

4、售后服务方案

濮阳市康信电子科技有限公司为做好项目中标后的服务工作，努力为用户提供准确、及时、优质、高效和持续保证的服务，特编制本服务方案。

本方案的编制主要依据本项目招标文件中“服务响应时间、服务方式、服务团队、服务内容以及服务计划的合理性等方面”的要求，同时参照了《中华人民共和国消费者权益保护法》、《中华人民共和国产品质量法》相关法律法规的规定，结合我公司的售后服务规范编制而成。

质保期：符合国家及行业相关标准和采购人要求，没有相关标准的不低于36个月。质量保证期从验收合格之日算起(含当日);在质量保证期内，如果产品发生故障，我公司会调查故障原因并免费修复直至满足产品性能的要求，或者免费更换整机或部分有缺陷的组件和材料。如产品经过维修更换部件，则该部件以维修后正常工作之日起(以维修记录日期为准)重新计算。质保期内，若产品或零部件因非人为因素出现故障而造成短期停用时，则保修期相应顺延，因非操作不当造成需要更换的零配件由我公司负责包修、包换。

4-1、质保期内服务响应(含维修时间、维修人员组成、解决质量或操作问题的响应时间、解决问题时间、维修单位名称、地点)

1、服务响应承诺

提供 7x24 免费售后服务热线：15839387766,产品发生故障时在接到采购人维修通知后 30分钟内响应进行电话指导、网上诊断协助排除故障。若运用通讯工具不能解决问题，我公司会在接通知后24小时内到达现场并解除故障。质量保证期内发生的一切费用由我公司承担。

技术服务人员配备手机等通讯设备，保证用户在节假日和8小时以外得到及时的服务。

2、服务响应方式

电话响应：

濮阳市康信电子科技有限公司设立了咨询服务热线，并配备专业的热线电话接听人员，以确保为客户提供全天候的24小时服务响应；同时为本项目用户提供更专业更贴心的服务。

电话铃响3声内接听电话；

对热线电话服务咨询不能解决的问题，技术服务人员为客户提供每周7天×24小时的服务响应。

3、服务响应措施

公司设有热线服务电话；并配备专业的热线电话接听人员，提供全天候的24小时服务响应；客户可以直接拨打。

针对投标产品的特点，汇总常见问题建立咨询问题知识库，便于热线接线员快速响应和处理咨询问题；

设立投诉电话，将咨询、报修和投诉电话号码统一印制成粘贴卡片，在设备安装时粘贴在设备明显位置处，以方便客户的咨询、报修及投诉。

4、解决问题时间

上门安装维修人员配备通信工具和服务工具，95%的问题在现场一次性解决；

热线问题的解决率达到80%以上，电话中如超过12小时仍然不能解决故障，服务人员立即无条件为该客户提供上门服务，以免引起客户的不满；

接报后最迟24小时内完成维修任务；

5、解决问题时间的可行性

上门安装维修工对于上门后发现现场看到现象跟客户反馈现象有出入的时候，可以通过移动电话进行联系；或者通过随身携带的笔记本电脑进行移动上网取得厂家技术支持中心的远程技术支持，以保障快速及时的一次性上门处理客户反馈问题；

6、回访服务时间

设立专人实施电话回访服务；

安装回访：设备安装后1周内，安排1次电话回访；

维修回访：维修工作完成后1周内，安排1次电话回访；

日常回访：每半年安排1次上门回访。

7、具体措施

由热线接线员负责电话回访；

由派工协调员负责制定回访计划；

服务监督员负责监督电话回访情况；

安装维修工定期对用户上门进行回访；

回访时填写《回访记录表》并由客户签字确认。

8、回访的可行性

通过回访可监督服务实施质量，了解客户对服务的满意度；

通过回访，实施主动服务，降低客户的服务响应时间和解决问题时间，提高客户对产品和服务的满意度。

投 标 人：濮阳市康信电子科技有限公司（盖章）

法定代表人或其委托代理人：青李印冬（签字或盖章）

日期：2024 年 09月 03 日

5、质保期内服务承诺

我单位的售后服务宗旨为“用户至上、保障及时、服务热情、工作有效”。

公司的售后服务包括五个方面内容：服务响应；维修服务；维护服务；备品备件供应；技术培训。

（1）公司指定数名业务、技术知识过硬的员工担任售后服务人员，售后服务人员定期回访，收集、整理客户意见，建立完善售后服务信息系统，发现故障隐患及时排除，出现问题及时解决。

（2）公司售后服务维修部每周进行一次例行电话回访，了解设备使用情况等。

（3）公司将安排不定期的工程例行巡检、维护以确保产品始终处于最佳状态。

（4）公司售后服务部将派遣设备技术支持工程师定期或不定期到用户现场走访，帮助用户进行设备系统状况检测，了解设备的运行情况，听取意见和建议。帮助用户进行预防性的维护。解答用户与产品维护有关的问题，了解用户的服务的满意程度和新的需求。

投 标 人： 濮阳市康信电子科技有限公司（章）

法定代表人或其委托代理人：

青李
印冬



2024 年 09 月 03 日

6、保修期满后服务承诺

1、本项目免费保修期满后，我方保证提供零配件最低优惠价，若设备出现硬故障，需更换零配件，医院需要承担零配件成本费用，我公司所承诺的零配件供应时间在贵方提出问题之后第一时间供应，在此期间仍确保贵方所使用的设备能够正常运行。

2、设备保修期结束后的服务仍严格按照我公司售后服务要求和标准执行，提供机组所需的备品、备件，按我公司的备件收费标准及服务的收费标准收取费用。

3、确实保证本项目所用的配件、材料的性能质量、售后服务均能得到保证，并完全能达到设计要求。决不使用未经证实、质量没有保证的产品、配件及材料。

4、我公司对本项目派出的项目经理，技术人员及工程管理人员，均为我公司及厂家的技术骨干，有多年设备安装经验。确实保证本项目质量及安全符合设计要求，达到设备优良标准。

5、投标产品在质保期外定期巡检，每月不少于 2 次的售后回访，每年不少于 4 次的上门维护；

6、对设备的使用人员免费提供无偿的培训和技术指导，直至完全掌握为止，随时随地都可以远程技术指导。

投标人：青州市康信电子科技有限公司（盖章）

法定代表人或其委托代理人：青李印冬（签字或盖章）

2024 年 09 月 03 日