

11-3 企业综合实力

11-3-1 售后服务

一、售后服务方案

1. 我公司承诺保修期限为：1 年，保修期内免费上门维修（人为因素或不可抗拒的自然现象所引起的故障或破坏除外）。

2. 用户可以通过售后电话咨询有关技术问题，并得到明确的解决方案。

售后服务电话：18339727918

3. 用户在正常使用中出现性能故障时，本公司承诺以上保修服务。除此以外，国家适用法律法规另有明确规定的，本公司将遵照相关法律法规执行。

4. 在保修期内，以下情况将实行有偿维修服务；

(1) 由于人为或不可抗拒的自然现象而发生的损坏；

(2) 由于操作不当而造成的故障或损坏；

(3) 由于对产品的改造、分解、组装而发生的故障或损坏。

二、售后服务及质量保障体系

（一）服务体系架构

建立三级售后服务体系，确保服务覆盖全面、响应及时。一级为客户服务热线中心，负责接收客户咨询、故障报修等信息，并进行初步分类与记录；二级为区域售后服务站点，配备专业技术人员和常用维修配件，负责处理辖区内一般性售后问题；三级为总部技术支持团队，由资深专家组成，针对复杂技术难题提供远程指导或现场支援，确保重大故障能得到及时有效的解决。

（二）质量保障机制

全周期质量跟踪：从仪器交付使用开始，建立设备质量跟踪档案，记录仪器运行状态、维护保养情况、故障处理记录等信息。定期对档

案进行分析，提前发现潜在问题并采取预防措施，确保仪器始终处于良好运行状态。

质量反馈与改进：设立专门的质量反馈渠道，鼓励客户对售后服务质量和仪器使用情况提出意见和建议。每月对收集到的反馈信息进行汇总分析，针对客户反映的问题，及时调整售后服务策略和质量保障措施，持续改进服务质量。

（三）服务流程规范

制定标准化售后服务流程，涵盖服务受理、问题诊断、解决方案制定、服务执行、效果验证、客户回访等环节。每个环节都明确责任人员、操作规范和时间要求，确保售后服务工作有序进行，为客户提供一致、高效的服务体验。

三、售后服务人员技术水平保障

（一）人员资质要求

售后服务人员需具备相关专业背景，如生物医学工程、分析化学等，且持有仪器维修、操作相关的职业资格证书。对于负责全自动生化分析仪和原子吸收光谱仪售后的人员，需有 3 年以上同类仪器售后服务经验，熟悉仪器原理、结构和常见故障处理方法。

（二）持续培训机制

定期技术培训：每季度组织一次内部技术培训，邀请仪器制造商专家、行业资深工程师进行授课，内容涵盖仪器新技术、新功能、常见故障诊断与维修技巧等，提升售后服务人员的专业技能。

案例分享与研讨：每月开展案例分享会，由售后服务人员分享实际工作中遇到的复杂故障处理案例，共同研讨解决方案，总结经验教训，提高团队整体问题解决能力。

考核与认证：每年对售后服务人员进行技术考核，考核内容包括理论知识和实操技能。考核合格者颁发证书，对考核不合格者进行针对性培训并重新考核，确保所有人员技术水平达标。

四、现场服务措施

（一）响应时间

紧急情况响应：对于仪器停机、影响检测工作正常开展的紧急故障，客户通过服务热线报修后，售后服务人员需在 2 小时内响应，24 小时内到达现场（市区范围内），偏远地区不超过 48 小时到达现场。

一般问题响应：对于非紧急的咨询、软件调试、日常维护等问题，售后服务人员在接到客户反馈后 2 小时内响应，通过电话、远程协助等方式解决；若无法远程解决，需在 48 小时内安排人员到达现场处理。

（二）服务范围

仪器维修：负责全自动生化分析仪和原子吸收光谱仪硬件故障维修，包括光学系统、电路系统、气路系统、机械部件等的维修与更换，确保仪器恢复正常运行。

软件维护：提供仪器配套软件的安装、升级、调试服务，解决软件运行过程中出现的问题，如数据传输异常、软件闪退等。

校准与质控：定期为仪器进行校准服务，确保检测结果的准确性；协助客户制定质控方案，指导客户开展室内质控和室间质评工作。

操作培训：为客户提供仪器操作培训服务，包括新员工入职培训、操作人员技能提升培训等，确保客户操作人员熟练掌握仪器操作技能。

预防性维护：根据仪器使用频率和运行状况，制定预防性维护计划，定期对仪器进行清洁、保养、检查，更换易损件，延长仪器使用寿命，降低故障发生概率。

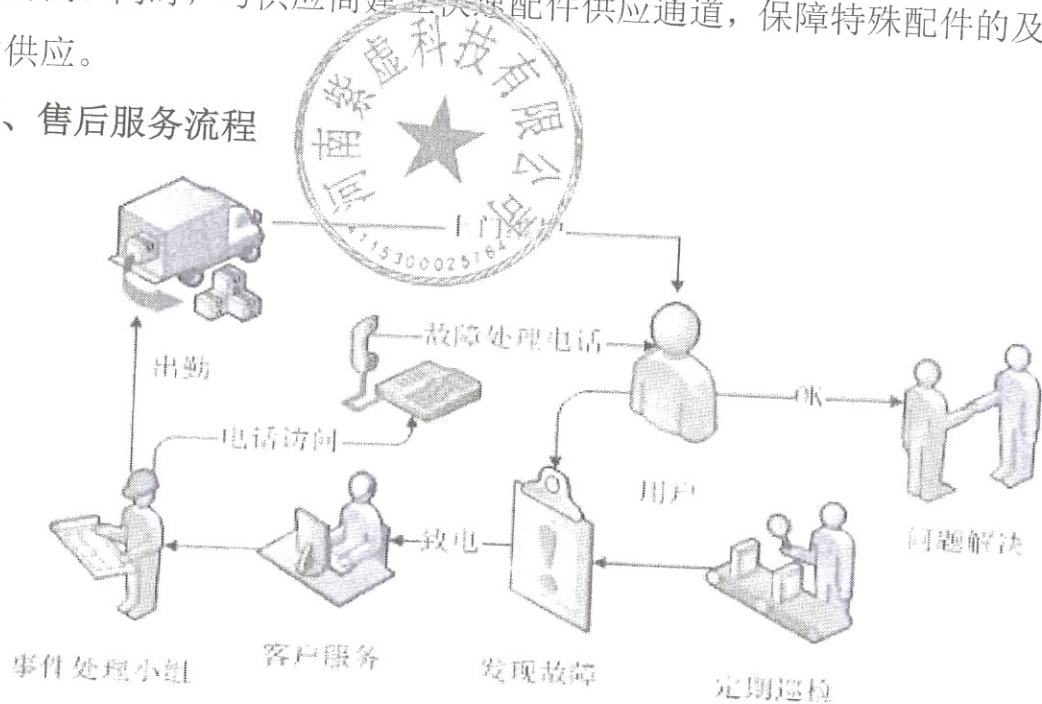
（三）应急处理方案

应急预案制定：针对可能出现的重大故障（如原子吸收光谱仪光学系统严重损坏、全自动生化分析仪加样系统瘫痪等），制定详细的应急预案，明确应急处理流程、责任分工和资源调配方式。

应急演练：每半年组织一次应急演练，检验和提升售后服务团队的应急响应能力和协同作战能力。通过演练发现问题，及时对应急预案进行修订和完善。

应急资源储备：在区域售后服务站点储备充足的常用维修配件、应急工具和设备，确保在突发情况下能够及时更换故障部件，缩短维修时间。同时，与供应商建立快速配件供应通道，保障特殊配件的及时供应。

四、售后服务流程



售后服务流程体系

为了最大程度的满足用户的需求以及保证用户的利益，我司建立了一套完整高效的产品售后服务系统。

“管理统一后，服务本地化”是客服工作的经营理念，“维护为主，维修为辅”是的服务方式，为实现这一目标，将所有客服工作的基本模块进行流程化、标准化，将许多客户常见问题进行汇总，并编

译成标准答案小手册，培训到每一个基层员工，使客户能得到同质的标准化服务。

安装后的器材售后服务管理程序来指导每个环节的工作，有客户档案管理、客户投诉处理、维护维修作业管理、客户投诉处理、客户回访及满意度调查等作业指导书明确每位员工职责和工作标准。

五、售后服务保证

提高产品质量和加强全方位的服务，是我公司一贯的宗旨，在售后服务上特别注重服务质量和维修的技术力量及响应的速度，为此公司配备了专业维修技术人员，由公司统一为用户进行定期和不定期的维修和保养等各种售后服务。

公司内设有专门的售后服务部，经过专业的培训，技术过硬，服务态度好，从而能够满足我们对客户的产品需求和售后服务的要求，实现我们对客户的承诺。

（一）、公司的售后服务宗旨

公司从成立之初就将“坚持客户视角观，即站在客户的角度来审视我们的工作”作为我公司服务教育的服务宗旨。“客户的满意才是我们的成功”是客户服务部一直的追求，客户的满意一方面来自对设备质量的满意，更重要的将是今后长时期的售后服务满意度，我们将为贵单位提供全面的售后服务和支持，让用户用的放心、使得开心。

（二）、解决问题、排除故障的速度

公司售后服务部接到客户服务需求后，2 小时内及时电话响应，12 小时内提出解决方案，48 小时内到达用户现场。

（三）、售后服务工作流程要求

严格按照 ISO 9001 服务管理标准和工作流程进行。

（四）、售后服务方面的其他承诺

供货方保证所供货物全新、材料正宗，如有以次充好，愿意接受扣罚，若中标在合同期限内供货，货物确保符合国家质量检测标准。本公司完全有能力履行“合同条款”和“技术规格”中规定的卖方所承担的维护、保养、修理和备件储存的义务。

(五)、为客户建立维修档案，解除后顾之忧

每次售后结束后及时向客户领导报告故障原因和排除情况，并且书面提交，对现场环境卫生清理一遍，且由客户领导批准后方可离开，离开现场后及时整理维修报告和维修档案，对客户的各种档案进行电子化管理。

(六)、其它服务保证

1、严格遵守客户单位的劳动纪律和管理办法，按客户的统一指挥进行工作。

2、对产品发生故障后，可维修的部件尽最大努力维修，对更换的配件自更换之日起计算保修期。

3、健全售后服务的监督机制，接受客户的各种投诉，及时解答客户使用中不可预测的问题。

4、在免费保障期间，一切由于质量原因或生产安装工艺原因引发的故障均获得无条件的免费维修，但违反操作规程或国家规定的不可抗拒的外部因素除外，针对此类因素只收取工本费。免费保修结束后，服务用酌情收取。

5、对用户提出的维修和帮助要求给予最快的响应，用户提出维修申请后，保证在最短的时间内，以最快的方式派技术人员到现场检修。

6、需要返厂维修的设备。设备到工厂后，返修期不超过 5 个工作日。

7、在免费保修期间，我公司保证定期巡查，定期派遣工程人员上门维护。

(七)、其他优惠条件:

我方自行承担保修期内的所有费用(包括交通、材料、住宿、伙食、差旅费等)。保修期满后，我方仍需承担所拱货物的售后服务工作，只收取材料成本费。

回访:我公司为了保证每次客户服务工作落地有声，公司客户服务中心工作人员对每次服务工作情况电话或上门回访，具体内容有服务态度、服务质量、故障解决水平等。

巡检:公司总经理会同公司客户服务中心工作人员不定期走访客户，了解客户对我们的产品、服务的满意程度，为进一步提高服务水平和服务质量掌握一手资料，也为不同客户提供有针对性的服务。

六、产品售后原则

公司本着“高质量，优服务，求发展”的精神，以“优质产品、合理价格、贴心服务”的理念和负责、公开的原则向您郑重承诺:

1、产品配发检验合格证书和适量使用说明书，以确保用户能正确安装使用我公司产品。

2、我公司保证出厂的产品均按有关国家标准生产和检验，不合格的产品决不出厂。保证严格履行、兑现产品三包，严格执行国家工业产品售后服务有关规定，若买方能够证实产品是符合本公司建议的方法正确安装与使用;能够证实产品本身确有设计、材料或加工缺陷，并向本公司提出书面申请，本公司将负现缺陷产品免费召回维修，更换或按订货价全额退款。

3、用户对我公司产品提出质量异议，公司保证在接到用户提出异议后 24 小时内作出处理意见。若需现场解决的，保证派出专业技

术服务人员，并做到质量问题不解决服务人员不撤离。对每件用户反馈的产品质量问题及处理结果我公司将予以存档。

七、客户投诉及维修

1、工程进入保修期内，客服部门接到客户要求维修电话后，客服部须先查卷，确定客户反映问题是否在保修期内，在核实无误后，立即填写维修反馈单下发给工程部，维修反馈单必须填清维修的业主姓名、电话、地址、内容及业主要求。

2、工程部接到维修任务，工程部经理首先要查卷进行再次确定，必须亲自到现场查看真实情况，鉴定是材料供应商的产品问题、公司施工造成的原因还是客户为其他原因造成的。

3、如果是材料供应商的产品问题，及时通知材料供应商，安排其服务人员在约定的时间上门服务。

4、如果是客户自身原因，向客户解释清楚，并提出协助方案，帮助客户一起解决问题。

5、如果是公司施工质量造成的原因，要确定维修项目及工程量，将维修项目及工程同原合同预算书与增减项的“工程变更洽商单”进行核对，并采用数码相机拍照取证，确定维修项目及工程后，认真、详实的填写“维修服务单”，须列明维修项目、工程量、每一维修项目的处理方法以及工料费用，经工程部经理核后报总经办。

6、安排施工队进行维修服务，必须在 48 小时内及时与客户联系，认真地予以维修。