

九、售后服务方案

1、服务团队、服务内容



自主创新，引领卓越

后装设备售后服务承诺书

致：

采 购 人：濮阳市人民医院

采购代理机构：恒信咨询管理有限公司

我方应对项目名称：濮阳市人民医院省级区域医疗中心所需设备项目，第3包段、
项目编号：濮财市直招标采购-2024-58，所投标之后装近距离治疗设备，针对产品售后服务内容，做出如下郑重承诺：

一、质保期内售后服务承诺：

- 1、我司产品自验收合格之日起，我司承诺对本项目产品提供免费质量保修期为叁年；质保期内的技术服务及设备维修更换之配件费均由我司承担。
- 2、质保期内，我司保证每年至少2次的定期巡检维护服务，并做好记录；除不可抗力和使用方责任外，费用全部由我司承担。我司将建立完善的维修保养档案，为用户提供设备使用技术咨询；
- 3、质保期内，我司提供即时响应服务，在国内有24小时电话维修系统，在河南郑州设有售后服务工程师 2小时响应 12小时内到达现场；
- 4、质保期内，我司保证年开机率大于95%（365天/年计算），若≤95%则相应延长保修期。
- 5、质保期内，我司同时提供由于产品本身质量引起的其它意外故障的处理服务。

第 1 页 共 10 页

Tel:022-24990355

URL:www.tjrongli.com

Add: 天津市东丽经济技术开发区五经路16号8号楼1层

P.C.:300399

二、质保期外售后服务承诺

本项目质量保证期后，可为用户提供持续性的维保服务。并且我方提供的服务包括服务请求响应、咨询设计服务、项目管理服务以及支持维护管理服务。具体服务内容及收费条件如下：

服务范围

包括本次项目建设的所有软件、硬件设备以及影响客户使用的其他设备，均属本项目服务范围。

服务内容

服务请求响应

多年积累的服务体系与维护支持经验，规范了信息化管理体系，建立了有效的服务质量管理模式，使得我们对服务请求的分类处理能够快速响应。在产品使用生命周期内，能够准确理解客户工作，对故障分级管理，并做好服务所必需的工作文档制度。服务方式主要包括：

咨询服务

为使产品更好地服务于采购方业务工作，必须经过周密的分析、做出正确的决策，而准确定义需求是项目成败的关键。保证安全性、扩展能力、可管理性，实现合理的总体成本和优越的综合性能，才能切实保证一个时期内的需要。咨询小组在充分理解或共同制订客户的战略意图和业务发展方向后，与客户一起规划方案和步骤。我们丰富完整的经验和诚信负责的态度，能够帮助您达成建设目标。

项目管理服务

第 2 页 共 10 页

项目管理的目标是，在紧迫的工期内，利用有限的资源，完成特定目标，也需要应对各种风险、偏差和意外的挑战。对复杂的大型项目，项目组掌握科学的项目管理方法，在决策者统一领导下，与各方良好地沟通，对物料管理、进度管理、实施组织、文档管理、质量保证乃至服务进行妥善安排，保证产品正常运行，及时完成领导交办的任务，满足用户的需要，提供高质量的综合技术服务。

1、我司承诺对本项目投标产品提供质保期外终身维修服务，只收取差旅费、配件费，维修配件按市场价 8 折优惠，并保证设备停产后的备品、备件供应至少 10 年。备件送达期限：在设备的使用寿命期内，我方保证国内用户配件供货不超过 7 天。

2、免费提供涉及该设备的同平台软件升级和相关的最新资料，确保设备的正常运行和使用寿命，减少用户在使用上的后顾之忧。

3、服务续保

在质量包修期及服务包修期过后，买方可选择与我方购买新的服务方案，以延长其相应的包修期。

三、售后服务措施

我公司提供了优秀技术人员和支持与售后服务机构雄厚的技术力量支持，我公司培养了一支优秀的售后队伍。我公司将指定专职服务经理来负责本项目的技术支持与售后服务的统一协调工作。

1、客服中心

1) 我公司十分重视技术支持与售后服务工作，成立了客服中心，专门为各类工程

项目提供统一的技术支持和服务。

2) 客服中心拥有一支技术力量雄厚的技术服务队伍，由一名客服中心经理、数名售后服务人员组成，负责统一接受和处理各地的售后服务需求。

3) 客服中心已经提供了类似项目的售后服务工作，在多年的服务过程中积累了丰富的的工作经验，能够为用户提供准确、及时、优质的支持与服务，深受用户好评。

2、客服中心成员均具备如下基本条件：

- 1) 具有独立工作能力，能够独立地分析问题、解决问题；
- 2) 丰富的售后服务工作经验；
- 3) 具有良好的表达、理解和沟通能力；
- 4) 对待工作认真负责，信守“客户至上”的原则。

3、专职售后服务组织

我公司将为本项目设置专职服务工程师，专门负责本项目技术支持与售后服务的接待与协调工作。

4、客服中心响应流程

在出现技术支持与售后服务需求时，用户与客服中心专职人员取得联系，技术人员会根据用户的需求给予相应的解答和现场处理。

用户也可直接与客服中心本部的客服经理取得联系，得到相应的技术支持与售后服务。对于客服中心接收到的一切支持与服务需求，客服中心都会对需求内容、处理办法进行汇总，并录入客服中心的技术支持知识库中。

技术支持队伍每天 24 小时在线对客户遇到的技术问题进行解答；对于客户的一些技术问题，如果通过电话支持服务不能完全解决，将指导我公司工程技术人员处理故障，提供应急策略。

5、服务规范

我公司为了更好地为用户服务，制定了相关服务规范。技术服务人员在为用户提供服务时时以此服务规范自我约束、自我监督。

6、规范的服务行为

为了保证客服中心能够提供让用户满意的服务，我们制定了相应的技术支持与售后服务行为规范：

1) 客服中心行为规范：

1>客服中心所有人员在接到用户电话时，必须使用礼貌用语，如：“您好”、“请”“谢谢”等。

2>客服中心所有人员必须对用户提出的任何问题给予耐心的解答，不得以“不知道”“这不是我们的服务范围”等用语回客户；

3>对于无法立即回答的问题要向用户说明原因，并告知用户解答时间。

4>客服中心对用户的一切服务需求必须给予正确、实质的响应，为用户提出合理、可行的解决方案；

5>在客户现场工作时，工程师必须严格遵守客户方的管理规范和管理制度，并严禁接受客户馈赠。严禁在客户现场吸烟、玩游戏及做与工作无关的事情。除非工作需要并

获得客户许可，否则不得使用客户的电话。除非工作需要并获得客户许可，否则严禁在客户现场上网。

调整客户原有(尤其是正在使用的)设备(包括参数调整)之前，必须获得用户的许可。

7、严谨的服务制度

为了更好地完成对本项目的技术支持与售后服务工作，我们将对参与本项目的所有技术支持与售后服务人员进行统一的培训和管理，制定专门的服务制度，各项业务指标与本项目的系统特点相结合，将人员管理、以严谨、一贯化、制度化、高效率为主要特色，强调统一纪律、统一指挥、统一步调、统一制度、统一执行。

8、高效的服务模式

采用两级服务体系和实行规范管理的成效,主要体现在反应快速、行动迅速等雷厉风行工作作风的形成。我公司客服中心规定员工在技术支持与售后服务上一定要做到准确、迅速。通过形成这种快速敏捷、雷厉风行的作风，为用户提供满意的服务。

9、邮件服务

用户技术人员可以通过电子邮件将技术支持需求发送给客服中心，专职服务经理或技术人员在接到报告之后会立即与用户取得联系，为其提供相应的技术支持服务。

10、现场服务

我公司将会为用户提供快捷的现场服务。对于需现场解决的问题，我公司各客服中心技术人员会在第一时间内到达服务现场，提供一级现场服务响应，尽快解决问题。

对需要更换的设备或部件，我方将调动备品备件资源进行更换，恢复系统运行。

总之，我们承诺尽最大的努力解决系统的问题，保证在最短时间之内恢复系统正常运行或者提供应急策略。对于技术故障，我们技术保证故障不解决，技术人员不撤离。

11、投诉受理服务

为了提高服务质量，加强与客户的沟通和交流，我公司设立多种客户投诉渠道倾听客户对售后服务的意见。

我公司指派专人负责 24 小时集中受理客户投诉，它通过客户投诉处理系统把用户投诉转到相关责任部门去处理，并跟踪和记录处理过程。在投诉处理过程中，投诉受理人员会主动征询客户意见，如客户对处理结果不满意，将重新启动客户投诉流程，直至客户满意关闭投诉。

12、服务期限与范围

我公司保证提供的货物是全新的、未使用过的，采用的是最佳的材料和一流的工艺，并在各个方面符合用户招标文件要求及本投标书技术描述中规定的质量、规格和性能要求。

13、支持与服务流程

在用户需要技术支持服务时，可以以热线电话、传真或者电子邮件的形式通知客服中心，客服中心的技术人员将在第一时间与用户联系，了解用户的确切需求。如果是系

统运行问题，技术人员将会对问题的相关现象进行详细记录，同时为用户提供解决方案，或者告知明确的答复时间，随后组织相应的技术力量对问题进行分析，制定解决方案。

客服中心在得到了用户的故障服务请求之后，将充分搜集故障信息，分析故障的性质和类型，根据不同的故障制定相应的解决方案，视具体情况对用户进行电话支持或者现场服务，必要时协调设备厂商的技术人员共同研究并解决问题。

售后客服中心成员均具备如下基本条件：

具有独立工作能力，能够独立分析问题、解决问题；丰富的售后服务工作经验；

具有良好的表达、理解和沟通能力；

对待工作认真负责，信守“客户至上”的原则。

专职售后服务组织

我公司将本项目设置专职服务工程师，专门负责本项目技术支持与售后服务的接口与协调工作。

客服中心响应流程：

在出现技术支持与售后服务需求时，用户与客服中心专职工程师取得联系，技术人员会根据用户的需求给予相应的解答和现场处理。

用户也可直接与客服中心本部的客服经理取得联系，得到相应的技术支持与售后服务。对于客服中心收到的一切支持与服务需求，客服中心都会对需求内容、处理办法进行汇总，并录入客服中心的技术支持知识库中。

技术支持与售后服务响应流程如下所示：

第 8 页 共 10 页

技术支持工程师队伍每天 24 小时在线对客户遇到的技术问题进行解答，对于客户的一些技术问题，如果通过电话支持服务不能完全解决，将指导我公司工程技术人员处理故障，提供应急策略。

我公司为用户提供全方位的技术支持与售后服务，保证用户能够及时、便捷地获得所需的服务，主要的服务方式包括电话、远程支持、邮件、现场服务、投诉受理等。

(1) 设立热线服务电话，每周 7 天，每天 24 小时提供电话咨询。

(2) 由专业的工程技术人员回答客户提出的问题，指导客户解决问题。对于此种方式无法解决的问题，升级到远程技术支持或现场支持服务。

安排区域客户代表专门对该区域负责，为该区域内客户进行跟踪服务，及时了解区域内客户的需求，协调该区域内客户的技术支持人员的调配。

服务说明：

在电话指导不能排除故障时，在征得客户同意的前提下，同时通过视频远程服务网络，进行远程紧急技术支持，在规定时间内做出反应。

技术支持工程师，通过诊断，分析故障产生的原因，制定故障解决技术方案，电话通知客户，技术方案经客户批准后，指导客户的现场技术人员具体实施方案。

在远程技术支持下无法解决，技术人员会根据问题判断对故障等级进行划分，做出最及时响应。

公司总部地址：天津市东丽经济技术开发区五经路 16 号 8 号楼 1 层，联系电话：

第 9 页 共 10 页

Tel: 022 2490350

URL: www.rltronics.com

Address: 天津市东丽经济技术开发区五经路 16 号 8 号楼 1 层

P.O.: 800394



自主创新，引领卓越

022-24990355。

郑州服务处：河南省郑州市中原区梧桐街道长椿路 16 号

北京服务处：北京市通州区科创一街 6 号院 8 号楼 6 层 611

维修工程师：

曹严：13502151604

窦远涛：17335352029

天津荣力电子有限公司

2024 年 08 月 12 日



第 10 页 共 10 页

Tel: 022-24990355

URL: www.tjrongli.com

Add: 天津市东丽经济技术开发区五经路 16 号 8 号楼 1 层

P.C.: 300399

2、服务流程

1、质量保证

我方保证提供的货物是全新的、未使用过的。我方保证合同货物在正确安装、正常操作情况下，运行安全、可靠。严格按质量保证体系执行。在质量保证期内，由于我方责任需要修理、更换有缺陷的设备导致合同货物停运时，质量保证期自我方消除该缺陷后重新计算，由此产生的所有损失(包括但不限于由设备质量原因引起的相关检测、实验、专家咨询、运输、安装等费用)由我方承担。如在质量保证期内发现合同货物部件出现缺陷但不影响合同货物的正常运行，经维修或更换后的部件的质量保证期重新计算。

2、售后服务承诺

为建立长期合作的伙伴关系，明确质量责任及义务，维护双方权益，我方郑重承诺如下：

一、我方提供的产品均为符合国家标准、行业标准及产品注册要求的合格产品。

我方提供相关资质证明文件，并保证全部真实、合法、有效。

二、我方有义务配合生产厂家根据客户需要对所提供的新产品、新技术提供学习培训、学习讲座等一切伴随服务。

三、我方有义务协助生产厂家对销售的产品质量进行严格控制，若因产品质量问题出现人身财产损失，我方将按照相关法律法规和具体情况承担相应的连带责任，并积极协商调解，尽快解决问题。

五、服务方式

通过电话或传真形式，我司售后人员在规定时间内对设备故障定位，并拿出解决方案，最终排除故障。通过电话不能诊断的故障。

特此承诺！

3、售后服务方案

本公司始终追求卓越的服务品质，以招标人满意为不断追求的目标。本投标人依托强大的技术服务队伍，建立有一套完善的服务体系，能够为招标人提供完善方便的技术支持和伴随服务。本公司技术支持和伴随服务常规流程简单快捷。

热线支持服务内容：

如果用户在遇到与产品相关的疑问或故障，可以通过电话、传真、电子邮件方式联系我们，进行咨询；

提供技术支持专家负责热线支持服务，可以通过电话提供产品信息，为客户提供全方位的热线支持。

1、售后服务管理目的

为规范售后服务工作，满足采购方的需求，保证采购方在采购我公司产品后，能发挥最大的效益，提高采购方对产品的满意度和信任度，提高产品的市场占有率，特制定售后服务管理制度和工作流程。

2、售后服务内容

1) 根据招标文件和合同的要求，在保修期内，对于产品的质量问題造成的损失，我方无偿为用户维修或更换新的同种产品。

2) 对保修期外的产品，我方为采购方进行有偿服务。

3、售后服务的标准及要求

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的事情发生。

2) 在服务中积极，热情，耐心的解答用户提出的各种问题，用户问题无法解答时，应耐心解释，并及时报告售后服务总部协助解决。

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。

4) 接到服务信息，及时答复，需要现场服务的，应在客户规定的时间内到达现场，切实实现对客户的承诺任。

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。

6) 服务人员对产品发生的问题，应及时处理，不允许同一问题重复发生的情况。


7) 服务人员完成工作任务后，要认真仔细填写“售后服务报告单”，并让用户填写售后服务满意度调查表。

8) 重大质量问题，售后服务人员应及时反馈公司的有关部门予以解决。

9) 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。

4、售后服务部门职能

- 1) 搜集、接收和受理客户对公司产品的咨询与意见。
- 2) 处理各类客户投诉及市场投诉，第一时间反馈。
- 3) 负责客户回访与开展重点客户关怀计划，了解客户需求。
- 4) 保存客户基本资料，并进行整理、分类与更新。
- 5) 向相关部门反馈客户意见及建议。
- 6) 受理办事处的产品退货、换货。

投 标 人：  濮阳荣岩商贸有限公司（盖章）

法定代表人或其委托代理人：  （签字或盖章）

2024年8月15日

