

我公司的生产厂家保证所供设备是经过出厂检验的合格产品。

1) 免费培训医师、技师、操作及维修人员, 免费负责设备的安装及调试。

2) 公司信誉度高, 具有完善的售后服务, 设备出现故障, 接到通知后可以即使响应, 24 小时到达现场进行维修或者调换, 当天解决问题。

3) 提供设备使用说明书和维修指导说明书。

4) 设备交付正常使用前所发生的所有费用均由我司承担。

5) 整机质保期为 2 年, 在质保期内维修工程师提供 10 次的上门维护保养工作, 自出厂之日起 1 年内器械未消毒使用可免费更换产品, 2 年内器械非人为原因损坏, 器械可返厂免费维修。

我公司承诺提供的设备是全新的、未使用过的合格产品, 符合国家有关标准、制造厂标准及行业技术标准要求。货物的设计、生产制造、包装、运输、安装等过程符合相关国家现行标准(无国家标准时执行行业标准, 无行业标准时执行企业标准; 以上标准均没有时, 我公司承诺采取必要的措施以保证货物符合采购文件的规定, 满足采购人使用需求。)

2 售后服务承诺

1) 保修范围: 用户应按照说明书、操作卡使用所购买的设备。在保修期内, 机器出现质量问题, 提供免费维修和配件更换。如故障属于下列情形之一引起, 则不在免费保修之列, 用户应承担器材成本费用和人工费用(另行约定), 但我公司会尽快协助排除故障, 使系统

恢复正常。

月定期巡检回访维护服务：

我方每月定期对整个场地进行全面的维护、检测、故障分析和定位及排除，一直到必要的设备清洗，防患于未然。

季度定期巡检回访维护服务：

我方每季度定期对整个场地进行全面的维护、检测、故障分析和定位及排除，一直到必要的设备清洗，防患于未然。

半年度定期巡检回访维护服务：

我方每半年度会对整个场地进行一次较大规模的场地检测、维护、清洗、故障分析和定位及排除，确保场地长期稳定运行。

年度定期巡检回访维护服务：

我方年度会对整个场地进行一次大规模的场地全面检测、全面维护、全面清洗、全面故障分析和定位及排除，确保场地长期稳定运行。

高速度、高质量服务：

我方保证在保修期内，售后服务机构自接到要求服务电话之后，立即给予用户明确的答复，并用电话或 E-mail 或传真进行指导，若此种指导仍不能排除故障，则我方自接到用户要求服务的电话，工程师可在 4 小时内给予免费的维修或更换，以获得最快速的服务响应。这种高速度、高质量的服务，从法制的角度，以公司的严格管理制度确定下来，每一个服务人员必须如实填写下列《售后维修服务单》。

《售后维修服务单》强调下列几个方面：

(1) 从接到最终用户要求服务时间至服务人员到达现场的时间

之间的时间差，来考核服务态度和服务速度，以确保兑现对用户快速服务的承诺。

(2) 维护、服务及排除故障的详细过程记录（包括：故障现象、排除方法、排除时间、更换的零部件等），此项为了考核服务人员的技术水平，以便在技术上确保真正有能力对用户进行快速、优质的服务。

(3) 强调最终用户对服务的验收具体意见，以便达到以用户满意为准则。

(4) 公司质管服务部门审核意见，一则增加一道质量服务把关，二则为了有效防止个别服务人员串通用户，制造假的最终用户验收意见。

(5) 公司领导处理意见，目的在于重赏服务优良者，严惩服务不良者。

(6) 使公司对用户的服务承诺，落实在公司严格的管理制度上。

变被动服务为主动跟踪服务：

我公司已建立主动跟踪，定时巡回检测服务体系，即使用户不来电要求维修，我们也要派专人定期巡回检测服务，做到防范于未然，保证场地的正常运行。

此项措施目的在于从根本上把被动服务变为主动跟踪服务，等到故障产生了，再进行服务，就已经处于被动地位，因为维修服务技术再高也需要一定的时间，从而耽误了用户场地的运行。若采取主动跟踪，定期巡回检测服务，就可以在场地未出现故障之前，得到有效的