

5) 售后服务方案及其人员组成

(1) 售后服务方案

- 1、设备起始日期：自设备验收合格之日起按标准保修条例对我司设备提供保修服务。
- 2、服务宗旨：快速、果断、准确、周到、彻底。
- 3、服务目标：服务质量赢得用户满意。
- 4、服务响应：7×24 小时，我公司服务立即响应，30 分钟内远程解决，2 小时到现场解决问题。

通过电话指导无法解决的故障，我们将依据承诺提供上门服务。服务工程师将会根据您的位置，与您电话预约登门时间。

5、保修期内的服务：

- 5.1、免费提供上门维修服务。
- 5.2、免费更换故障失效的配件。
- 5.3、免费组织开展维保知识培训。
- 5.4、免费提供产品相关的技术咨询。

6、保修期外的服务：

- 6.1、保修期满后，我公司将继续提供维修、技术支持等售后服务。
- 6.2、免费提供电话指导服务。
- 6.3、免费提供产品相关的技术咨询。
- 6.4、免费上门服务，收取维修、更换设备或配件的标准费用的 50%，并保证服务水平不低于免费保修期内的服务水准。

7、售后服务流程：

我公司服务的宗旨是使用户更好的使用设备。用户可以将我公司作为长期的技术支持伙伴，借助于我们的技术和服务使设备稳定运行。公司在技术服务上的原则是：技术

支持工程师必须竭尽全力的保证用户所购买设备及系统的正常运行。

1) 设备故障报修:

技术支持服务热线 0372-5577599、400-672-7500。

我公司设有专门的技术支持热线电话，由经验丰富的工程师为用户提供技术支持。如果用户在设备使用过程中有技术问题需要咨询时，欢迎拨打我公司的技术支持热线，由我们的工程师为您提供专业解答。设备发生故障时，我们会将用户的单位名称、联系人、地址、电话、故障现象等做详细登记，并与用户约定服务时间。如暂时无法确定具体时间，会在接到用户电话 30 分钟内，再次与用户取得联系，并确定服务时间。

2) 技术工程师的调度:

用户报修后，我公司将安排专职工程师为客户提供技术支持服务。技术支持工程师按与用户约定的 2 个小时内上门服务，并尽最大努力排除故障，以最短时间完成维护工作。

2.1) 电话支援服务:

我公司技术支持工程师在接到服务调度安排后，将首先对用户进行电话支援。通过询问故障情况，快速判断故障原因，若能通过电话指导可解决的故障问题，我们会耐心的与用户进行沟通，尽快的将故障修复。

2.2) 现场支持服务:

如果通过电话指导而无法解决的故障问题，我们会立即组织技术支持工程师，在与客户沟通的时间内迅速到达操作现场，彻底排除设备故障。

3) 急修服务:

当客户有特殊要求时，我公司会尽可能的安排技术支持工程师，在任何时间包含节假日，2 小时内以最快速度抵达设备操作现场，4 小时内解决问题，确保设备的正常运行。

4) 系统巡检服务:

设备交付使用之后我公司将不定期电话访问用户，了解设备的使用情况，根据用户所提出的问题作出相应的解决办法和措施，排除潜在问题，延长连续使用的有效时间。

5) 特殊问题的处理:

若设备出现重大故障而在现场又暂不能处理时，我公司会立即与用户进行磋商，在不严重损害双边权益的条件下，为用户提供备用设备或提出合理解决方案。

6) 填写服务报告:

- 6.1) 技术工程师解决故障后，填写维修报告单;
- 6.2) 维修报告单由用户相关负责人确认后，结束现场服务工作;
- 6.3) 技术工程师将维修报告单交付客服专员;

7) 监督和管理售后服务工作:

- 7.1) 客服专员致电用户确认服务完毕并征询服务意见;
- 7.2) 客服专员将维修报告单录入电脑并存档;

8、故障处理后跟踪服务:

定期回访客户，询问故障处理后设备运行情况，并做记录存档。

希望通过我们的服务能免除您及贵单位的后顾之忧，最大限度地发挥您所购设备的效能!

(2) 人员组成

根据本项目设备、追溯系统、配套施工等综合需求，调配相关部门负责人、办事人员成立专项项目组，全力保障本项目顺利实施:

序号	部门	职位	姓名	联系方式	职责
1	总经办	法定代表人	韩保立	18738279362	项目总负责人
2	总经办	总经理	冯敬凯	17737800258	整体协调交付
3	商务部	商务部主管	王坤玲	15981903270	商务工作协调
4	商务部	商务助理	谢嘉欣	17630563091	商务资料整理

5	市场部	市场部总监	史胜杰	19693690687	销售协调
6	市场部	销售部主管	胡海胜	18567736065	销售协调
7	市场部	河南省区经理	张 娇	18790816099	销售沟通对接
8	生产部	副总经理	焦栓柱	15036115318	产品供应生产
9	生产部	车间主管	范立强	13409200861	压力容器产品生产
10	生产部	车间主管	张海潮	18272556210	感控产品生产
11	生产部	车间主管	张顺奎	18937209410	耗材产品生产
12	技术部	副总经理	韩华斋	17629359433	追溯系统总工
13	技术部	工程师	何鸿蒙	15238667059	追溯系统工程师
14	工程部	副总经理	苏照龙	18837221157	工程部总监
15	工程部	工程师	陈涛民	15249623166	工程部设计师
16	压力容器部	副总经理	陈 飞	13173169956	压力容器部总监
17	压力容器部	总工程师	赵静磁	15093919949	脉动灭菌器技术总工
18	质检部	质检部主管	安文娟	13598122136	产品质量检查、品控
19	物流部	物流部主管	万计芳	13937276926	保障物流按时交货
20	物流部	物流部	王自军	17335397938	物流发货
21	采购部	采购部主管	韩谭阳	13653726108	保障定制零配件供应
22	售后部	售后部主管	赵进龙	19693690672	安装调试培训维修负责人
23	售后部	工程师	韩永辉	19693960809	安装调试培训维修
24	售后部	工程师	刘剑伟	19693690816	安装调试培训维修
25	售后部	工程师	李自晗	19693690689	安装调试培训维修
26	售后部	工程师	陈行民	19693690662	安装调试培训维修
27	售后部	工程师	张俊稳	19693690820	安装调试培训维修

地址：河南省安阳市滑县新区漓江路与古城路交叉口东南角三强园区

联系方式：400 672 7500