

产品质量保证及服务承诺

服务目标

用户第一，信誉第一，优质、完善的售后服务是我们产品价值的延伸和对客户利益的重要保证，我公司服务质量管理体系的宗旨是：建立并不断完善科学、合理、高效的服务质量管理体系，公正、准确、及时地完成客户的售后服务质量保障工作，为我公司的客户服务建立良好、全面、充分的服务体系。

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。

技术支持与售后服务的响应流程如下图所示：

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。

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,时时以此服务规范自我约束、自我监督。

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

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,将人员管理、各项业务指标与本项目的系统特点相结合,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。

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。

服务方式与响应时间

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、传真、远程支持、邮件、网站、现场服务、投诉受理等，另外我们制定了用户重要会议期间的特殊服务预案。

技术服务响应时间

电话服务

我公司客服中心全部人员的手机 24 小时开机，确保用户能够及时与技术支持人员取得联系。保证 7×24 小时响应用户的技术支持与售后服务需求，并保证对电话服务请求进行实时响应。

用户可以通过客服中心热线电话得到支持和服务，在非工作时间，用户可以通过手机与专职服务经理或客服中心技术人员取得联系。

在接到用户的技术支持请求或故障报告后，我公司客服中心将立即以电话方式同该单位技术人员取得联系，详细了解其所需的服务内容，提供相应解答

质量保证

所有产品及零部件应是全新的、未使用过的，完全符合采购规定的质量、规格和性能的要求，且须保证其所出售的货物没有侵犯任何第三人的知识产权和商业秘密等权利，如采购人使用中标人货物构成上述侵权的，则由中标人承担全部责任。所供货物的生产、制造、安装等各项技术标准，应当符合国家（强制性）标准、各项规范要求；国家没有相应标准、规范的，可使用行业标准、规定；非标设备按招标约定的技术要求和规范，如因供应商包装不当以及其它原因造成损坏或丢失，应由供应商负责修复或缺。如发现货物短缺、质次、损坏、产地和规格不符等问题，应作详细记录，由供应商立即无条件为采购人调换或补齐，同时由供应商承担因此而产生的一切后果。货物在交货时须提供检测报告及合格证明。

售后服务保证

- (1) 我公司保证在交货时均提供原厂家质量证明书，并提供厂家的供货证明。
- (2) 我方承诺签订合同 15 日内免费送货，并安装、调试、培训合格后至正常运行使用设备。
- (3) 我公司承诺针对本项目所提供的产品如需院方同意可进行技术培训，内容包括运行操作、维修保养，及设备简易故障的判别、排除。
- (4) 投标产品质保期为 2 年(人为损坏除外)，质保期从货物验收之日起算、终身维护，在本地长期设有专业售后服务机构，

本地库存不少于服务总量 3%的备品备件，设备维修时间不超过两天，维护需要超过两天以上的，如需邮寄的不超一周，由供货商免费提供备品使用。

- (5) 保质、保修期内：因不可排除故障而影响工作的情况每发生一次，其质保期相应延长 30 天，保质期内因产品本身缺陷造成各种故障由我方免费提供技术服务和维修。
- (6) 保质、保修期内：同一产品、同一质量问题连续两次维修仍无法正常使用，无条件免费更换同品牌、同型号新产品。
- (7) 保质、保修期内：由于设计、制造、运输、安装及调试原因造成的零部件损坏，我方无偿予以更换；由于用户原因造成的零部件损坏，我方有偿提供备件，并免费更换。技术服务包括提供现场应用的技术咨询和支持。
- (8) 质保期外：响应服务我公司仍然按保修期内的响应程度响应服务，免收维修费，人工费，对配件只收取成本费用。
- (9) 定期对所提供的设备进行跟踪调查，消除设备的早期故障隐患，保证设备的可用率；
- (10) 付款方式：我公司在合同中明确付款方式，合同签订后，货到现场并安装调试经验收合格并试用两个月后，甲方支付至合同价款的 30%，12 个月后付至合同价款的 90%，剩余 10%待验收合格 2 年后无息付清。
- (11) 我公司建立 7*24 小时值班制度，维修、维护人员保持通讯畅通；