

2.5 详细技术及售后服务方案

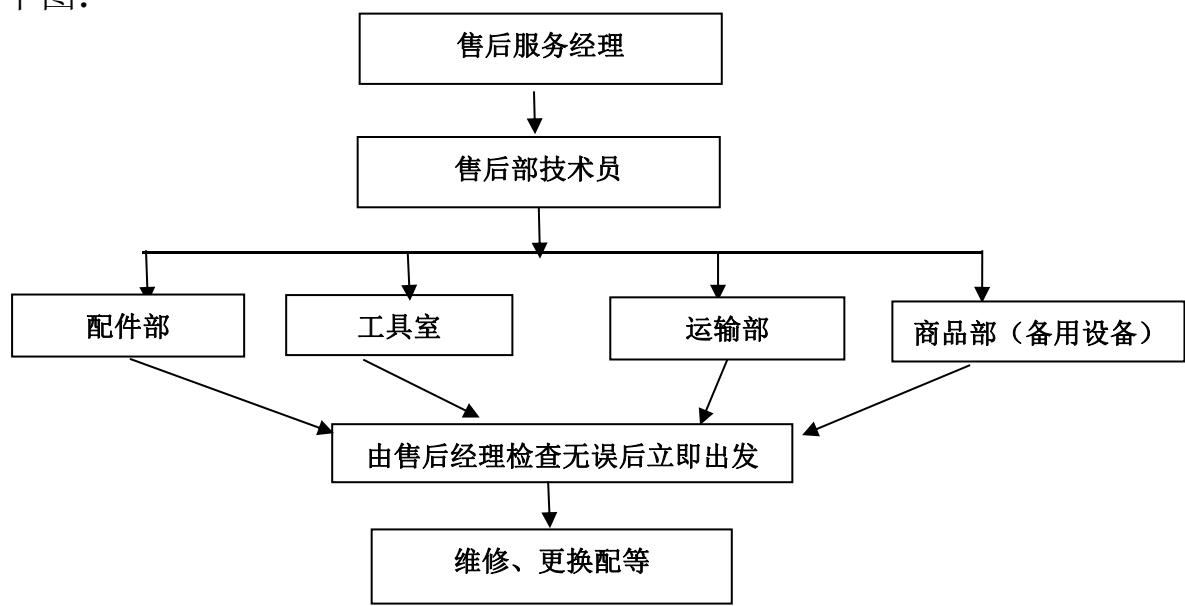
1) 售后服务方案

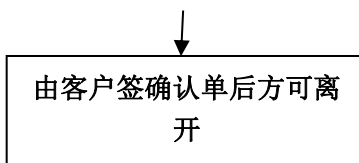
1) -1 售后服务体系

我公司多年来一直致力为各个行业用户提供优质的技术服务与支持。目前，国内都有我们完成的各种项目，无论是数万元的小开发项目，还是投资几十万、百万甚至上千万的庞大系统集成，都能够及时得到我们的技术服务、维护、维修支持。

我公司技术支持体系致力于保障客户产品质量、帮助客户迅速解决问题、提高客户系统的整体效能、协助客户树立系统竞争优势、优化系统性能、为客户培养优秀维护人员，以满足客户的服务需求和期望，不断完善企业服务和技术支持体系。

我公司现有众多专门从事面向客户的服务与技术支持的工程师，具有丰富的实践经验和专业知识。技术服务人员配备了专用的测试维护仪器、设备，准确、快捷为客户提供技术支持与售后服务。详细体系如下图：





1) -2 售后服务理念

- 实现客户满意

以客户为中心，强化服务意识，提高服务技能，以优质服务切实保障系统运行质量，实现客户满意。

- 追求服务卓越

不断完善服务内容，追求服务的标准化、规范化、个性化，贴近客户，注重主动服务，塑造优质服务品牌，追求服务卓越。

- 促进持久双赢

关注客户设备系统的整体效能，不断优化系统，提升对系统的完整支撑和持久保障，通过各种方式和全面的工程、维护、培训合作，促进持久双赢。

1) -3 售后服务方式

3.1、电话故障诊断

电话故障诊断是指用户方在使用设备过程中遇到疑难问题或者设备出现不正常状态时，通过电话或传真向我方寻求技术支持和服务。

用户在维护设备过程中，当出现技术故障的时候，应对故障现象进行仔细认真的调查和记录，然后通过服务热线向我方提供故障的详细情况、服务请求时间、联系人和联系电话等。

公司服务热线由专业技术人员提供 7*24 电话故障诊断，如热线电话号码需要更改，我方至少提前三天以书面形式（含传真）通知用户。

用户方应及时反馈解决方案的有效性，以便我方决定是否进一步采取技术支持措施。

3.2、现场故障排除

现场故障排除是指用户在使用设备过程中遇到疑难问题或设备出现不正常状态时，通过电话或传真向我方寻求技术支持和帮助。我方在确认用户的服务请求后，如果不能通过电话故障诊断解决设备的技术故障，在经过双方商议确定需要进行现场故障排除的情况下，我方将安排技术人员在规定的时间内（5 分钟内）通过电话为用户进行故障定位，并提出解决方案，在故障发生 1 小时内，安排技术人员到达现场并排除故障。

该技术方案经过用户的批准后，由用户的技术人员具体实施，或者在用户的允许下，由我方的工程师进行具体实施。

现场故障排除以后，我方工程师必须向用户提交一份故障解决的书面分析报告。

3.3、定期跟踪

整套设备安装、验收完毕后，我公司定期通过电话跟踪使用情况，及时了解存在的问题，并随时给予解决。必要时，派遣技术人员去现

场解决存在的问题。我公司将每月定期派遣技术人员现场回访，了解设备的运行情况，听取意见和建议，解决存在的问题。

3.4、现场培训

为了使用户维护人员，能够排除类似故障，我方工程师在完成现场故障排除后，将针对本次故障出现的原因和故障排除方法对用户进行现场培训。

培训对象为用户设备维护人员，培训内容为本次故障出现的原因和排除方法。

现场培训在完成现场故障排除后一天之内完成，课时在2-4小时内。

3.5、故障设备修复

故障设备修复是指公司对用户的故障设备进行维修，使其恢复正常功能的服务功能。

用户设备在保修期内发生故障，公司在响应时间内安排工程师进行现场服务，提供备件设备使系统恢复正常；

用户设备在保修期外发生故障，公司在响应时间内安排工程师进行现场服务，协商解决方案后1个工作日内使系统恢复正常。

1) -4 产品服务承诺、服务响应时间和计划、优惠承诺及措施

1. 我公司保证本次投标，全部设备按约定时间（签订合同后 30 个日历天内）交付采购人指定地点，并正常使用。我公司承诺，所有货物供货率达到 100%，我公司将全程提供免费运输、安装、调试、培

训、售后等相关服务。

2. 我公司保证提供的货物是全新、优质、合格的产品，符合国家的质量标准；是满足招标文件的工艺和材料制造而生产的产品，并完全符合招标文件规定的质量、规格和性能的要求。

3. 我公司产能所有货物符合国家规定的“三包”要求。

4. 响应时间 我公司设有售后服务维修点，可为用户提供最快捷的上门服务。若设备出现问题，我公司将提供 7*24 小时（包括工作日及休息日）上门服务，可在 10 分钟内答复，保证 2 小时内到现场维修，2 小时内排除故障或更换新机，协助业主方解决存在问题，保证正常使用。

5. 所有产品提供 叁年 免费质保期：（1）在质保期内，非人力所为，由于设备自身问题造成的损坏，且无法再维修好，我公司将免费更换新的设备（质保期重新计算）；（2）在质保期外，质保期后不换新的零件免费保养、维修和升级，不收取任何人工费用（含人工差旅费用）。

6. 我公司将建立并落实完善的定期上门检修及服务回访制度，以便能及时发现并解决问题，保证工作的正常、顺利开展。

7. 我公司产能所有货物及零配件都是正厂出品、配套且全新的、符合国家质量监测标准。货物开箱后，发现有任何问题（包括外观损伤），我方将以使用方能接受的方式加以解决，由我公司在 3 日内无偿给予更换、补齐，并承担由此产生的全部费用。

8. 我公司保证所有产品在正常使用和保养条件下，至少有 15 年的使用寿命，在其使用寿命期内具有满意的性能。在货物的设计使用寿命期内，我公司能保证使用方更换到原厂正宗的零部件，确保货物的正常使用。

9. 因货物质量发生伤亡情况，由我公司负责赔偿。

10. 我公司承诺本次投标不存在联合体投标，我公司直接配送，不转手其他商户配送、不转包。

11. 我公司保证，采购人在中华人民共和国接受供应商提供的货物时采购人免受第三方提出侵犯其专利权或其他知识产权的起诉。投标价包括了所有应支付的对专利权和版权、设计或其他知识产权而需要向其他方支付的版税。

12. 在质量保证期内，我对由于设计、工艺或材料的缺陷而产生的故障负责，并免费提供备品备件的更换及维护；质保期后我方将继续提供终身维修服务，备品备件的更换及维修只收取相应的成本费用。

13. 在质量保证期内，如果货物的数量、质量、规格、技术要求等与招标文件不符，或证实货物是有缺陷的，包括潜在的缺陷或使用不符合要求的材料等，采购方或使用单位有权以书面形式向我公司提出索赔。

1) -5 售后服务网点

1、售后服务部地址：

售后服务地址：郑州市郑东新区商都路 350 号

联系人：张波

24 小时售后服务电话：15538165197

2、售后服务交通工具和运输路线：

(1)、交通工具：我公司专门配备了五辆小型面包车，技术工用来拉装配件，更方便高效地为客户服务；

(2)、我公司承诺：若设备出现问题，我公司将提供 7*24 小时（包括工作日及休息日）上门服务，可在 10 分钟内答复，保证 2 小时内到现场维修，2 小时内排除故障或更换新机，协助业主方解决存在问题，保证正常使用。

1) -6 售后服务技术人员配备情况

序号	姓名	职务	学历	联系电话
1	张波	售后服务经理	本科	15538165197
2	刘春洋	技术负责人	专科	13939787817
3	陈正雷	技术员	本科	15915551342
4	田国军	技术员	本科	15938793497
5	冯洪伟	培训讲师	本科	15837123885
6	李小川	培训讲师	本科	13503710473
7	汤守礼	配件管理员	本科	13461547990
8	王娟	客服专员	本科	13937603412
9	刘晓惠	客服专员	本科	18937684740
10	吕萧萧	客服专员	本科	13838285172

24 小时服务热线：13939787817、15538165197

其他承诺：

1. 质保期内为采购人提供技术援助电话 13939787817、15538165197，承诺及时为采购人提出解决问题的建议和办法。
2. 承诺定期对所供设备系统运行情况进行检测以保证设备的正常运行。
3. 质保期后同样提供免费电话咨询服务，并应承诺提供产品上门维护服务。
4. 凡我公司产品终身免费培训，并且不限次数。

2) 产品维修响应承诺

2) -1 响应时间及质保期

1) **响应时间**：我公司设有售后服务维修点，可为用户提供最快捷的上门服务。若设备出现问题，我公司将提供 7*24 小时（包括工作日及休息日）上门服务，可在 10 分钟内答复，保证 2 小时内到现场维修，2 小时内排除故障或更换新机，协助业主方解决存在问题，保证正常使用。

2) .所有产品提供 **叁年** 免费质保期：（1）在质保期内，非人力所为，由于设备自身问题造成的损坏，且无法再维修好，我公司将免费更换新的设备（质保期重新计算）；（2）在质保期外，质保期后不换新的零件免费保养、维修和升级，不收取任何人工费用（含人工差旅费用）。

3) .其他承诺：1、在质保期内，非人力所为，由于设备自身问题造成的损坏，且无法再维修好，我公司将免费更换新的设备（质保期重新计算）。

2、在质保期外，提供设备配件的更换、维修只收取成本费用，不收取人工技术费用、其他咨询费、工人差旅费等一切费用（除配件成本费用外）。

2) -2 售后服务响应措施

1、售后服务保障措施：

①客户来电：

服务顾问接到客户来电,需要准确记录客户信息并登记紧急救援单,包括来电时间、客户姓名、联系电话、地址、故障现象有无维修等信息,并电脑查找维修的记录。换过什么东西、最后售后服务时间。

②服务顾问将紧急报修单交给售后服务经理:

售后服务经理,分析故障原因制定紧急救援方案(包括预计维修时间、维修人员、维修工具、所需配件、维修项目和预估维修费用),(如有故障不详细维修人员应主动打电话询问客户)

③售后服务经理将紧急维修方案交给售后服务施工主管:

若维修方案有特殊项目或注意事项,售后服务经理需要进行解释说明。

④售后服务施工主管联系客户:

告之客户我司的维修安排,包括预计到达时间,维修负责人姓名、电话,维修项目等信息,咨询客户意愿。(要表现出对客户的高度重视)

⑤售后服务经理将维修方案交给救援售后服务施工主管;

⑥售后服务施工主管到配件部领料:配件经理见到售后服务经理签字的维修方案,根据方案给售后服务施工主管备料。

⑦售后服务施工组出发。

2、维修故障保障计划:

①配件部备料时发现缺货:售后服务施工组急需赶赴现场,售后服务施工组先出发,尽快赶赴现场安抚客户情绪,说明原因。配件部根据所缺配件品种及客户现场情况选择方案:1、向配件公司选择紧急订单,根据所需配件的紧急情况选择运输方式(汽运、快递或空运);2、向其它同行业公司调货,询问兄弟公司,看看谁家有货,再选择运输方式

(快递或空运);不宜空运的配件跟客户解释清楚,安抚好客户;如所需配件是监控件,要跟客户解释清楚。

②售后服务施工组到达现场后发现所带配件与故障不符:售后服务施工组现场确认故障及所需维修项目及配件,电话联系售后服务经理如实反映现场情况(注意现场的客户情绪安抚工作)。配件经理在见到售后服务经理签字的领料单,之后安排发货,针对远近距离、运送费用、邮寄费用来决定是否邮寄发货还是在次派送(最主要还是要考虑客户的需求)

③售后服务施工组到达现场后发现故障难度大,技术人员无法解决:技术主管用电话提供技术方面的支持。若还是无法解决,则向公司工程师求技术支持,根据情况看是否需要技术主管或才技术工程师到现场。

④外购部份仪器及配件:我公司通过从部分仪器的原厂商取得保证和购买相应的服务后,可以承诺如下按原厂商提供的保修期(维护期)进行。日期自仪器验收报告签字之日起计算。

⑤因零部件造成的损失:在保修期内出现任何由零部件的缺陷造成的故障,我公司给予下列响应承诺:对所有仪器,当用户提出要求后,我们响应时间表规定的时间内赶赴现场。对于仪器自身缺陷引起的故障,在我公司工程师的确认下,立即提供替换仪器不收取额外费用。

⑥更换周期过长问题:由于仪器维修和更换有一定时间周期,为了不影响用户的仪器的运行和教学业务的正常开展,切实保障用户的利益,我公司将为用户提供临时替代仪器而不影响用户的使用。

2) -3 售后服务施工环保保证措施

我公司制作的施工现场环保节能的八项措施，所有员工必须严格执行，具体措施如下：

- 1、尽量在白天光线充足的情况下施工，节约照明电，如果真的必须需要夜间施工时尽量不使用大噪声的机械。
- 2、防止尘染。
- 3、及时清理产生的垃圾，以免造成二次污染。
- 4、所有设备机械采取减振措施，降低设备机械振动。
- 5、施工机械设备、车辆尾气排放应符合环保要求。
- 6、对施工机械进展周期性检修，保证设备正常运转，防止出现额外的噪声。
- 7、施工现场夜间照明全部采用定向式灯罩，防止影响周围
- 8、夜间尽量防止焊接等产生强光源的施工活动，如无法防止必须焊接时，采取必要的围护措施。

2) -4 售后服务后期维护及回访制度

后期维护服务目标：

公司秉承质量第一、服务第一、信誉第一的经营原则，为学校提供优质、快捷的服务。

维护内容内容：

我公司的产品自验收合格之日起质量保证期为叁年，终身免费维护。在保修期内，产品发生非人为故障造成的产品性能不符、产品质量不稳定、产品损坏，我公司均免费提供维修服务；如 2 小时内仍无

法排除故障，我公司将及时为用户单位提供备用设备，直至故障修复为止；如同一设备 30 日内连续 2 次出现同一故障，我公司无偿更换同档次或更高档次的产品。

响应时间：

我公司在项目所在地设有售后服务维修点，接到用户报修后，10 分钟内由专业技术人员响应，2 小时内安排人员到达现场维修并解决问题。如在 2 小时内不能解决问题，我公司将为用户提供相同型号的备用产品，由此产生的费用均由我公司承担。

客户回访：

我公司对用户实施定期走访，每学期开学前安排售后服务专员对实验室仪器、设备进行技术维护、保养及标定工作，并不定期进行电话回访和技术人员回访。

满意度调查：

每年 12 月 31 日前，我公司将实施年度顾客满意度调查，以确认本公司满足顾客需要和期望的实践过程，了解顾客选择产品的相关过程，并作为评估质量管理体系有效性及经营决策的重要依据。