

售后服务方案

服务宗旨

用“心”服务，为客户创造更大价值

用“心”是我们的服务态度，是我们不断追求卓越服务的主动精神和责任意识，在服务中融入用“心”，用我们的专心、诚心、真心、热心和体现在一切工作中的责任感，为用户创造价值。



质保期：1年

响应时间：在接到正式通知后 2 小时内响应，24 小时内到达现场进行检修，解决问题时间不超过 48 小时。若不能在上述承诺的时间内解决问题，则在 3 个工作日内提供与原问题机器同品牌规格型号的全新仪器备机服务，直到原设备修复，期间产生的所有费用均由我公司承担。原设备修复后的质保期限相应延长至新的保修期截止日，全新备机在使用期间的质保及售后均按上述承诺执行。

质量保障体系

服务组织体系：

我公司服务保证体系，本着“一切为了客户，为了一切客户，为了客户的一切”的服务宗旨，综合本公司情况和本项目的个性特征，为采购方提供便捷、高效的全方位优质服务，并且，希望在我们为用户服务的过程中，真正有助于客户自身的发展。

服务及时保障体系

我公司深知设备对医院的重要性，公司除总部设有客户服务支持中心外，还针对本项目单独成立一个售后服务队伍，建有完备的技术支援平台和备件库系统，通过先进的通信与总部的技术支援平台连接，完成用户信息、故障处理流程、备件库存、产品分布信息的共享，以保障售后服务的响应速度和质量。

服务有效保障体系

我公司技术支援部本着用户至上的原则，凭借雄厚的技术实力、完善的服务网络、电信级的服务标准、强大的支持后盾、无可比拟的地域优势及双方在工作流程上的联系，承诺给采

卫辉市李源屯卫生院购置高清胃肠镜及配套设备项目（一标段）

购方提供及时、高效、可靠的服务。

技术支持中心体系

技术支持中心拥有众多的经验丰富的服务工程师，服务内容主要包括：集中客户问题管理、故障及时响应处理、工程项目管理和质量管理、大型设备的规划和实施、客户设备故障档案管理、客户定制个性化服务和客户培训服务。通过建立完善的服务网络，持续、高效、快捷地向用户提供专业化、标准化、多元化的服务。技术支持中心拥有高素质的服务队伍，所有人员均具有大专以上学历，技术人员具有 3 年以上的维修经验。

备件系统体系

我公司的备件系统是支撑公司服务能力和承诺的重要结构，依托产品生产厂家的支持建立了专业化、标准化、现代化的物流管理系统。备件系统科学地进行用户关键设备故障分析，预先与厂家达成关键设备备件提供协议，实现高速便利的备件调用，向客户提供高效的备件服务，最大限度地保证客户设备的平稳运行。

客户服务中心体系

除厂家提供的服务热线以外，我公司客户服务中心设有 24 小时的专人值班的节假日不休息，30 分钟内响应。

7天*24 小时工作制体系

我公司售后服务为每周一至周日，每天 24 小时，节假日照常。

服务承诺措施：

- 1、电话咨询：为采购人提供技术援助电话，解答采购人在使用中遇到的问题，及时为采购人提出解决问题的建议和办法。
- 2、现场响应：电话咨询无法解决问题的，我方将联系厂家派技术人员提供上门服务。

服务内容与计划：

- 1、安装：货物发运手续办理完毕后 2 小时内，以电话或传真的形式通知采购人，并派专业人员到安装现场进行详细的考察。仪器到达用户指定地点后 2 日内，派项目负责人和厂家的

卫辉市李源屯卫生院购置高清胃肠镜及配套设备项目（一标段）

工程师到买方提供的务费安装、调试设备并验收。直至技术指标与标书符合。

2、调试：派出项目负责人和厂家工程师到现场指导安装和调试

3、**现场培训**：我公司负责对贵单位使用科室人员关于机器常见故障及解决方案进行培训，培训必须达到人员能熟练掌握机器操作流程，能解决常见故障。

4、**巡检服务**，公司技术人员对所售仪器免费定期巡防，免费进行系统的维护、保养及升级服务，使仪器使用率达到最大化，每年内不少于2次上门保养服务。

5、技术升级：在质保期内，如果制造商的产品技术升级，我单位将及时通知，如采购人具有相应要求，将根据产品技术升级情况对采购人购买的产品进行升级服务。

6、质保期内所有服务不收取任何费用，包括备件费，差旅费等。在质保期内，如果系统发生故障，将调查故障原因并修复直至满足最终验收指标和性能的要求，或者更换整个或部分有缺陷的材料。质保期内更换的任何零配件，是其原设备厂家生产的或经招标人认可的。

7、售出的仪器采取每月定期跟踪电话回访一次，征求用户意见，了解使用情况，对用户提出的问题给予详尽的解答。以用户满意为最终目的。售后服务部对投诉电话实行：“首问负责制”，对所有投诉一追到底，对保修期内及保修期外的产品一律认真对待。力争使用户对产品的满意率达到100%。

8、随时搜集用户的使用信息，对于用户的要求及合理化建议及时上报总经理处，以便采取相应措施，及时修正合理解决。

9、质量保证：保证所提供的货物是全新的、未使用过的全新产品，且所有的配件均符合国家质量检测标准。

10、验收标准：和用户一起按照合同要求的技术规格、技术规范的要求对货物的质量、规格、性能、数量和重量等进行全面和详细的检验。货物检验完毕之后，在双方共同在场情况下进行设备的验收。若发现有损坏的零部件，在2个工作日内进行及时更换，所产生的费用由我方承担。

11、伴随服务：所供设备均提供一套完整的技术资料：包括使用说明书、质量检验证明

卫辉市李源屯卫生院购置高清胃肠镜及配套设备项目（一标段）

书、随配附件和工具以及清单一并附于货物内。

12、对发现的软件故障和存在的缺陷，及时修正，并在最短的时间内为用户提供系统升级服务。

13、我单位和厂家长期提供技术支持，并提供所有公开发表的文献和最新仪器有关资料、通讯和用户论文集保证用户熟练掌握仪器日常操作使用及日常维护，以后再根据需要进行必要的培训，可以”助用户开发分析方法。

谈判供应商名称(电子签章): 新乡市全通医疗器械商贸有限公司

法定代表人(电子签章)

日期: 2025 年 11 月 05 日