

九、售后服务方案

1、售后服务管理细则

公司为加强客户服务的管理，提高客户服务水平，特制定本管理制度

。

(1) 售后服务部门职能

- A) 搜集、接收和受理客户对公司产品的咨询与意见；
- B) 处理各类客户投诉及市场投诉，第一时间反馈；
- C) 负责客户回访与开展重点客户关怀计划，了解客户需求；
- D) 保存客户基本资料，并进行整理、分类与更新；
- E) 向相关部门反馈客户意见及建议；
- F) 受理办事处的产品退货、换货；
- G) 定期对用户进行回访，了解产品的实际运行状况。

(2) 售后服务部门的主要工作说明

A) 搜集客户意见、建议

通过各种渠道搜集对公司发展有益的意见及建议，如电话、网站、邮箱、登门拜访等，好的建议及意见及时反馈给各相关部门。各办事处也积极搜集客户信息反馈，并及时发回公司，便于公司做出适于市场的调整。

B) 开展客户关怀、维系计划

企业重点客户群是企业赖以生存及进一步发展的重要组成部分，通过对重点客户的沟通，逐步完善客户需求，提升客户满意度。了解各地区客户对我们产品及服务工作的反馈，以便适时的发现各区域市场中的问题并及时解决，提高服务的主动性。

C) 建立售后服务标准，规范售后服务



售后服务是对企业信誉和品牌形象的持久维护，公司向自主品牌方向发展，售后服务更要朝向专业化、统一化和规范化的方向发展，真正满足各区域消费者的服务需求。

公司办事处是公司服务与形象的延伸，公司建立完善的售后服务制度后，与各办事处统一执行，并对其服务进行有效的监督。

D) 及时快速的处理投诉

所有投诉信息需及时反馈到公司的售后服务部，由售后服务部整理、过滤、检查、跟踪事件的进展，确保每个投诉案件都得到妥善解决，并认真分析总结造成客户投诉的原因，从根本上解决问题，预防同类投诉的再次发生。

E) 开展客户满意度、忠诚度调查

第一，顾客满意度调查可以提升产品和服务的质量，同时从顾客的意见和建议当中寻找解决顾客不满的针对性的方案。

第二，顾客满意度市场调查可以让广大消费者认识到公司对客户的重视性，对提升公司形象和品牌知名度有很大帮助。

实践证明，客户的满意度和忠诚度是成正比的，而且客户好的评价还会带来对企业极为有利的市场效应。客户满意度调查结果将非常有利于公司产品经营策略的调整，也有利于更深层次的客户维护和客户挖掘。通过网络，电话等各种方法，及时、高效地发现及满足客户需求，从而最大程度上提高客户满意度及忠诚度，稳定现有客户，不断吸引新客户，挽回流失客户。

F) 定期对用户进行回访，了解产品的实际运行状况。

自产品交付使用之日起，制定详细计划。定期对用户进行回访，可电话询问详细运行情况、也可现场亲自查看。发现问题及时与用户沟通、协商解决，以免产品出现问题影响用户正常使用。

2、售后服务

(1) 本厂严格执行国家有关法律法规规定，承担产品质量责任。

(2) 售后服务的内容

A走访用户，征求意见，并及时处理用户投诉。

B 、做好质量信息的收集、整理、分析和利用。

(3) 建立产品售后服务队伍，配备业务能力强，服务态度好的服务人员，健全产品售后服务网络。

(4) 产品售后服务人员的职责

a) 指导用户安装，向用户介绍本厂产品使用和维护知识；

b) 收集用户反馈信息，及时答复用户咨询，处理用户投诉；

c) 履行质量职责。执行国家有关法律法规规定，确保用户满意。

d) 严格记录客户的保修期；对于已经超过保修期的客户，及时通知销售部进行后期服务的商定和本次故障处理的方案。

e) 定期对客户进行电话回访,每年一次顾客满意度调查

(5) 服务实施

1) 售后服务部门应积极开展产品售后服务工作。对重点用户走访每年致少一次，认真听取用户意见，并将收集到的用户信息加以整理分析写出报告。



2) 对于用户来人、来函、来电和用户走访反映的产品质量、服务质量、包装质量、安装质量等问题，售后服务部门也要逐一记录并及时向有关部门反馈。如需到现场服务时应立即通知服务人员赴现场处理。

3) 技术服务人员、销售人员及其他人员在和用户接触中收集到的信息，要及时向有关部门反馈。

4) 服务人员去用户单位现场服务时应当认真履行职责，认真帮助用户解决质量问题，确保用户满意，并填写《售后服务记录》经用户签署意见后带回，返回后5日内交售后服务部门存档备查。

3、客户投诉处理管理

为迅速处理客户投诉，维护公司信誉，促进质量改善与客户的长期维护，制定本细则。

(1) 投诉分类

客户投诉依客户投诉原因的不同区分为：

- 1) 质量异常导致的客户投诉；
- 2) 非质量异常导致的客户投诉(指人为因素造成)；
- 3) 其它原因导致的投诉。

(2) 处理流程

1) 确认投诉问题

接到客户投诉或抱怨后，首先向客户了解具体投诉内容，做详细记录，建立客户投诉登记表，产品质量方面投诉应立即查明投诉产品详细信息(订单编号、料号、交运日期、数量、不良数量)、客户要求，进行详细登记，与相关部门进行核实、确认。

2) 分析、核实问题

根据不同分类，对投诉进行分析，若属我方质量问题应另拟定处理方式，会同技术中心、技术部等部门共同分析造成投诉原因及责任归属部门；对人为因素和其他原因造成的投诉，配合其他相关部门按流程，与产品质量问题同等对待、处理。

如判定结果非我方原因造成，认真向客户解释，并出示我方鉴定结果及依据，协同客户分析可能的原因，并与客户商讨后续解决问题办法。

3) 协商处理办法

情节较轻的质量投诉，登记备案，及时反馈给相关部门并引起高度重视。情节严重的投诉，填写客户投诉处理表，由生产部及技术部提出产品解决措施，售后服务部与业务部共同商议解决办法，并与客户协商最终解决办法，报各部门审批。

4) 处理及落实处理方案

及时向客户反馈投诉解决进程，依商议的解决办法进行后续处理，并全程跟踪落实情况。品控中心、技术部及生产中心拟定改善方法避免同类问题再次发生。

(3) 处理职责

各部门对客户投诉案件的处理职责如下：

①售后服务部门

(1)客户投诉案件的登记，了解客户投诉及投诉理由的确认；

(2)客户投诉内容的审核、调查、提报。

(3)与客户接洽客户投诉的调查及妥善处理。

(4)客户投诉改善案的提出、洽办、执行成果的督促及效果确认



(5)处理方式的拟定。

(6)迅速传达处理结果。

(7)客户投诉处理中客户投诉反映的意见提报。

②业务部

(1)配合售后服务工作人员了解客户投诉及投诉理由的确认;提供客户投诉产品的订单编号、料号、数量、交运日期;

(3)协助客户解决疑难或提供必要的参考资料;

③技术中心和技術部

(1)客户投诉质量的检验确认;分析问题原因、拟定处理对策并监督执行。

④生产部

针对客户投诉内容详细调查,并拟定处理对策及执行检查提报生产单位、生产人员,及生产日期。

(4) 客户投诉责任管理

对相应职责范围内的责任事故,各相关部门在权限范围内调查处理,售后服务部门每月审视上月份的客户投诉案件,按绩效考核实施细则相关规定实施相应处罚。

4、售后服务工作原则

(1) 售后服务工作人员对客户投诉均应积极应对,礼貌接待。如因售后服务态度造成客户投诉,按绩效考核实施细则相关规定实施处罚。

(2) 接到投诉后,第一时间与客户取得联系,了解投诉问题,原因。

。



(3) 确认投诉后，在公司内严格执行流程，迅速处理，尽快解决，在第一时间答复客户。

(4) 监督投诉问题的落实，

(5) 遇有争议，按合同有关条款由专人负责协调。

(6) 我司承诺接到采购人通知，保证 2 小时内响应，4 小时到达现场，24 小时解决问题，无法在规定时间内解决问题，提供必要的后备设备或解决方案。



投 标 人：濮阳益晟医疗科技有限公司（盖章）

法定代表人或其委托代理人：_____（签字或盖章）



2024年6月18日



“用户第一，服务至上”是公司始终坚持的经营宗旨，以优惠的价格为用户提供优质产品，优良服务是公司一贯奉行的经营方针；“专业、诚信、及时、周到、热情、高效”是公司永远遵循的经营理念。

公司自成立以来，一直以客户需求为导向，为客户创造价值的核心理念，悉您所需、为您所用，以客户对产品的功能需求制定产品策略、提供解决方案，彻底打破传统以产品品牌为主的销售模式，我们将围绕客户的需求持续创新。为了规范售后服务流程，以及不断提高公司的服务水平和
服务意识，特制定本体系。

1、 售后服务宗旨

我们以“热情、周到、诚信、及时”为技术支持和售后服务的宗旨，“用户至上、质量第一、服务优质、响应及时”的服务原则，努力为用户提供优质服务。力求使用户满意，并一贯认为用户的满意要远比竞争更为重要。

在医用设备（耗材）方面，我公司针对各个客户所需不同，建立客户档案，从而使各部门技术经理迅速的了解不同客户所有部门的机型及所需耗材，有效地安排各部门技术人员在接到客户需求电话起3小时内上门解决客户问题，从而提高客户的工作效率。我公司以“最环保、最健康、最快捷的上门服务解决客户需求”为己任，让客户的打印机、复印机在享受我公司提供的免费保养、维修的同时得到最健康安全、最快捷实惠的耗材产品的配送、维修及退换货等服务，从而大大提高办公效率。我公司还为不同客户量身定做并提供“办公系统安全解决方案”，从“安全、稳定、价值、独享、方案”五个层面，协助客户提高工作效率的同时，更好地降低办公成本。

安全：确保健康安全和信息安全

在所有的医用设备（耗材）中，健康安全关系到使用者的切身利益，我公司坚持“**客户健康第一**”的原则，在众多品牌中甄选原材料品质一流的耗材品牌，产品均无毒无害。而信息安全则关系到企事业的机密信息，尤其是政府、军队等保密性较强的单位对信息安全及保密均有严格的要求。

稳定：提升企业形象和办公效率

经常有客户向我们反馈，由于品质不稳定医用设备（耗材）在关键时刻总是很不争气，打印出给重要客户看的文件黑条、粘手很严重，严重影响客户心目中的企业形象。持续稳定的打印产品品质，不仅能提升企业形象，而且能提高办公效率，降低误工成本。我公司为客户选择的耗材产品，确保产品品质持续稳定，在生产过程中，通过了国际权威STMC测试，产品品质及稳定性均达到国际标准的品牌，请企事业单位客户放心使用。

方案：让客户享有“无忧使用”

我公司有专业的医用设备（耗材）技术团队，为客户提供及时、便捷、高效的售前、售中和售后服务方案。从打印需求的分析，到产品及服务方案的制定；从医用设备（耗材）的采购、配送，到定期上门检修，医用设备（耗材）的保养、维修等，阳光电子均设有一套完整的服务方案，为确保客户利益，我公司售后服务电话24小时开机，能随时解答客户的疑问，从而确保客户享受到“无忧使用”。



2、售后服务方式

 **☎ 免费电话技术咨询**

当用户产品发生故障或用户有疑问时，用户可拨打本公司电话寻求技术支持，我们公司的专业工程师将及时回答客户提出的各种有关技术问题。

现场维护服务

当客户报告的故障通过技术电话和远程维护不能被解决时，本公司将按照合同规定的响应时间派遣工程师赴客户现场排除故障，进行维修。包括故障产品的取回和送还。

我公司承诺接到采购人通知后，保证 2 小时内响应，4 小时到达现场，24 小时解决问题，无法在规定时间内解决问题，提供必要的后备设备或解决方案。

专业人员配备

公司以办公室为中心总体协调技术部、售后服务部与施工调试部的调动与配合，并记录存档维修记录上报相关领导。

售后服务部有固定维修人员，当工程运转出现问题时维修人员配备一名技术人员将第一时间到达现场。如现场需要人员较多时由办公室从施工调试部调出人员配合施工。

备用件：

针对工程中常用的易损易耗品，我公司建有配套仓库，以解决在产品正常运行中出现的各种问题，在收到用户反馈后会及时调度，选择合适的部分需更换零部件，以确保处理系统在短时间内能够恢复正常运行。能为用户提供更加便捷的服务，免去用户的后顾之忧。

投 标 人：濮阳益晟医疗科技有限公司（盖章）

法定代表人或其委托代理人：_____（签字或盖章）

娜任
印淑

2024年 6 月 18 日