

分项报价表：

二、分项报价表

项目名称：台前县人民医院新区综合医院医疗设备购置及信息化建设项目-中医
康复一批设备项目二次 第三 标段（包）
项目编号：台财招标采购-2025-13 金额单位：元（人民币）

序号	货物名称	产地	生产厂家	品牌	规格/型号	单价	数量	单位	总价	备注
1	吞咽神经和肌肉电刺激仪	安阳	安阳翔宇医疗设备股份有限公司	翔宇	XY-K-TY-IB	49500	1	台	49500	/
2	气压手功能康复仪	安阳	安阳翔宇医疗设备股份有限公司	翔宇	XY-K-S-0001	46000	1	台	46000	/
3	颈腰椎治疗多功能牵引床	安阳	安阳翔宇医疗设备股份有限公司	翔宇	JY-ZHIA	49000	1	台	49000	/
4	手功能训练智能交互系统	安阳	安阳翔宇医疗设备股份有限公司	翔宇	Y-101C	99500	1	台	99500	/
5	磁振热治疗仪	安阳	安阳翔宇医疗设备股份有限公司	翔宇	XY-K-CZR-II	49000	1	台	49000	/
6	膈肌起搏器	吉林	吉林省优势康建医疗器械有限公司	优势康建	DiaHealth-J	33000	2	台	66000	/
投标总价：大写： <u>叁拾伍万玖仟元整</u> 小写： <u>359000.00</u> 元										

投标人（单位电子签章）：河南钧谷医疗器械有限公司

法定代表人（负责人）或委托代理人（电子签章或盖章）

日期：2025年 10 月 31 日

张印亚

设备配置清单一览表

序号	货物名称	品牌	产地	型号规格	数量、单位
1	吞咽神经和肌肉电刺激仪	翔宇	安阳	XY-K-TY-IB	1台
2	气压手功能康复仪	翔宇	安阳	XY-K-SGN-I	1台
3	颈腰椎治疗多功能牵引床	翔宇	安阳	JYZ-III A	1台
4	手功能训练智能交互系统	翔宇	安阳	Y-101C	1台
5	磁振热治疗仪	翔宇	安阳	XY-K-CZR-II	1台
6	腹肌起搏器	优势康建	吉林	DiaHealth-J	2台

投标人（单位电子签章）：河南钧谷医疗器械有限公司

法定代表人（负责人）或委托代理人（电子签章或盖章）：

日期：2025年 10月 31 日



易损件、备品备件报价表

供应商名称：南钧谷医疗器械有限公司

采购编号：台财招采第-2025-13

单位：人民币元

序号	名 称	规格型号	单位	市场单 价	质量保证期内 单价	质量保证期外 单价
一、吞咽神经和肌肉电刺激仪						
1	充电电池	★ 聚合物 SH405065-2S 7.4V 1600mAh 50*73.5*8.4mm 带UL3302 24# L=65mm PH-2.0端子线, 带磁环 环保	个	1080	0	900
2	电源适配器	★ GTM96180-18 17.9-5.9 AC; 100-240V, 0.6A 50-60Hz DC:12V 1.5A 黑色 美规 环 保	个	1080	0	900
3	理疗电极片	XY-DJ-Φ25 (翔 宇订制包装袋)	包	24	0	10
4	理疗电极片	XY-DJ-86*48	包	36	0	20
二、气压手功能康复仪						
1	绑带	XY-101 (750mm)	条	44	0	20
2	绑带	XY-101 (570mm)	条	44	0	20
3	编码器	E6B2-CWZ6C 1000P/R	件	1476	0	1200
4	控制盒	CA3+09211N0 9000	个	3960	0	3000

5	蓝牙耳机	TAH4205	台	1440	0	1200
6	连接线	00914948-250 0-B	条	136	0	100
7	起立床脚轮 (小)	M12*25L ￠ 100	个	160	0	100
8	手控器	HB7160001+60 600	个	1008	0	700
三、颈腰椎治疗多功能牵引床						
1	JYZ-III A面膜	JYZ-III A-05-03	张	150	0	120
2	测力计	200mm	个	480	0	290
3	传感器	EE-SX671	个	480	0	290
4	电动推杆	KA30-C121-00	个	1220	0	800
5	环形变压器	HNXYBOD120- 20V6A	只	300	0	300
6	颈椎孔传感器	BLz-30	个	940	0	900
7	滤波器	YB21D4-6A-Q RD1506037	个	216	0	200
8	牵引床脚轮	LZS80A	个	360	0	90
9	热疗线 (60227 IEC 52 RVV)	2*0.75	米	14	0	10
四、手功能训练智能交互系统						
1	充气泵	WP36C-12N	个	200	0	100
2	电源供应器	LO65-20B12M U	个	315	0	200
3	模块	DMT80480T07 0-03WT	个	1940	0	1200
4	散热风扇	QF-8025HBL AC220V 50HZ	个	144	0	100
5	肢体压力套	XY-K-YLT-16	个	360	0	200
五、磁振热治疗仪						
1	变压器	9V1A、14v 0.5A、36v 4a	个	960	0	600
2	标准治疗垫 布套	XY-K-CZR-III-BZ	个	900	0	700

3	分离治疗垫 布套	XY-K-CZR-III-FL	个	1080	0	800
4	脚轮	4寸万向无刹 车（轮径 100mm）	只	400	0	200
5	散热风扇	QF8025HB1 DC12V	个	180	0	90
6	关节治疗垫	CZR-III数码，触 摸通用	个	1200	0	800
六、膈肌起搏器						
1	理疗电极片 (耗材)	YSK-DJP-L	包	35	0	20
2	一分二导联 线（配件）	E413000		98	0	60

投标人（单位电子签章）：河南谷医器械有限公司

法定代表人（负责人）委托代理人（电子签章）

日期：2025年10月31日

南张
印亚

技术参数仅为部分截图：

技术偏差表

序 号	名 称	招标文件中技术要求	响应实际技术要求 (供应商应按投标/响 应货物/服务实际数据 填写)	偏差说明 (正偏离 / 符合/负 偏 离)	偏离描 述	技术偏 差索引
1	吞咽神经和 肌肉电刺激 仪	一 总体要求	一 总体响应	符合	/	/
2	吞咽神经和 肌肉电刺激 仪	1满足医院要求，凡涉 及设备安装及施工由 中标方负责，按照医 院要求提供交钥匙 工程	1满足医院要求，凡涉 及设备安装及施工由 中标方负责，按照医 院要求提供交钥匙 工程	符合	/	详见 P385 页 2.2 安 装调试 2.2.1 项目 实施方案 (一)总体 承诺
3	吞咽神经和 肌肉电刺激 仪	2投标时要求提供投 标产品注册检验报告 、技术参数表 (datash eet) 及产品彩页	投标产品提供有注册 检验报告、技术参数表 (datasheet) 及产品 彩页	符合	/	详见 P61-257 页四、技术 部分产品 资料
4	吞咽神经和 肌肉电刺激 仪	★3 提供医疗器械注 册证	提供有医疗器械注册 证	符合	/	详见 304-309 页五、综合 材料 1、资 格审查资 料 1.8 医 疗器械注 册证
5	吞咽神经和 肌肉电刺激 仪	4仪器配备所有软件 使用最新版本且终身	仪器配备所有软件使 用最新版本且终身免 费升级，端口免费开	符合	/	详见 P385 页 2.2 安 装调试

	仪	免费升级, 端口免费开放, 能与我院信息系统对接	放, 能与医院各信息系统无缝对接			2.2.1 项目实施方案 (一) 总体承诺
6	吞咽神经和肌肉电刺激仪	5 所有项目必须满足我院对设备的需求, 并能根据实际情况以及用户的要求进行及时做出硬件上的调整并负责做好相应设备的安装	所有项目必须满足我院对设备的需求, 并能根据实际情况以及用户的要求进行及时做出硬件上的调整并负责做好相应设备的安装	符合	/	详见 P385 页 2.2 安装调试 2.2.1 项目实施方案 (一) 总体承诺
7	吞咽神经和肌肉电刺激仪	6 不得随机配置需要使用专用耗材或试剂的设备	我公司承诺: 不得随机配置带专用试剂或耗材的设备	符合	/	详见 P385 页 2.2 安装调试 2.2.1 项目实施方案 (一) 总体承诺
8	吞咽神经和肌肉电刺激仪	7 数量: 1 台	数量: 1 台	符合	/	详见 P9 页二、分项报价表
9	吞咽神经和肌肉电刺激仪	二 技术要求	二 技术要求	/	/	/
10	吞咽神经和肌肉电刺激仪	(一)	(一)	/	/	/
11	吞咽神经和肌肉电刺激仪	1 独立双通道输出, 每通道可独立设置治疗参数。	该产品独立双通道输出, 而且支持每通道独立设置治疗参数。	符合	/	详见 P89 页 吞咽神经和肌肉电刺激仪技术白皮书

						第2条
12	吞咽神经和肌肉电刺激仪	2 具备电刺激/肌电采集功能。	该设备支持电刺激/肌电采集功能。	符合	/	详见P89页 吞咽神经和肌肉电刺激仪技术白皮书第2条
13	吞咽神经和肌肉电刺激仪	3 应采用内置环保锂电池，充满电可连续使用≥4小时，应具备低电量报警提示功能。	应采用内置环保锂电池，微型USB充电端口，电池容量为1600mA，充满电可连续使用≥4小时，且具备电量提示功能。	符合	/	详见P89页 吞咽神经和肌肉电刺激仪技术白皮书第3条
14	吞咽神经和肌肉电刺激仪	4 应具备双重电流保护、短路保护和电极脱落检测提示功能。	异常时（短路或者开路时）停止刺激输出，并作出屏幕弹窗提示，具备双重电流保护、短路保护和电极脱落检测提示功能。	符合	/	详见P89页 吞咽神经和肌肉电刺激仪技术白皮书第6条
15	吞咽神经和肌肉电刺激仪	5 应具备电极分离技术。	具备电极分离技术，肌电检测和电刺激使用同一根电极线。	符合	/	详见P89页 吞咽神经和肌肉电刺激仪技术白皮书第5条
16	吞咽神经和肌肉电刺激仪	6 #反馈阈值：1 μV~1000 μV，级差 1 μV。	该设备反馈阈值：1 μV~1000 μV，级差 1 μV。	符合	/	详见P89页 吞咽神经和肌肉电

						刺激仪技术白皮书第10条
17	吞咽神经和肌肉电刺激仪	7 频率: 2Hz~100Hz 可调, 级差1Hz。	该设备的频率: 2Hz~100Hz 可调, 级差1Hz。	符合	/	详见P89页 吞咽神经和肌肉电刺激仪技术白皮书第13条
18	吞咽神经和肌肉电刺激仪	8 脉冲宽度: 50 μ s~450 μ s, 级差10 μ s。	该设备的脉冲宽度: 50 μ s~450 μ s, 级差10 μ s。	符合	/	详见P89页 吞咽神经和肌肉电刺激仪技术白皮书第14条
19	吞咽神经和肌肉电刺激仪	9 #输出峰值电流: 0~60mA 可调。	输出峰值电流: 0~60mA 可调。 0~10mA, 级差1mA。 10mA~30mA, 级差0.5mA。 30mA~60mA, 级差0.1mA。	符合	/	详见P89页 吞咽神经和肌肉电刺激仪技术白皮书第15条
20	吞咽神经和肌肉电刺激仪	10 持续、间隔时间: 1s~20s 可调。上升、下降时间: 0~10s 可调。	持续、间隔时间: 1s~20s 可调。级差0.1s。 上升、下降时间: 0~10s 可调, 级差0.1s。	符合	/	详见P89页 吞咽神经和肌肉电刺激仪技术白皮书第16条
21	吞咽神经和肌肉电刺激仪	11 治疗时长: 1min~60min 可调。	治疗时长: 1min~60min 可调, 级差	符合	/	详见P89页 吞咽神经

	仪		1min。			和肌肉电刺激仪技术白皮书第17条
22	吞咽神经和肌肉电刺激仪	12 #工作模式≥5种（表面肌电检测模式、触发电刺激模式、手动电刺激模式、电刺激模式、生物反馈训练模式）。	工作模式有5种：表面肌电检测模式、触发电刺激模式、手动电刺激模式、电刺激模式、生物反馈训练模式。	符合	/	详见P89页 吞咽神经和肌肉电刺激仪技术白皮书第18条
23	吞咽神经和肌肉电刺激仪	13 生物反馈训练：≥6款游戏。	可以进行多媒体反馈训练，可与APP连接进行互动治疗，有6款生物反馈游戏训练提供客观量化的评估指标，通过多媒体游戏进行训练，促进患者吞咽功能恢复。	符合	/	详见P90页 吞咽神经和肌肉电刺激仪技术白皮书第23条
24	吞咽神经和肌肉电刺激仪	14 #生物反馈训练模式具有力量训练、耐力训练、协调性训练三种主动肌电反馈训练程序。	生物反馈训练模式具有力量训练、耐力训练、协调性训练三种主动肌电反馈训练程序，并在软件程序上显示。	符合	/	详见P90页 吞咽神经和肌肉电刺激仪技术白皮书第25条
25	吞咽神经和肌肉电刺激仪	（二）软件控制程序具有数据存储功能。	软件控制程序具有数据存储功能（用户管理和处方管理）。	符合	/	详见P90页 吞咽神经和肌肉电刺激仪技术白皮书

						第26条
26	吞咽神经和肌肉电刺激仪	(三) 提供配套专用耗材及试剂长期供应价格(含名称、品牌、规格型号、单价)如无,请填写“无需使用专用耗材及试剂”	可以供配套专用耗材及试剂长期供应价格(含名称、品牌、规格型号、单价)	符合	/	
27	吞咽神经和肌肉电刺激仪	(四) 设备预期使用寿命: ≥8 年,近半年内生产的设备,提供铭牌或说明书证明	设备使用寿命 ≥8 年	符合	/	详见P121页吞咽神经和肌肉电刺激仪技术使用说明书第18页第12条
28	吞咽神经和肌肉电刺激仪	(五) 提供质保期外原装常用损耗性配件及维修零配件优惠供应价格(含名称、品牌、规格型号、单价)	提供有质保期外原装常用损耗性配件及维修零配件优惠供应价格(含名称、品牌、规格型号、单价)	符合	/	详见P11-13页质保期满后易损件、配件一览表
29	吞咽神经和肌肉电刺激仪	(六) 提供设备附件及各类配件详细报价(含名称、品牌、规格型号、数量、单价)	提供有详细配置清单及分项报价(含名称、品牌、规格型号、数量、单价)	符合	/	详见P9页投标设备分项报价表
30	吞咽神经和肌肉电刺激	三 售后服务	三售后服务		/	

	仪					
31	吞咽神经和肌肉电刺激仪	★1 整机质保期≥3 年，在质保期内每年由维修工程师提供至少4 次的上门维护保养工作，并根据医院要求提供相应记录	自货物在终端用户安装验收合格之日起，整机保修期为6年，在质保期内每年由维修工程师提供至少4次的上门维护保养工作。	正偏离	质保6年	详见P259页5、售后服务技术方案5.1服务内容(10质保承诺)
32	吞咽神经和肌肉电刺激仪	2 中标后，提供厂家保修承诺	提供有厂家保修承诺	符合	/	详见P268页5、售后服务技术方案5.6生产厂家售后服务承诺
33	吞咽神经和肌肉电刺激仪	3 中标方应对设备操作及维修人员进行操作及维修培训，直至技术人员熟练掌握使用及维修技能为止，提供详细培训记录,提供设备设计使用寿命	我司应对设备操作及维修人员进行操作及维修培训，直至技术人员熟练掌握使用及维修技能为止，提供详细培训记录,提供设备设计使用寿命。	符合	/	详见P259页5、售后服务技术方案5.1服务内容(10质保承诺)
34	吞咽神经和肌肉电刺激仪	4 维修保障：中标方应提供中文说明书、操作手册、详细维修手册、整机线路图、系统安装软件及维修密码，软件终身免费升级	维修保障：我司提供中文说明书、操作手册、详细维修手册、整机线路图、系统安装软件及维修密码，软件终身免费升级。	符合	/	详见P259页5、售后服务技术方案5.1服务内容(10质保承诺)

35	吞咽神经和肌肉电刺激仪	5 一个月内非人为质量问题提供换货。设备出现故障时 2 个小时内响应, 6 小时内提供维修方案及报价, 24 小时内到达现场, 提供工程师姓名及联系方式	一个月内非人为质量问题提供换货。设备出现故障时 2 个小时内提供备用设备, 6 小时内提供维修方案及报价, 24 小时内到达现场, 有常驻工程师: 工程师姓名张宽, 联系电话: 15638116957。	符合	/	详见P259页5、售后服务技术方案5.1服务内容(10质保承诺)
36	吞咽神经和肌肉电刺激仪	6 到货时间: 国产设备合同签订后 30 天内	到货时间: 国产设备合同签订后 30 天内	符合	/	详见P259页5、售后服务技术方案5.1服务内容(10质保承诺)
37	气压手功能康复仪	一 总体要求	一 总体要求	符合	/	/
38	气压手功能康复仪	1 满足医院要求, 凡涉及设备安装及施工由中标方负责, 按照医院要求提供交钥匙工程	满足医院要求, 凡涉及设备安装及施工由中标方负责, 按照医院要求提供交钥匙工程	符合	/	详见 P388 页 2.2 安装调试 2.2.1 项目实施方案 (一) 总体承诺
39	气压手功能康复仪	2 投标时要求提供投标产品注册检验报告、技术参数表(datasheet)及产品彩页	投标产品提供有注册检验报告、技术参数表(datasheet)及产品彩页	符合	/	详见 P61-257 页四、技术部分产品资料
40	气压手功能康复仪	★3 提供医疗器械注册证	提供有医疗器械注册证	符合	/	详见 310-312 页五、综合材料 1、资

						方案5.6生 产厂家售 后服务承 诺
196	膈肌起搏器	3 中标方应对设备操作及维修人员进行操作及维修培训,直至技术人员熟练掌握使用及维修技能为止,提供详细培训记录,提供设备设计使用寿命	我司应对设备操作及维修人员进行操作及维修培训,直至技术人员熟练掌握使用及维修技能为止,提供详细培训记录,提供设备设计使用寿命。	符合	/	详见P258 页5、售后 服务技术 方案5.1服 务内容(10 质保承诺)
197	膈肌起搏器	4 维修保障:中标方应提供中文说明书、操作手册、详细维修手册、整机线路图、系统安装软件及维修密码,软件终身免费升级	维修保障:我司提供中文说明书、操作手册、详细维修手册、整机线路图、系统安装软件及维修密码,软件终身免费升级。	符合	/	详见P258 页5、售后 服务技术 方案5.1服 务内容(10 质保承诺)
198	膈肌起搏器	5 一个月内非人为质量问题提供换货。设备出现故障时 2 个小时内响应,6 个小时内提供维修方案及报价,24 小时内到达现场,提供工程师姓名及联系方式	一个月内非人为质量问题提供换货。设备出现故障时 2 个小时内提供维修方案及报价,24 小时内到达现场,有常驻工程师:工程师姓名张宽,联系电话:15638116957。	符合	/	详见P258 页5、售后 服务技术 方案5.1服 务内容(10 质保承诺)
199	膈肌起搏器	6 到货时间:国产设	到货时间:国产设备合	符合	/	详见P258

		备合同签订后 30 天内	同签订后 30 天内。			页5、售后服务技术方案5.1服务内容(10质保承诺)
--	--	--------------	-------------	--	--	----------------------------

注:

- 1、供应商必须对应采购文件“第五章 采购需求”的内容逐条响应。如有缺漏，缺漏项视同不符合招标要求。
- 2、供应商响应采购需求应具体、明确，含糊不清、不确切或伪造、变造证明材料的，按照不完全响应或者完全不响应处理。构成提供虚假材料的，移送相关部门查处。
- 3、本表内容不得擅自删减。

投标人（单位电子签章）：河南钧谷医疗器械有限公司

法定代表人（负责人）或委托代理人（电子签章）

日期：2025年 10月 31日



服务方案仅为部分截图：

8、售后服务技术方案

8.1服务内容

1.提供 7 × 24 小时服务

用户可以通过不同方式向公司提出服务申报。如：通过电话、传真、信函、E-mail、来访。另外用户还可以登陆我公司的网站，在线输入服务请求。客户服务中心由专人值守，在下班后，用户可以直接拨打项目总联系人或客户服务响应中心负责人手机，我们保证用户的问题在任何时间都能得到及时的响应。

24 小时电话：40

2.基本安装部署服务

若能在本项目中中标，则所实施的服务包括所有的安装服务。

3.十分钟电话响应

我公司在接到用户的报修请求后的 10 分钟内，安排专人用电话具体联系，确定具体事宜。

4.现场服务

一个月内非人为质量问题提供换货。设备出现故障时 2 个小时内提供备用设备，6 小时内提供维修方案及报价，24 小时内到达现场，有常驻工程师：工程师姓：，联系电话

5.备件支持

我公司设有备件库，备有充足的备件和备机；备件库定期进行库存核查和零备件补充，保障了用户设备出现故障时在最短时间内能给予修复。

6.及时通知服务

我公司提出的及时通知服务，是把我们刚刚发现的关键问题或软件错误问题提前告知您。通过及时通知服务使您在遇到技术问题之前便可提供相关解决方案和软件修补程序，使用户防患于未然。

7.客户咨询

如果用户在使用过程中遇到相关问题需要咨询时，可拨打公司客户咨询热线：400 由我公司工程师提供专业解答。

8.提供长期技术咨询服务

我们将提供给用户方一份详细的技术咨询联系办法，客户可以随时通过电

话、传真、书函以及电子邮件等各种灵活的通讯手段向公司进行技术咨询。我公司会根据具体的需求情况通过电话、MAIL、或指派工程师与用户进行直接沟通，以圆满解决用户的问题。

9. 定期走访、回访

9.1 定期走访

公司将采取巡检制度，设备装机验收后前三个月每个月都将拜访客户，后每季度拜访一次客户，了解产品的质量、服务问题，听取用户意见，现场帮助用户解决实际应用中的问题，及时协调公司各部门的分工协作以期提供全面的服务与支持。

9.2 电话回访

对每一个报修请求，公司都将有回访专员进行电话回访，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，监督工程师的服务质量，并作为服务工程师重要的考评指标。

9.3 定期巡检

公司对每一个项目在设备安装验收后每季度工程师对设备进行系统巡检，现场对系统进行维保及软件优化，及时发现设备存在的故障或潜在的问题，提早消除故障隐患，确保设备安全、稳定、高效地运行。此外，我们还将同各个硬件厂商进行协作，将各厂商新近发现的重要问题与缺陷(Bugs)及时通知用户，使用户防患于未然。

10. 质保承诺

自货物在终端用户安装验收合格之日起，整机保修期为 6 年，在质保期内每年由维修工程师提供至少 4 次的上门维护保养工作。

我司应对设备操作及维修人员进行操作及维修培训，直至技术人员熟练掌握使用及维修技能为止，提供详细培训记录，提供设备设计使用寿命。

一个月内非人为质量问题提供换货。设备出现故障时 2 个小时内提供备用设备，6 小时内提供维修方案及报价，24 小时内到达现场，有常驻工程师：工程师姓： 联系电话：

维修保障：我司提供中文说明书、操作手册、详细维修手册、整机线路图、系统安装软件及维修密码，软件终身免费升级。

到货时间：国产设备合同签订后 30 天内。

8.2服务团队

一、售后服务团队的建设目的

为了规范公司售后服务的各项工作，提高公司售后服务的质量，提高客户满意度，维护公司品牌形象和信誉，保证公司业务持续、稳定地发展。

二、部门职责

- 1、负责公司售后服务工作年度的整体规划与管理工作。
- 2、负责制定并完成本部门的年度目标管理。
- 3、负责公司售后服务政策、制度的制定和修改。
- 4、负责客户服务系统的技能、技术、职业规范的培训管理工作。
- 5、负责市场产品质量信息的收集、整理、汇总、反馈、跟进工作。
- 6、负责市场客户档案的建立、整理、存档。
- 7、负责售后服务部和其它部门的协调工作。
- 8、公司交办的其它事务。

三、组织结构



根据公司目前业务情况，建议先配2名培训&客服专员，负责处理日常客服问题及系统操作培训工作，保障系统稳定运行，后续根据业务的拓展情况视情况增减人员。

四、岗位职责/工作内容

客服经理/主管

- 1、负责售后服务工作的整体规划与日常管理工作。
- 2、负责部门年度、月度工作计划、培训计划的制定和实施。
- 3、统筹管理售后服务工作，为客户提供全面周到的售后服务。

- 4、负责处理批量或重大质量问题造成的突发事件。
- 5、负责对各项目售后服务政策的制定、实施、解释和宣传，解决服务中的用户纠纷。
- 6、负责部门员工的绩效考评工作。
- 7、建立管理档案，加强培训、支持等管理工作，保证政策的落实和服务质量的提高。
- 8、负责与相关部门的协调工作。

培训&客服专员

- 1、负责相关培训资料的编辑、操作手册的制定。
- 2、制定培训计划，组织系统操作培训，做好培训签到记录。
- 3、设立售后服务热线及网上服务，以便随时随地服务客户。
- 4、负责售后服务工作，如收集、整理、汇总、反馈、跟进客户反馈信息、受理客户投诉、产品维修等工作。
- 5、整理常见问题清单及答复。
- 6、负责与相关部门的协调工作。

五、管理制度

客户建议、投诉管理

- 1、公司通过公示的热线服务电话、电子邮箱，接受客户的服务咨询、意见反馈和投诉等。
- 2、公司客户售后服务接待人员必须接受专业培训，经检验合格方可上岗。
- 3、公司售后服务人员应详细记录客户的每一次来电、来访，认真填写相关登记表格，并按公司的相关规程转送到相应部门
- 3.1涉及软件质量、使用功能的意见和投诉，送研发部门处理。
- 3.2涉及硬件产品包装破损、硬件失联等质量问题，送运维管理部门处理，并跟进问题处理情况。
- 3.3涉及到安装、售后服务人员态度差、不尽职责的意见和投诉，反馈运维管理部跟进处理。
- 4、公司售后服务人员要对客户的每次来电、来访给予迅速、满意的答复，并对提出的优秀建议的客户表示感谢。
- 5、公司售后服务人员要定期整理客户的投诉、建议以及维护记录等，并向公司相关部门相关人员汇报。

- 6、公司定期和不定期地进行客户满意度调查，并根据调查结果对公司的售后服务工作进行持续改善，以满足不同客户、不同时期的售后服务需要。