，并有节假日值班制度，可根据 用户申报问题的具体情况随时对用户进行现场技术支持。

我公司在配有常用设备配件库，能够提供高效的备件服务。并可针对用户单位设立 专门的备件库

公司负责按合同规定提供设备，并提交相应资料、图纸及必需工具。

我方将履行规定的每一项要求，按质、按期、保质完成交货任务。在此，我方对产 品的质量、加工周期、到货等生产过程完整性良好。

第五节、服务涉及辅助器具范围 在维护期间内，贵方的上述维护范围内所有维护辅助器具及配件发生故障

由我方免费更换。

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **内容** | **数量** | **单位** | **备注** | **服务期限** |
| **1** | 普通轮椅 | **658** | **台** |  | **5 年** |

服务内容： 我们的方案提供以下服务项目（不限于客户基本需求）： 7x24 小时电话技术支持服务

7x24 小时现场技术支持服务 紧急现场备件和备机服务 设备巡检服务（ 2 次/季度） 备件更换服务

重点保障服务 固定专业技术人员配备 调优方案设计及实施服务 重大节日、 重大活动值班服务

第六节、针对本项目设立的服务小组及其它地区联系方式 热线支持服务包括电话热线和传真支持。设立项目维护技术专家小组，为用

户提供电话热线的技术支持。对用户提出的问题进行解答和问题的登记。技术专家 确定解决问题的负责人。由技术专家负责制定问题的解决方案，或寻求产品供应商 的技术支持。并在最短的时间内给用户予以反馈有关问题的解决信息。

公司为客户提供 **7**×**24** 的热线技术支持服务。任何时间和紧急事态下， 用户都可以通过公司提供的项目经理热线和监督热线获得快捷的支持。或在非工作 时间直接拨打技术支持工程师的移动电话。

# 许昌市售后服务工作小组

**组 长：吴增铭**

**组 员：王楠 王琳 王忠 何永杰 陈金泉 白小严 王刚 张存有 郝建军**

**地址：许昌市文峰路与裕丰路交叉口西 300 米路北 350 号**

**电话：0374-4366376 15617892805**

**焦作市售后服务工作小组** 组 长： 王城

组 员： 李豪杰 李俊峰 张震 赵豪 售后联系电话：13650567777 地址：河南省焦作市解放区建设西路 69 号

# 郑州市售后服务工作小组

组 长：王宏伟 副 组 长：朱永远

组 员：周媛媛 刘晴 李振胜 苏利杰 刘旭东 王振 李超 李刚

售后联系电话：0371-86063369 18337353333 王宏伟

地址：郑州市二七区航海路与兴华南街升龙二期中心 B 座 904

**新乡市售后服务工作小组** 组 长： 宋浩然

组 员： 李婷 张海滨

电 话：13419888877 宋浩然 地址：新乡市牧野区淮滨大道敬业路 126 号

售后服务承诺单位（盖章）：河南宏腾医疗器械有限公司 承诺人（签字盖章）：