

## 九、售后服务方案

### （一）服务流程

公司为加强客户服务的管理，提高客户服务水平，特制定本管理制度。

#### 1. 售后服务部门职能

- A) 搜集、接收和受理客户对公司产品的咨询与意见；
- B) 处理各类客户投诉及市场投诉，第一时间反馈；
- C) 负责客户回访与开展重点客户关怀计划，了解客户需求；
- D) 保存客户基本资料，并进行整理、分类与更新；
- E) 向相关部门反馈客户意见及建议；
- F) 受理办事处的产品退货、换货；
- G) 定期对用户进行回访，了解产品的实际运行状况。

#### 2. 售后服务部门的主要工作说明

##### A) 搜集客户意见、建议

通过各种渠道搜集对公司发展有益的意见及建议，如电话、网站、邮箱、登门拜访等，好的建议及意见及时反馈给各相关部门。各办事处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。

##### B) 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。

##### C) 建立售后服务标准，规范售后服务

售后服务是对企业信誉和品牌形象的持久维护，公司向自主品牌方向发展，售后服务更要朝向专业化、统一化和规范化的方向发展，真正满足各区域消费者的服务需求。

##### D) 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。

##### E) 开展客户满意度、忠诚度调查

第一，顾客满意度调查可以提升产品和服务的质量，同时从顾客的意见和建议当中寻找解决顾客不满的针对性的方案。

第二，顾客满意度市场调查可以让广大消费者认识到公司对客户的重视性，对提升公司形象和品牌知名度有很大帮助。

实践证明，客户的满意度和忠诚度是成正比的，而且客户好的评价还会带来对企业极为有利的市场效应。客户满意度调查结果将非常有利于公司产品经营策略的调整，也有利于更深层次的客户维护和客户挖掘。通过网络，电话等各种方法，及时、高效地发现及满足客户需求，从而最大程度上提高客户满意度及忠诚度，稳定现有客户，不断吸引新客户，挽回流失客户。

F) 定期对用户进行回访，了解产品的实际运行状况。

自产品交付使用之日起，制定详细计划。定期对用户进行回访，可电话询问详细运行情况、也可现场亲自查看。发现问题及时与用户沟通、协商解决，以免产品出现问题影响用户正常使用。

## (二) 服务内容

1. 质保期内（以本项目验收合格之日起）为采购人提供以下技术支持和服务：

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。货物调试完成后，我司继续向采购人提供良好的技术支持。由专门队伍从事此项工作，并提供全天候的热线技术支持服务，对采购人所反映的任何问题立即做出及时响应，在 2 小时之内赶到现场实地解决问题。若问题、故障在检修 12 小时后仍无法解决，国内备件 5 个工作日内免费提供不低于故障货物规格型号档次的备用货物供采购人使用，直至故障货物修复。

3) 定期对所供设备系统运行情况进行检测，消除故障隐患，以保证设备的正常运行。

4) 技术升级。在质保期内，如果制造商的产品技术升级，我司及时通知采购人，如采购人有相应要求，对采购人购买的产品进行免费升级服务。

### (5) 服务实施

1) 售后服务部门应积极开展产品售后服务工作。对重点用户走访每年至少一次，认真听取用户意见，并将收集到的用户信息加以整理分析写出报告。

2) 对于用户来人、来函、来电和用户走访反映的产品质量、服务质里、包装质里、安装质里等问题，售后服务部门也要逐一记录并及时向有关部门反馈。如需到现场服务时应立即通知服务人员赴现场处理。

3) 技术服务人员、销售人员及其他人员在和用户接触中收集到的信息，要及时向有关部门反馈。

4) 服务人员去用户单位现场服务时应当认真履行职责，认真帮助用户解决质里问题，确保用户满意，并填写《售后服务记录》经用户签署意见后带回，返回后 5 日内交售后服务部门存档备查。

## 2. 客户投诉处理管理

为迅速处理客户投诉，维护公司信誉，促进质量改善与客户的长期维护，制定本细则。

### 2.1 投诉分类

客户投诉依客户投诉原因的不同区分为：

- 1) 质量异常导致的客户投诉；
- 2) 非质量异常导致的客户投诉(指人为因素造成)；
- 3) 其它原因导致的投诉。

### 2.2 处理流程

1) 确认投诉问题接到客户投诉或抱怨后，首先向客户了解具体投诉内容，做详细记录，建立客户投诉登记表，产品质量方面投诉应立即查明投诉产品详细信息(订单编号、料号、交运日期、数量、不良数)、客户要求，进行详细登记，与相关部门进行核实、确认。

#### 2) 分析、核实问题

根据不同分类，对投诉进行分析，若属我方质量问题应另拟定处理方式，会同技术中心、技术部等部门共同分析造成投诉原因及责任归属部门；对人为因素和其他原因造成的投诉，配合其他相关部门按流程，与产品质量问题同等对待、处理。

如判定结果非我方原因造成，认真向客户解释，并出示我方鉴定结果及依据，协同客户分析能的原因，并与客户商讨后续解决问题办法。

#### 3) 协商处理办法

情节较轻的质量投诉，登记备案，及时反馈给相关部门并引起高度重视。情节严重的投诉，填写客户投诉处理表，由生产部及技术部提出产品解决措施，售后服务部与业务部共同商议解决办法，并与客户协商最终解决办法，报各部门审批。

#### 4) 处理及落实处理方案

及时向客户反馈投诉解决进程，依商议的解决办法进行后续处理，并全程跟踪落实情况。品控中心、技术部及生产中心拟定改善方法避免同类问题再次发生。

## 3. 处理职责各部门对客户投诉案件的处理职责如下：

### 售后服务部门

- (1) 客户投诉案件的登记，了解客户投诉及投诉理由的确认；
- (2) 客户投诉内容的审核、调查、提报。
- (3) 与客户接洽客户投诉的调查及妥善处理。
- (4) 客户投诉改善案的提出、治办、执行成果的督促及效果确认
- (5) 处理方式的拟定。
- (6) 迅速传达处理结果。
- (7) 客户投诉处理中客户投诉反映的意见提报。

### 业务部

(1) 配合售后服务工作人员了解客户投诉及投诉理由的确认；提供客户投诉产品的订单编号、料号、数量、交运日期；

(2) 协助客户解决疑难或提供必要的参考资料；

技术中心和技术部

(1) 客户投诉质量的检验确认；分析问题原因、拟定处理对策并监督执行。

#### 4. 客户投诉责任管理

对相应职责范围内的责任事故，各相关部门在限范围内调查处理，售后服务部门每月审视上月份的客户投诉案件，按绩效考核实施细则相关规定实施相应处罚。

#### (三) 售后服务团队

我公司将按照招标文件、签订合同约定，认真做好本次项目投标设备的售前、售中、售后服务工作，将安排项目经理李江威（手机号码：18236969604）为项目业务经理，另安排公司技术人员 2 名全程跟踪服务于本项目，协助处理与厂家技术人员对接的各项事务。我司配有专业工程师，所有工程师定期参加专业培训，熟悉所供设备的各项技术参数和性能，了解设备的内部结构和工作机理，能迅速、准确的找出故障原因和制定解决方案，及时排除故障，各专业技术工程师均通过严格考核取得上岗资格证书。

我们将会同本地化服务总负责机构专业技术人员给予本项目完全的技术支持，具体维修单位名称、地点如下：

##### 1. 河南通用医药健康产业有限公司

售后服务地址：河南自贸试验区郑州片区（郑东）明理路与汉风路交叉口东南角办公楼一层 101 室、106 室、二层 209 室

项目总负责人：王晓勇

负责人电话：18539357500

售后服务人员：李江威

售后服务电话：18236969604

##### 2. 雅培医疗用品（上海）有限公司

厂家维修技术服务专员联系方式

刘伟：18971216976

晁俊生：15515615396

电话：010-84447110

邮箱：lei.li@abbott.com

#### （四）售后服务承诺

##### 1、投标人售后服务承诺

我公司本着以用户至上、充分维护业主利益的原则来开展售后服务工作，保证所投产品是符合国家三包规定的合格产品，产品包装完好，提供的货物是全新的、标识清楚的、符合产品质量标准要求的；

作为本次采购项目的投标人，根据招标文件要求，我司郑重承诺如下：

1. 交货期：合同签订后 30 天内安装调试完成。
2. 交货地点：濮阳市人民医院。
3. 质量标准：合格，符合国家标准。
4. 质保期：验收合格后保修 2 年。
5. 付款方式：合同签订后，由供货方以保函形式向院方提交 10%履约保证金，设备到场安装调试完毕，由医学装备科组织相关科室验收合格后付合同价款的 100%。
6. 履约验收要求：符合招标文件及投标文件要求，由招标人组织统一验收。
7. 商品包装和快递包装符合《商品包装政府采购需求标准（试行）》。

投标人：河南通用医药健康产业有限公司



日期：2024-08-14

## 2、厂家售后服务承诺



### 售后服务承诺书

尊敬的【濮阳市人民医院】：

应贵医院招标投标流程要求，雅培医疗用品（上海）有限公司（以下简称“本公司”）特此向贵医院作出以下关于设备安装调试、保养与维修及设备培训方面的承诺：

#### 1. 安装调试

设备到达贵医院的安装现场后，本公司将根据贵医院要求的合理时间，对设备进行免费安装调试，确保设备可以达到正常的工作状态。

#### 2. 保养与维修

- (1) 质量保证期：设备验收后 1 年，厂家再提供免费延保 1 年，共计 2 年；
- (2) 维修响应速度：
  - (a) 在本省有常驻工程师，提供 7 天\*24 小时服务响应。
  - (b) 当运行过程中出现任何问题，接到最终用户的通知，投标人在 4 小时内做出响应，72 小时内赶到现场开始工作。交通条件允许的情况下，国内备件 5 个工作日内送达。一年的开机率 95%。
- (3) 具有维修和售后服务能力，能及时提供维修和配件服务。

在产品的免费保修期内，本公司向贵医院提供 i) 定期保养服务（包括对设备进行检查、性能测试以及必要的机械或电气之调整）以及 ii) 维修服务。设备在正常使用中发生故障或损坏，本公司将在合理时间内为贵医院进行设备维修。在免费保修期内，本公司不会额外收取更换零配件以及维修工时的费用。

另外，本公司特为贵医院指定维修技术服务专员，为贵医院提供技术支持及解决方案。维修技术服务专员联系方式如下：

电话：010-84447110  
邮箱：lei.li@abbott.com

免费保修期结束后，贵医院可向本公司购买维修及保养服务，延长保修期。贵医院也可以要求本公司为贵医院提供单次、有偿的维修服务。

#### 3. 质保期外质量保证措施

- (1) 收费维修及优惠

免费保修期结束后，厂家再提供免费延保 1 年。保修期结束后，设备维修免维修工时费。软件终身免费升级及维护，硬件配置实际成交价格以维修时全国统一报价的 50% 计算或其他承诺的最低价。

(2) 设备维修所需配件供应

保证零配件供应  $\geq 8$  年。雅培在中国拥有四大配件库，分别位于北京、上海、广州、武汉。便于快速机动的响应报修需求，缩短维修响应时间，提升服务体验。

(3) 技术咨询及定期回访

本省有常驻的设备应用技术支持团队：临床技术支持、区域专业培训、临床咨询研究等。提供 7 天\*24 小时服务响应。并提供现场指导或远程培训指导。根据医院开展例数，每 20 例复盘回访或每月、每季度复盘回访。

雅培医疗用品（上海）有限公司

日期：2024-07-31