

五、服务承诺

(格式自拟)

我们有优秀的服务经验和自身对售后服务的深刻理解,以客户为关注焦点,遵循国家标准,建立了一套完整的售后服务体系,同时将结合本项目的具体需求,组成项目的售后服务体系

在本项目中,我们将坚持沿用项目售后服务经理负责制,由服务经理全权负责项目的售后服务工作。当用户遇到任何有关本项目的问题时,必将马上进行回复,若有解答不清楚或者有误的,用户可进行投诉,我们将安排专业人士进行解答,直至客户满意。

(一)服务响应时间、响应方式

1. 服务响应时间

(1) 免费维修时间

项目免费质保期: 3 年;

(2) 实时技术支持

提供 7×24 小时技术支持服务,在接到技术支持要求时,为业主提供技术咨询。

(3) 问题响应

接用户报修电话 2 小时内到达现场; 4 小时内解决问题。

(4) 热线服务

为用户提供热线电话、E-mail、传真、网站等途径,随时接受招标人提出的各种技术问题。并在接用户报修电话 2 小时内到达现场; 4 小时内解决问题。

(5) 技术培训要求

免费培训技术操作人员 3 名。

(6) 维修单位名称、地点

我公司当前维修地点在河南省长垣市，如我方中标，我公司将在辉县市境内设立（河南仟照医疗器械有限公司）售后服务站点，保证在接到用户报修电话 2 小时内到达现场；4 小时内解决问题。

2. 服务响应方式

有了严谨的售后服务体系、严格的售后服务制度、积极的售后服务响应模式，同时在售后服务响应中心职责明确的前提下，如何将售后服务工作落到实处，就必须有以下具体的售后服务措施作保障，并将措施具体实施。

(1)现场支持服务

1) 定期回访与关怀服务

采取巡检制度，每季度由服务组负责人带队拜访一次用户，了解施工质量、服务问题，调查维护情况，帮助用户解决实际应用中的问题，提供全面的服务与支持。

听取用户意见，征询用户需求的解决情况以及对服务的满意度情况，在对客户进行关怀服务的同时，监督服务人员的服务质量，并作为服务工程师综合评定和奖惩的重要依据和指标。

2) 专项服务

将根据委托方的特别需求，提供有针对性的服务。

3) 定期巡检服务

在工程提交验收合格后，每季度安排工程师对工程质量、完整性进行巡检，现场对工程成果进行答疑及优化，及时发现工程存在的疑点或潜在的问题，提早消除问题隐患，确保施工后的有效使用。

(2)远程支持服务

1) 电话和传真支持服务

设立技术支持热线电话/传真，用户的技术人员可以通过拨打服务热线电话进行技术咨询或对我们工作提出意见、建议。同时，提供服务部负责人的手机，保持 24 小时开机，提供 7×24×365 的全天候技术支持服务。

2) 短信支持服务

用户技术人员可通过发送短信息的方式将需求告知服务部负责人，或告知我们联系方式，服务人员将在第一时间解答问题或回拨指定的电话号码。

3) 邮件支持服务

设立专用电子信箱，用户可通过发送电子邮件的方式向工程师咨询数据使用过程中遇到的技术问题和建议，负责人及相关技术工程师将分别于每天早上、中午、下午收取邮件，保证在最短时间内予以答复；另外，服务部将定期向用户的技术人员发送技术资料等电子文件。

4) 即时通讯工具支持服务

用户可以通过即时通讯工具如 QQ、微信等便捷地与我公司服务人员互动沟通，提高服务人员的服务效率。

(二)质保承诺

1. 质保期承诺

项目免费质保期：3 年

2. 产品质量承诺

2.1 我司保证我司所供货物是全新的、未使用的，完全符合国家、行业及地区现行相关规范和标准的正品；我司保证货物的正确安装，在寿命期内正常使用和保养条件下，具有满意的性能。我司对由于产品质量缺陷以及我司自身的原因而发生的任何产品使用问题负责，费用由我司承担。

2.2 我司拟为本项目提供的产品、配套配件是经国家权威机构认定的、有合格出厂证明的、可以在市场经销流通的优质产品。供货时，我司将提供产品合格证、产品使用说明书、保修卡等相关证明材料。

2.3 在产品质保期内出现质量问题的，我司承诺包退、包换、包赔，保证兑现产品“三包”服务规定，产品在“三包”服务期内，确属产品质量问题的，我司承诺严格履行合同中规定的义务；凡超过“三包”期限的产品，若用户需要维修，我司保证提供维修服务。随时满足需方对备品备件的要求。

2.4 在货物验收后的质量保证期内，我司承诺对产品的所有质量问题负全责，因质量问题所产生的故障、事故、人身损害、经济损失等责任均由我司承担，由此产生的费用也由我司承担，此外，还承担相应的法律责任。

3. 交货期承诺

我司保证所提供的产品按照用户单位要求时间将货物送到指定地点，若用户单位有特殊要求，需提前交货的，我司将采取一切措施，确保及时满足用户单位的需求。

4. 对零配件的承诺

我司储备有所供设备的厂家生产制造的各种零配件产品，以满足客户不时之需。我司保证因维修需更换的零配件均使用原厂零配件以确保维修质量满足各方面要求。

5. 质保期外的服务

在保修期满后，质保期外公司将一如既往为用户单位提供进行全面的全面的服务，定期进行回访，对用户单位提出的问题及时处理。为了让用户单位放心，公司将指定专人对该项目负责用户服务工作，并定期向用户单位提供有关设备方面的咨询服务，做好用户单位的参谋。

5.1 专业的诊断和建议

质保期外我司将定期派专业技术人员对所提供的产品进行全面的全面的技术诊断与性能测定，并向用户提供性能检测报告和专业维护建议。

5.2 常年的技术交流

我司的专业服务工程师常年提供用户有关的技术咨询，并根据用户现场管理与运行情况前往现场与设备运维人员进行“集中式”技能培训与沟通交流，期间还将根据具体工作案例进行系统分析与维护经验汇编，实现相关管理信息的共享。

6. 质保服务部门工作说明

6.1 搜集客户意见、建议

6.2 通过各种渠道搜集对公司发展有益的意见及建议,比如热线、网站、邮箱等,好的建议及意见及时反馈给各相关部门。各部门也积极搜集客户信息反馈,并及时发回公司,便于公司做出适于市场的调整。

6.3 开展客户关怀、维系计划

企业重点客户群是企业赖以生存及进一步发展的重要组成部分,通过对重点客户的回访与沟通,逐步完善客户需求,提升客户满意度。了解各地区客户对我们产品及服务工作的反馈,以便适时的发现各区域市场中的问题并及时解决,提高服务的主动性。

6.4 及时快速的处理投诉

所有投诉信息需及时反馈到公司的售后服务部,由售后服务部整理、过滤、检查、跟踪事件的进展,确保每个投诉案件都得到妥善解决,并认真分析总结造成客户投诉的原因,从根本上解决问题,预防同类投诉的再次发生。

7. 质保服务管理制度

7.1 质保服务管理目的

为规范售后服务工作,满足用户的需求,保证用户在使用我单位提供的产品时,能发挥最大的效益,提高用户对产品的满意度和信任度,提高产品的市场占有率,我单位特成立售服务部,为客户提供满意的售后服务。

7.2 质保服务内容

7.2.1 根据合同及技术协议的要求，对保修期内，因产品的制造，装配及材料等质量问题造成各类故障或零件损坏，无偿为用户维修或更换相应零配件；

7.2.2 对合同中要求进行安装调试的，在规定的时间内，组织人员对产品进行安装调试及对用户工作人员进行培训；

7.2.3 定期组织人员对重点销售区域和重点客户进行走访，了解产品的使用情况，征求用户对产品在设计，装配，工艺等方面的意见。

7.3 质保服务的标准及要求

7.3.1 售后服务人员必须树立用户满意是检验服务工作标准的理念，要竭尽全力为用户服务，决不允许顶撞用户和与用户发生口角；

7.3.2 在服务中积极，热情，耐心的解答用户提出的各种问题，传授维修保养常识，用户问题无法解答时，应耐心解释，并及时报告质保服务总部协助解决；

7.3.3 服务人员应举止文明，礼貌待人，主动服务，和用户建立良好的关系；

7.3.4 建立售后服务来电来函的登记，做好售后服务派遣记录，以及费用等各项报表。

7.3.5 决不允许服务人员向用户索要财务或变相提出无理要求；

7.3.6 服务人员对产品发生的故障，要判断准确，及时修复，不允许同一问题重复修理的情况；

7.3.7 服务人员完成工作任务后，要认真仔细填写“质保服务报告单”，必须让用户填写售后服务满意度调查表；

7.3.8 对于外调产品或配套件的质量问题，原则上由售后服务总部协调采购部由外协厂家解决；

7.3.9 重大质量问题，反馈公司有关部门予以解决

7.4 质保服务工作守则

7.4.1 技术部主管要以身作则、管理有序带头做好部门的职责。

7.4.2 对部门人员和新员工做好产品知识培训、技术培训指导。

7.4.3 维修人员必须经培训合格后方可上岗。

7.4.4 负责所销售产品的售前宣传和售后服务工作。

7.4.5 兑现公司对客户承诺的售后服务体制，并建立好服务档案。

7.4.6 及时把客户和行业的各种信息反馈给公司，及时搜集和发布各种相关信息。

7.4.7 严格控制维修材料、服务资料和保管好维护工具。

7.4.8 一流的服务态度，超值的服务质量，宣传企业文化，树立公司形象，做到诚心、精心、细心。

7.4.9 服务及时、快捷，最短的保修响应、等待时间，最少的维修耗时。

7.4.10 认真听取客户的服务咨询、意见和建议反馈、投诉处理，努力提高服务质量和服务意识。

(三)维修、维护服务体系、技术支持

1. 售后服务机构

(1) 在项目的实施和后期维护中将充分整合各方资源，为本项目提供技术支持和快速响应服务，使用户单位无后顾之忧。

(2) 为此我公司将成立专门的售后服务组，配备专业的售后服务人员，在接到委托方用户服务要求时，及时向用户提供实时技术支持。

(3) 售后服务人员组成

- 1) 售后主管 1 人
- 2) 售后服务技术工程师 1 人
- 3) 客服专员 1 人
- 4) 技术操作人员 5 人

(4) 售后服务人员的职责

1) 售后主管

①工作关系

1.1 直属部门：售后部

1.2 直接下级：售后技术员专员、技术员、客服专员

②基本任务

2.1 负责售后部全面管理工作，配合销售部完成销售订单及完成总经办下达的各项任务。

2.2 根据公司售出产品的实际情况作信息反馈。

③岗位职责

3.1 负责主管售后部的全面工作，保证售后工作正常有序的开展。

3.2 负责部门各项管理制度建立、修订、完善工作，且监督落实到位。

3.3 定期组织开展部门岗位技能及服务培训，提高团队工作效率且不断加强售后团队建设；

3.4 负责产品售后的全面跟踪服务工作，维护公司和客户之间的良好关系。

3.5 做好客户的售后管理及跟进工作。

3.6 负责异常售后问题的处理及上报。

3.7 负责监督客户来电来访登记、管理、回馈工作。

3.8 认真做好产品质量、信息反馈和客户使用反馈意见的汇总和分析。

3.9 协助销售部做好客户接待和客户关系维护工作。

3.10 负责协调和其它关联部门的工作开展。

3.11 严格遵守公司的各项管理制度，且当真履行。

3.12 认真做好本部门关联资料和文档管理工作。

3.13 负责组织本部门员工参加培训，研究专业知识，不断提高售后部的工作能力。

3.14 根据公司发展需要，负责组建和培养售后分支团队。

3.15 严格遵守公司的用人原则及用人制度，确保售后服务人员的综合素质达到公司要求。

3.16 负责对公司企业文化和运营理念的宣传和推广，树立良好的企业口碑和形象。

3.17 严格执行公司及监督本部分人员对保密制度的遵守。

3.18 完成上级安排的其它工作。

④岗位权限

4.1 对公司整个售后有决策指挥权，对部门内紧急重大问题有临时处置权。

4.2 对部门内所有人员的任免有审批权。

4.3 按企业规定，对部门内职工有奖惩权。

4.4 有权拒绝任何组织和个人对公司的人、财、物的不合理摊派。

4.5 有权签发部门内有关行政文件和工作方案。

4.6 根据上级有关提示，有权修订公司规章制度，调整行政组织，制订具体政策。

4.7 对公司发展战略及计划有建议权。

⑤任职条件：

5.1 大专之上学历；

5.2 沟通表达能力强，应变能力佳，熟悉售后工作、管理流程；

5.3 能独立开展工作，具有较强的危机处理经验和能力；售后主管

2) 技术工程师

①工作关系

1.1 直属部门：售后部

1.2 直接上级：售后主管

1.3 直接下级：无

②基本任务

公司产品及客户寄回的机台配件的维修；

③岗位职责

- 3.1 严格遵守公司的各项管理制度，认真履行售后部规章制度；
- 3.2 解决客户遇到的疑难问题及客服专员反馈的问题；
- 3.3 对客户寄回的维修配件拆包、测试，且跟进维修结果，将已维修好的配件交售后跟单员发货；
- 3.4 配合销售部对回公司研究的客户进行售后联系关系知识的培训；
- 3.5 定期做好客户回访，听取客户对我公司售后服务态度、质量、建议和意见，且做好记录；
- 3.6 建立产品维修档案和维修记录；
- 3.7 严格遵守公司及本部门的保密制度；
- 3.8 完成上级交办的其他工作；

④岗位权限

- 4.1 对违反本部门管理制度、办法、流程、程序等行为的制止权；
- 4.2 对本部分人员的工作有监督权、建议权和查核权；
- 4.3 对本职工作中存于问题的有反应权和改进的建议权；

⑤任职条件

- 5.1 中专之上学历，机电壹体化、电脑，电子等关联专业；
- 5.2 从事壹年之上电子、电脑、家电或同行业售后维修工作；
- 5.3 具有良好的服务意识，工作认真负责，较强的事故判断和处理能力；

3) 客服专员

①工作关系

1.1 直属部分：售后部

1.2 间接上级：售后主管

1.3 直接下级：无

②基本任务

接听客户电话、记录和汇总客诉问题，且及时将信息反应于上级作响应处理。

③岗位职责

3.1 严格遵守公司的各项管理制度，当真履行售后部规章制度；

3.2 负责接听客户电话，记录客户咨询、投诉内容，且按拍照应流程赐与客户反应；

3.3 负责填制《售后服务处理记录表》，且跟踪客诉问题的解决情况及产品故障问题的处理情况；

3.4 负责按期回访客户，听取客户对我公司售后服务态度、质量、建议及意见，且做好记录；

3.5 负责客户资料的收集、整理及存档；

3.6 严格遵守公司及本部门的保密制度；

3.7 完成上级指定的其他工作；

④岗位权限

4.1 对违反本部分管理制度、举措、流程、步伐等行为的制止权；

4.2 对本部门人员的工作有监督权、建议权和考核权；

4.3 对本职工作中存于问题的有反应权和改进的建议权；

4.4 上级授权的有关权限；

⑤任职条件：

5.1 女性，年龄：18-25 岁，中专之上学历；

5.2 具备良好的沟通能力，做事有耐心，责任心强，能承受壹定的工作压力。

4) 技术人员

①工作关系

1.1 直属部分：售后部

1.2 直接上级：售后主管

1.3 直接下级：无

②基本任务

认真完成售后主管下达的各项任务及做好公司产品的售后服务工作。

③岗位职责

3.1 严格遵守公司的各项管理制度，认真履行售后部规章制度；

3.2 深入了解公司产品及系统解决方案，负责售中、售后关联环节的产品安装、技术调试和技术支持；

3.3 负责向客户解答和解释技术及产品方面的问题；

3.4 负责外出处理客户反馈的故障问题；

3.5 负责外出对客户进行机台维修、操作等联系关系培训工作；

3.6 协助销售部门维护客户关系，耐心听取客户意见且反馈给公司有关部门；

3.7 建立产品维修档案和维修记录；

3.8 完成上级交办的其它事项；

④岗位权限

4.1 对违反本部门管理制度、办法、流程、程序等行为的制止权；

4.2 对本部分人员的工作有监督权、建议权和查核权；

4.3 对本职工作中存于问题的有反映权和改进的建议权；

⑤任职条件：

5.1 男性，中专之上学历；

5.2 年之上等相关行业售后维修工作经验；

5.3 擅长沟通、有耐心、责任心强能承受一定的工作压力；

2. 售后技术支持与服务流程描述

(1) 当用户使用数据时，如果存在疑问，我们会马上开始进入到这个技术支持与服务的流程，准备提供全方位的服务。

(2) 当用户出现问题,有疑问需要解决时，可首先通过热线向我部服务中心咨询。

(3) 当接到用户的咨询电话时，技术工程师先判断基本属于什么问题，若可以通过电话，则进行电话解答。

(4) 如果通过电话不能给予解决的问题，技术支持人员会判断是否需要去现场。

(5) 对用户的电话技术指导或远程登陆调试，不能达到修复问题的情况下，我公司将派出技术工程师进行现场服务。

(6) 如果电话将问题成功解决，我部负责技术支持的相关人员会把所填写的客户服务报告归档；如果我部派出技术支持工程师进行现

场服务解决问题，负责技术支持的相关人员会把所填写的客户服务报告归档。

(7) 在提供服务的整个过程中，还会定期对客户进行回访。

(8) 回访可通过热线电话或远程登陆进行，也可能会派出技术支持工程师做现场巡查。

(9) 在回访中如果发现问题，技术支持工程师会马上在现场给与解决。

(10) 如果没有发现问题，数据使用正常，则整个售后技术支持与服务流程完成。

(四)零配件和维修备品备件的供应保障

我司储备有所供设备的厂家生产制造的各种零配件产品，以满足客户不时之需。我司保证因维修需更换的零配件均使用原厂零配件以确保维修质量满足各方面要求。

1. 采取点对点采购方式

采取点对点采购方式，在不动用大量资金购买大量备品备件的情况下，可以减少备品备件的积压，提高资金回流效益。同时降低生产成本。

2. 制定统一的管理制度

制定统一的管理制度可以规范备品备件的供应方案，使生产企业可以严格按照程序购置、管理备品备件，从而在运营过程中能方便地进行相应的保养和维修。

3. 做好备品备件的保养和修理工作

对备品备件进行保养和修理工作可以有效延长它们的使用寿命，避免出现其它更严重的问题。对备件备品的保养和管理，是保障正常生产运行的关键所在。

4. 制定完善的备品备件安全库存方案

制定完善的备品备件安全库存方案是确保备品备件可及时提供的关键所在。安全库存方案应当制定到具体的备品备件，包括备品备件的存储地点、数量、用途及规格型号等，以便需要时能够在最短时间内补充相关设备。

5. 积极开展备品备件供应商的选材工作

积极开展备品备件供应商的选材工作，可以保证供应商的质量和服务水平的最大化。在备品备件供应商中，应充分考虑供应商的实行能力、专业知识、服务水平等好多因素，做出最具代表性的选材工作。

(五)质保期内及质保期外维护保养收费承诺及其它优惠条件

我公司保证在质保期内免费维护保养，质保期外的维护保养只收取成本费。

(六)其他响应

1. 承诺：我公司满足以下项目有关要求

第二章项目有关要求

一、项目内容：本项目共分为三个标段。一标段：碎石机 1 套，4K 关节镜 1 套。

二标段：阴道镜 1 套，胎心监护仪 2 套，可视人流仪 1 套，医用臭氧治疗仪 2 套，微波治疗仪 1 套，妇科治疗床 1 套，无创呼吸机

1 套，除颤监护仪 1 套，动态心电记录仪 4 台，动态 血压监测仪 4 台。

三标段：化验室设备 1 套，腹腔镜 1 套。（具体内容详见采购需求）

二、交货及完工期及地点：详见招标文件“第二部分投标人须知前附表”中规定。

三、售后服务要求：

1、项目免费质保期：3 年；

2、响应时间：接用户报修电话 2 小时内到达现场；4 小时内解决问题；

3、技术培训要求：免费培训技术人员 3 名。

四、付款方式：具体以双方合同约定为准。

五、验收标准要求：合格。

2. 承诺：我公司满足以下货物技术规格需求

第三章货物技术规格需求

本章是描述本次招标所采购货物的技术规格说明，投标人必须按照招标文件中货物技术配置的需求做出详细响应。

一、对货物的基本要求

1. 投标人所提供的产品必须为投标货物生产厂家提供的原厂设备，包装未开封，而且设备（包括零部件）应是交付前最新生产或技术较为先进的且未被使用过的全新设备，同时必须在中国境内具有合法使用权。

2. 招标文件中没有列出，而对产品的正常运行和维护必不可少的备件、专用工具和消耗品，投标人有责任予以补充，并报出单项价格。

3. 投标人所提供的产品必须满足招标文件的要求，其性能须达到或超过需求中技术指标的要求。

4. 如果投标人在中标并签署合同后，在供货时出现软、硬件的任何遗漏，均由中标人免费提供，采购人将不再支付任何费用。

5. 运行要求：产品安装后能够接通并正常运转、如涉及到软件产品的须能够在采购人相应平台上正常运行，并达到招标文件要求的性能和产品技术规格中的性能。

6. 投标人必须按照招标文件格式提供投标产品的分项报价及详细的配置清单。

3. 承诺：我公司满足以下安装调试、验收要求

第四章 安装调试、验收要求（如有）

一、安装、调试要求

①中标人应及时向采购人提供设备及服务，并承诺与采购人进行积极主动的合作，中标人必须服从采购人的统一协调，在设备供货、技术支持、运行维护等方面相互配合；

②中标人负责本次招标内容的安装、调试，以达到系统应具有的功能和技术指标，并负责相关技术支持和维护。同时中标人必须提供设备制造厂商承诺的全部售后服务条款(如质保期、现场维修等)，不得擅自缩小售后服务范围；

③产品未经验收时，由中标人负责保管至采购项目交货结束，其间发生的损坏、遗失由中标人负责；

④设备到货后中标人应免费派技术人员在现场安装、调试，保证本次采购产品与原有平台系统的无缝对接；

⑤中标人应遵守采购单位安装现场的一切规章制度；

⑥中标人在设备全部安装完工并通过采购方的验收之前应对安装好的设备及设备的安装工具等提供适当的保护、包装或覆盖等处理，直至验收合格，以免设备受损；

⑦安装调试人员在安装中对其他邻近设备、管线等造成损坏，应负责修复及承担一切费用；

⑧调试期间或保修过程中，中标人负责及时清理垃圾，并将包装物及垃圾堆放至采购人指定地点。

二、验收工作组织要求：

1、采购人应当及时对采购项目进行验收。采购人可以邀请参加本项目的其他投标人或者第三方机构参与验收。参与验收的投标人或者第三方机构的意见作为验收书的参考资料一并存档。

2、需方成立 3 人以上验收工作组（合同金额在 50 万以上的验收工作组不少于 5 人），按照招标文件规定、中标人投标文件承诺，及国家有关规定认真组织验收工作。大型或者复杂的政府采购项目以及需方认为必要的项目，应当邀请国家认可的质量检测机构参加验收工作。如本项目属国家规定的强制性检测项目，需方必须委托国家认可的专业检测机构验收。

三、产品验收要求：

①采购人将依招标文件及投标人的投标文件的要求对全部交货设备的型号、规格、数量、外型、包装及资料、文件（如装箱单、保修单、随箱介质等）进行随机抽取验收。验收主要包括：采购人与中标人在设备到货后共同进行开箱检查设备数量、外观、质量性能、备件备品、装箱单等资料及包装；所有货物和附（配）件应符合其规定的性能，无瑕疵和缺陷，质量为全新合格产品，同时有明确的生产制造厂商标志，供方在交货前未经采购人允许不得私自拆毁原包装，否则，采购人有权不予验收，供方产品质量问题负责包退、包换和包修，由此发生的费用由供方负责；

②验收中设备出现性能指标或功能上不符合招标文件和合同要求时，采购人有拒收的权利；

③验收中出现不符合招标文件和合同要求的严重质量问题时，采购人保留索赔的权利；

④在安装现场直至进行最终验收所发生的一切费用均由中标人承担；

⑤供应商所提供的货物/工程须符合国家强制性规定或相关法律法规要求；

4. 承诺：投标书有效期：90 天（日历日），从开标之日起计算。

5. 承诺：我公司产品质量及服务承诺书不低于招标文件中的服务要求标准。

6. 承诺：如我公司中标，自中标通知书发出之日起 30 日内和采购人签订合同并完成合同备案。

投标人：河南任照医疗器械有限公司 (电子签章)

法定代表人：_____ (电子签章)

日期：2024 年 9 月 4 日