

九、售后服务方案

1、服务团队

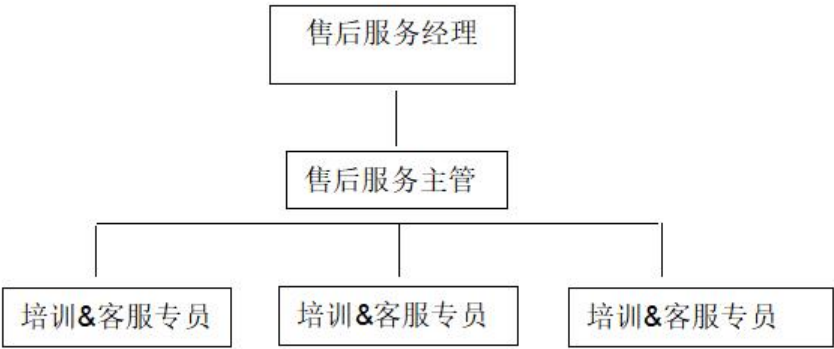
一、售后服务团队的建设目的

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。

客户培训管理

1、在对客户培训前，由培训员编制产品培训手册，首先在公司内部进行产品试讲，经检验合格方可上岗。

2、根据公司业务情况制定每月培训计划，定期更新培训资料和操作手册。

3、针对产品使用、维护等问题通过面授、远程、答疑等培训形式进行培训，让客户更好的了解和使用产品。

4、客户针对培训情况填写培训效果评估表，根据评估结果对公司的培训工作进行持续改善，提高培训质量。

售后运维服务管理

1、公司所有的运维人员经培训合格后方可上岗，公司鼓励并帮助运维人员不断参加培训，以提高其自身的维修技能和售后服务技巧。

2、售后服务人员在接到客户维修的请求时，要记录客户的名称、地址、联系电话，并询问清楚产品故障的原因，然后送交相关部门处理。

3、公司维修人员上门服务时，应提前与客户预约好时间，携带有关检修工具和备品配件，佩戴公司工作证，按时赶赴现场进行维修。

4、维修人员在服务过程中必须穿戴整洁，并保持工具箱和备品整洁，以树立良好的职业形象。

5、当场不能妥善处理故障时，维修人员要与客户说明情况，并约定新的维修时间。

6、维修人员在上门维修的过程中，要爱护客户的家居或办公环境，不损坏其他物品；在离开现场时要把现场打扫干净，恢复原状。

六、售后服务考核

绩效考核，对培训&客服专员的工作行为、工作效果及其对公司的贡献或价值进行考核和评价。

客户服务部门按照员工的绩效评分，作为奖惩（奖金发放）的依据。

1、奖金评分依据

工作绩效（工作量）65%

部门员工工作态度15%

综合素质测评10%

2、评分算法

例：部门员工如绩效考核成绩为90分，可得100%奖金。

部门员工如绩效考核成绩为80分，可得90%奖金。

部门员工如绩效考核成绩为70分，可得80%奖金。

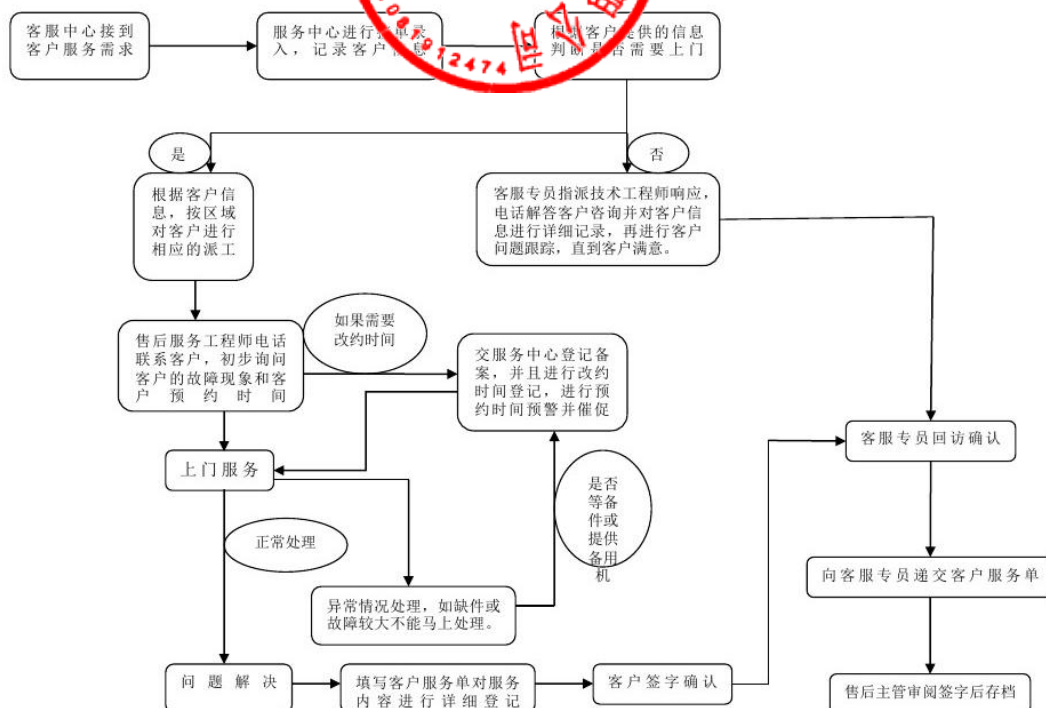
部门员工如绩效考核成绩为60分，可得70%奖金。

部门员工如绩效考核成绩为低于60分，无奖金。

3、奖金额度

根据公司效益情况调整，不设具体奖励制度。

七、工作流程

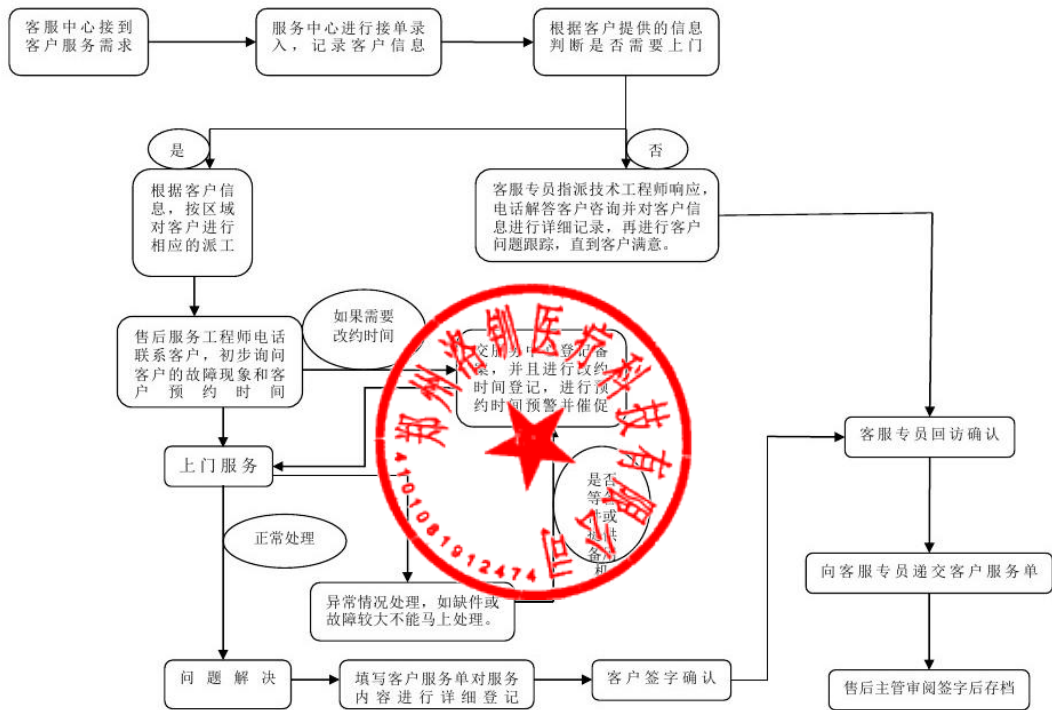


八、附件表单

- 1、培训签到表
- 2、培训效果评估表
- 3、客服问题汇总跟进表
- 4、客户满意度评估表
- 5、客户回访跟进表
- 6、客户服务表
- 7、绩效考核评分表

2、服务流程

（一）、工作流程



（二）、售后服务工作由公司全体人员共同参与维修部负责完成

（三）、售后服务工作的内容。

1、 整理客户资料、建立客户档案

客户电脑送修安装系统或来公司咨询、解决有关电脑技术服务，在顾客的服务完成后，在两个小时内将客户有关情况整理制表并建立档案，做为维修记录单。客户有关情况包括：服务时间、客户姓名、地址、电话、送修或来访日期、取机或完成日期、送修机器的电脑品牌、型号、服务项目，客户希望得到的服务，在本公司维修、保养记录（详见“客户档案基本资料表”）。

2、 根据客户档案资料，研究客户的需求

技术人员根据客户档案资料，研究客户对电脑维修保养及其相关方面的服务的需求，找出“下一次”服务的内容，如通知客户按期保

养、通知客户参与本公司联谊活动、告之本公司优惠活动、通知客户按时进厂维修或免费检测等等。

3、与客户进行电话、信函联系，开展跟踪服务

回访人员通过电话联系，让客户得到以下服务：

- (1) 询问客户电脑使用情况和对本公司服务有何意见；
- (2) 询问客户近期有无新的服务需求需我公司效劳；
- (3) 告之相关的电脑运用知识和注意事项；
- (4) 介绍本公司近期为客户提供的各种服务、特别是新的服务内容；
- (5) 介绍本公司近期为客户安排的各类优惠联谊活动，如免费检测周，优惠服务月，电脑运用新知识发布会等，内容、日期、地址要告之清楚；
- (6) 咨询服务；
- (7) 走访客户

(四)、售后服务工作规定

1、售后服务工作由业务部主管指定专门业务人员——回访人员负责完成。

2、回访人员在客户机器送修手续办完后，或客户到公司访谈咨询业务完后，当天内建立相应的客户档案。

3、回访人员在建立客户档案的同时，研究客户的潜在需求，设计拟定“下一次”服务的针对性通话内容、通信时间。

4、回访人员在客户接收机器或业务访谈、咨询后三天至一周内，应主动电话联系客户，作售后第一次跟踪服务，并就客户感兴趣的话题与之交流。电话交谈时、回访人员要主动询问曾到我公司保养维修的客户电脑或设备运用情况，并征求客户对本公司服务的意见，以

示本公司对客户真诚关心，与在服务上追求尽善尽美的态度。对客户谈话要点要作记录，特别是对客户的要求，或希望或投诉，一定要记录清楚，并及时予以处理。能当面或当时答复的应尽量答复；不能当面或当时答复的，通话后要尽快加以研究，找出办法；仍不能解决的，要在两日内报告业务主管，请示解决办法，并在得到解决办法的当日告知客户，一定要给客户一个满意的答复。

5、在“销售”后第一次跟踪服务的一周后的三天以内，回访人员应对客户进行第二次跟踪服务的电话联系。电话内容仍要以客户感兴趣的话题为准，内容避免重复，要有针对性，仍要体现本公司对客户的真诚关心。

6、在公司决定开展客户联谊活动、优惠服务活动、免费服务活动后，回访人员应提前两周把通知先以电话方式告之客户，然后于两日内视情况需要把通知信函向客户寄出。

7、每一次跟踪服务电话，包括客户打入本公司的咨询电话或投诉电话、经办回访人员都要做好电话记录，登记入表（附后），并将电话记录存于档案，将电话登记表归档保存。

8、每次发出的跟踪服务信函，包括通知、邀请函、答复函都要登记入表（附后），并归档保存。

（五）、维修接待工作程序

（一）业务接待工作程序

业务接待工作从内容上分为两个部分：迎接客户送修程序与恭送客户程序。工作程序具体内容如下：

1、接待前来公司送修的客户。

2、受理业务：询问客户来意与要求；技术诊断；报价，决定是否维修，或预约维修或诊断报价；

3、将接修机器进行初步的检测，确认故障后，检测机器是否有其它外观划伤或直观故障，确认无误后，做好记录，留下顾客电话后，送客户离开或进行维修状态。

4、维修期间，维修增项意见征询与处理：征询客户意见、必要时与技术权威人士交换工作意见，然后将最终检测结果反馈给顾客。

5、机器维修完成后，需要进行测试后重新检测：检查电脑或设备外观技术状况及有关外部设备等物品，重新接上电后对机器进行整体检测一次，根据《机器检测39条》进行相关检测，确保维修后的机器准确无故障。

6、通知客户取机器，准备客户取机相关文件（如维修站检测结果）或将顾客的机器附件检测好，对并机器外观进行清理，确保机器外观的整洁。

7、接待前来公司取机器的客户，引导客户再次检测电脑，汇报情况，办理结算手续、恭送客户离开。

8、对客户跟踪服务（回访人员）。

（二）维修接待工作内容规定

1、接待前来公司送修或咨询业务的客户

工作内容：（1）见到客户提取机器走进公司（无论一楼二楼），技术人员或相关人员立即起身，询问顾客的需求，是需要维修还是需要其他帮助，如果需要维修帮助顾客将机器送到二楼，二楼技术人员看到后带上工作用具（笔与接修单）走到客户电脑或设备向客户致意（微笑点头）：应先主动向客户问好，表示欢迎（一般讲“欢迎光临！”）。同时作简短自我介绍。（2）如客户电脑或设备未放在本公司规定的接待位置，应礼貌引导客户把设备摆放到位。（3）简短问明来意，如属于简单咨询，可当场答复，然后礼貌地送客户出门并

致意（一般讲“谢谢光临！请慢走。”）‘如属于需要诊断、报价或进行维修或需要返厂的应征得客户同意后进入下一个流程；或让客户先到沙发上休息，我方工作人员检测诊断后，再与客户沟通。情况简单的或客户要求当场认真与维修单、接收单的，应按客户要求办理手续。（4）如属新客户、应主动向其简单介绍我公司维修服务的内容和程序。（5）如属维修预约、应尽快说明情况与要求，填写“维修单预约单”（然后交办给相关部门人员或直接引导顾客到其他部门），并呈交客户；同时礼貌告之客户：请记住预约时间。

工作要求：接待人员要文明礼貌，仪表大方整洁、主动热情，要让客户有“宾至如归”的第一印象。客户在客厅坐下等候时，应主动倒水，并示意“请喝水”，以表示我们企业待客礼貌。

2、业务答询与诊断

工作内容：在客户提出维修养护方面诉求时，我方接待人员应细心专注聆听，然后以专业人员的态度通俗的语言回答客户的问题。在客户电脑或设备需作技术诊断才能作维修决定时，应先征得顾客同意，然后我方人员开始技术诊断。接待人员对技术问题有疑难时，应立即通知技术总监或产品经理迅速到维修区协助，以尽快完成技术诊断。技术诊断完成后应立即填写故障现象在接修单上，应明确电脑或设备故障或问题所在然后把诊断情况和维修建议，然后通知顾客或电话联系告诉客户，让客户进一步了解自己的设备情况。

工作要求：在这一环节，我方接待人员要态度认真细致，善于倾听，善于专业引导：在检测诊断时，动作要熟练，诊断要明确，要显示我公司技术上的优越性、权威性。

3、业务洽谈

工作内容：(1)与客户商定或提出维修项目，确定维修内容，收费定价、交车时间，确定客户有无其它要求，将以上内容一一填入“返厂维修单”或“机器接收单”，请客户过目并决定是否返厂或进入维修程序。(2)客户审阅“返厂维修单”或“机器接收单”后，同意进厂维修的，应礼貌地请其在客户签字栏签字确认；如不同意或预约返厂维修的，如有我方诊断或估价的，还应通知客户维修费用的范围；办完手续后应礼貌送客户出厂，并致意“谢谢光临！请慢走。”

工作要求：与客户洽谈时，要诚恳、自信、为客户着想，不卑不亢、宽容、灵活的观念。对不在公司维修的客户，不能表示不满，要保持一贯的友好态度。

4、维修中的维修估价

工作内容：与客户确定维修估价时，一般采用“系统估价”即按照排除故障所涉及的配件进行维修收费；对一时难以找准故障所涉及系统的，也可以采用“现象估价”，即按照排除故障现象为目标进行维修收费，这种方式风险大，我方人员定价时应考虑风险价值。针对维修内容技术含量不高，或市场有相应行价的、或客户指定维修的，可以用“项目定价”，即按实际维修工作量收费，这种方式有时并不能保证质量，应事先向客户作必要的说明。维修估价中，应明确维修配件是由我方还是由客方供应，用原厂件还是副厂件；并应向客户说明：凡客户自购配件，或坚持要求关键部位用副厂件的，我方应表示在技术质量不作担保，并在“机器接收单”上说明。


工作要求：这一环节中，我业务接待人应以专业人员的姿态与客户洽谈，语气要沉稳平和，灵活选用不同方式的估价，要让客户对我公司有信任感。应尽可能说明本公司价格合理性。

5、业务洽谈中的承诺维修质量与交车时间

工作内容：业务洽谈中，要向客户明确承诺质量保证，应向客户介绍我公司承诺质量保证的具体规定。要在掌握公司现时生产情况下承诺交车时间，并留有一定的余地。特别要考虑电脑配件供应的情况

工作要求：要有信心，同时要严肃，特别要注意公司的实际生产能力，不可有失信于用户的心态与行为。

6、办理取机手续

工作内容：客户在签订即维修单后，接待人员应尽快与客户办理交车手续；接收客户随机证件（特别是发票、保修卡）并审验其证件有效性、完整性、完好性，如有差异应当时与客户说明，并作相应处理，请客户签字确认差异。接收送修机器时，应对所接机器的外观、内饰表层、外部配件等作一次视检，确认有无异常、如有异常，应在“机器接收单”上注明；对工具和物品应清点登记，并请客户在“机器接收单”上签字，同时把工具与物品装入为该设备用户专门提供的存物箱内。

工作要求：视检、查点、登记要仔细，不可忘记礼貌地请客户在“机器接收单”上签名。

7、礼貌送客户

工作内容：客户办完一切送修手续后，接待员应礼貌告知客户手续全部办完，礼貌暗示可以离去。如客户离去，接待人员应起身致意送客，或送客户至二楼门口，致意：“谢谢光临！请慢走。”

工作要求：热情主动、亲切友好、注意不可虎头蛇尾。

8、为送修机器办理返厂手续

工作内容：（1）客户离去后，迅速清理“机器接收单”，如属本公司维修的，直接由维修部进行维修，没有配件的通知相关采购人员进行采购，如果短时间内不能提供配件的，及时与顾客联系；如果

属于需要返厂维修的，应将“机器接收单”贴在机器上，一并交给返货主管人员。（2）由返货主管人员检查电脑或设备，并核对“机器接收单”，然后将送修机器放至稳妥地点，需要返维修站的，将用户信息、机器信息、“机器接收单”一同贴在返货记录帐本上，然后填写“用车申请单”交调度，调度签字后取回第一联贴在返货记录帐本上。

工作要求：认真对待，不可忽视工作细节，更不可省略应办手续。机器从厂家返回后，检查相应故障是否存在，然后断电对机器进行“机器检测39条”，确定没有问题后，整机外观进行清理，然后通知顾客前来取机。

9、查询工作进度

工作内容：维修人员根据维修进度定时向厂家维修站询问维修任务完成情况，询问时间一般定在维修预计时间正常情况下应该结束的前12小时。询问完工时间、维修有无异常。如有异常应立即采取应急措施，尽可能不拖延工期。

工作要求：要准时询问，以免影响准时给顾客交接机器。

11、通知客户取机器

工作内容：（1）作好相应交接机器准备：维修站电脑维修完成，技术人员验收电脑或设备后，技术人员做最后一次清理；清洗、查看外观是否正常，清点随机工作和物品，与设备放在一起。（2）通知客户取机：一切准备工作之后，通知客户准时来取机，并致意：“谢谢合作！”；如不能按期交付机器，也要按上述时间或更早些时间通知客户，说明延误原因，争取客户谅解，并表示道歉。

工作要求：通知前，交接机器准备要认真；向客户致意、道歉要真诚，不得遗漏。

12、对取机器客户的接待

工作内容：（1）主动起身迎候取机器的客户，简要介绍客户电脑或设备维修情况，指示或引领客户办理结算手续。（2）结算：客户来到收款台时，结算员应主动礼貌向客户打招呼，示意台前座位落坐，以示尊重；同时迅速打出销售单呈交客户；当客户同意办理结算手续时，应迅速办理。（3）结算完成后，该机器的维修单，销售单，随机器证件一并交给客户手中，然后由当顾客面检查随设备工具与物品的清点和外形视检，无异议。（4）客户办完设备交接手续，接待员送客户离开，并致意思：“XX先生（小姐）请走好。”“谢谢光临，请慢走”

工作要求：整个结算交车过程、动作、用语要简练，不让客户觉得拖拉繁琐。清点、交车后客户接收签名不可遗漏。送客要至诚。

13、客户档案的管理

工作内容：维修工作完成后，回访人员定期整理顾客维修档案。

工作要求：建立档案要细心，不可遗失档案规定的资料，不可随意乱放，应放置在规定的电脑或设备档案柜内，由专人保管。

14、客户的咨询解答与投诉处理

工作内容：客户电话或来咨询有关维修业务问题，接待人员必须先听后答，听要细心，不可随意打断客户；回答要明确、简明、耐心。答询中要善于正确引导客户对维修的认识、引导对我公司实力和服务的认识与信任；并留意记下客户的工作地址、单位、联系电话，以利今后联系。客户投诉无论电话或上门，业务接待员都要热情礼貌接待；认真倾听客户意见，并做好登记、记录。倾听完意见后，接待员应立即给予答复。如不能立即处理的，应先向客户致意：表示歉意并明确表示下次答复时间。处理投诉时，不能凭主观臆断，不能与客户

辩驳争吵，要冷静而合乎情理。投诉对话结束时，要致意：“XX先生（小姐），感谢您的信任，一定给您满意答复”。

工作要求：受理投诉人员要有公司大局观，要有“客户第一”的观念，投诉处理要善终，不可轻慢客户。客户对我方答复是否满意要作记录。

15、跟踪服务

工作内容：根据档案资料，回访人员定期向客户进行电话跟踪服务。跟踪服务的第一次时间一般选定在客户电脑或设备取走二天至一周之内。跟踪服务内容有：询问客户电脑或设备使用情况，对我公司服务的评价，告之对方有关设备使用维护保养的知识，或针对性地提出合理使用的建议，提醒下次保养时间，欢迎保持联系，介绍公司新近服务的新内容、新设备、新技术，告之公司免费优惠客户的服务活动。做好跟踪服务的纪录和统计。电话结束前，要致意：“非常感谢合作！”

工作要求：跟踪电话时，要文明礼貌，尊重客户，在客户方便时与之通话，不可强求；跟踪电话要有一定准备，要有针对性，不能漫无主题，用语要简明扼要，语调应亲切自然。要善于在交谈中了解相关市场信息，发现潜在维修服务消费需求。并及时向业务主管汇报。

3、服务响应时间

我公司承诺免费保修期：三年

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，濮阳市人民医院有常驻工程师：工程师姓名陈莹，联系电话：18937168360。三个月由工程师检修维护保养一次，一年全面维护一次。

我方所有的售后服务情况设立级别，出现故障时，相关人员（工程师助理、工程师、资深工程师等）判定该故障处于何种级别，同时需和设备原厂商协商故障问题是属于硬件问题还是软件方面的问题，按照不同故障级别进行处理。

一级故障：

系统已经停机或停运行，系统受到严重影响，如果不立即实现系统恢复，会给客户带来非常严重的损失。我们会与客户一起，调动各种资源，尽快解决故障。紧急维修主要针对发生故障的设备，对发生故障的设备进行检修，如果发生零件损坏，本投标人将马上进行更换。保证系统能正常运行，此时，我们与用户方需要始终保持联系。（24 小时不间断直到故障解决为止）

二级故障：

系统性能已经严重下降，对用户的业务运作造成了重大的影响。我们会与用户一起尽力在工作时间内解决故障。此时，我们需与客户始终保持联系。（整个工作时间内不间断，直到故障解决为止）。

三级故障：

系统的操作性能受损，功能已经削弱，但大部分业务运作仍可正常工作，还包括一些配置方面的信息或接口方面的支援。



四级故障：

对设备的运行需要技术咨询或常规的技术维护，很显然对用户的业务运作几乎无影响，或根本没有影响。此时，我们会与用户保持联系。

所有设备保修服务方式均为上门保修，即由我公司派人员到用户。

设备使用现场维修。由此产生的一切费用均由我公司承担。

不定期组织服务工程师对用户进行多种形式的访问活动（包括电话和用户现场回访）。制造商在河南本地设置服务中心和配件中心并将以最快的速度将维修所需零部件运送到维修地点。

4、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。另外用户还可以登录我公司的网站，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：400-700-5652

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，安排专人与用户电话具体联系，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

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，濮阳市人民医院有常驻工程师：工程师姓名陈莹，联系电话：18937168360。

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：400-700-5652，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。



5、生产厂家售后服务承诺



迈瑞售后服务计划承诺书

(V4.0)

为了更好地服务于广大迈瑞客户，迈瑞公司将提供技术咨询、设备选型、直接整体解决方案，确保设备的质量性能、供货时间、服务保障以及设备在保修期内的技术支持、维护保养、维修服务和技术培训，并做出如下承诺：

一、产品质量承诺

- 1、迈瑞公司对本次所提供的设备符合招标要求的规格型号和技术性能。
- 2、迈瑞公司保证所供设备是经过出厂检验的合格产品。
- 3、迈瑞公司承诺对所供设备满足国家有关质量技术标准及相关法律、法规和规章的要求；并附有产品质量合格证、说明书、操作卡、保修卡。

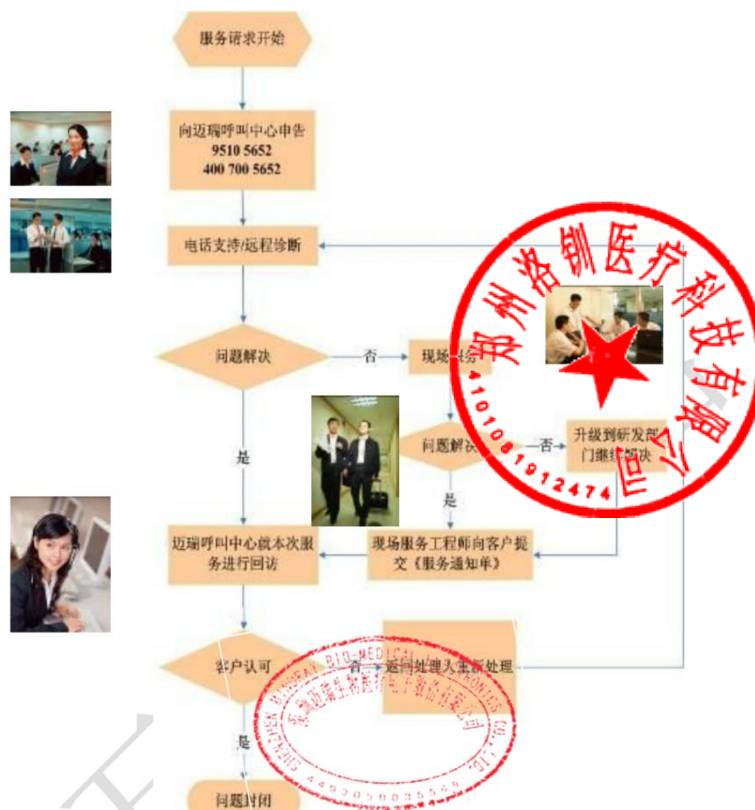
二、售后服务承诺

- 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，迈瑞公司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和人工费用（另行约定），但迈瑞公司会尽快协助排除故障，使系统恢复正常。
 - 由于用户不按操作规程操作或者用户人为造成设备损坏，如不小心跌落等，而发生的故障。
 - 由于电网电压在本设备规定的适用范围外引起的故障及严重损坏等。
 - 由于不可抗力引起的机器损坏或灭失，如地震、洪水、火灾、失窃等。
 - 由于未经本公司认可的维修人员之拆修而发生的故障。
 - 对设备的使用超出我方在设计研发仪器时所能预料到的使用目的和使用条件。
 - 由于设备与其他仪器连接使用而发生的故障。
 - 其它非因仪器本身质量问题而发生的故障。

2、服务热线：

迈瑞专设客户呼叫中心全天候 24 接听服务申告线及客户投诉，热线号码：
400 700 5652，供客户及时反馈各种产品使用情况，为客户解决实际问题；第一时间响应并全程监控客户的需求。

3、迈瑞产品服务请求处理流程图：



4、服务团队：迈瑞服务人员均经过公司严谨的专项技术培训，并通过相应服务资质的考核，具备过硬的业务技能和深厚的实践经验。



- 5、充足的备件中心：迈瑞公司拥有总部、大区物流中心、全国 32 个分公司备件中心和 42 个驻点地区备件中心，授权服务分包常用备件库四级备件支持架构，备件供应及时、充足。
- 6、收费服务：保修期满后，客户可以与迈瑞签订《保修合同》进行续保，或由我公司按市场统一价格提供维修配件及服务。
- 7、主动关怀服务：呼叫中心定期电话回访，工程师现场主动走访，收集客户建议及意见，为客户的设备进行系统的诊断、校准、维护、保养、升级。

三、 培训计划

迈瑞公司将按买方的要求对最终用户进行集中培训或现场培训。其内容涉及产品基本原理、安装、调试、操作使用、保养维修、临床应用等有关内容。迈瑞公司按买方要求的受训者的人数组织培训。在迈瑞公司本部之外的其他地方的培训由买方承担培训费用。

1、 培训方式：



根据客户需求，组织客户进行集中培训或在客户现场举办定期或不定期的产品技术培训。

2、 培训内容：

培训内容	教员	职务
产品原理简介	王文卿	高级工程师
产品安装、调试、操作、使用、保养及维修	王文卿	高级工程师
产品临床应用	马献丰	临床医生

3、 培训资料：

产品的培训手册等培训资料由迈瑞公司免费提供。

四、 其他事项

- 1、返厂维修时请您妥善保管，防压、防潮，购买足额运输保险，以免在运输过程中造成损坏及不必要的损失。
- 2、不论设备因何种原因发生损坏，请立即停止使用并联系我们维修。
- 3、本承诺适用于迈瑞公司在中华人民共和国境内（港、澳、台地区除外）销售的全部

迈瑞公司产品。

- 4、迈瑞公司只提供本承诺所包含的服务，不对任何销售人员或代理商、分销商做出的超出本承诺内容的承诺负责。
- 5、迈瑞公司保留对本承诺的最终解释权。
- 6、迈瑞联系方式：

24 小时服务热线	400 700 5652		
迈瑞公司 售后服务部地址	深圳市南山区高新技术产业园区科技南十二路迈瑞大厦 1-4 层		
售后服务部经理	段然	邮编	518057
分公司	郑州分公司	分公司邮编	450000
分公司联系人	王钦哲	分公司联系电话	0371 69316601
分公司联系地址	郑州市郑东新区商务外环 3 号绿地峰云大厦 29 楼		

如您对迈瑞公司有任何建议或意见，欢迎联系我们！

五、 保修及服务响应时间承诺

- 1、设备保修期：自设备装机验收合格起，整机保修 36 个月。

投标产品型号	免费保修期（月）	备注
BeneVision	36 个月	无
BeneVision N12	36 个月	无
epm10MC	36 个月	无

- 2、保修期间，对迈瑞公司提供的设备出现的故障，迈瑞公司承诺的服务时间如下：

服务时间	市区内	市区外
响应申告时间	1 小时内	
上门服务时间	2 小时	8 小时

- 3、保修期满后，只收取配件费，不收维修费及其他费用。

深圳迈瑞生物医疗电子股份有限公司

承诺日期：2026/04/02