

## 九、 售后服务方案

### 售后服务承诺书

我公司保证所供仪器是全新的、未经使用的原装合格产品。保证提供的货物在正确安装、正常使用和保养条件下，在其使用寿命内具有良好的性能，质保期为 1 年。交货时提供说明书。

我公司承诺对所供设备的质量标准按国家有关质量技术标准及相关法律、法规和规定的要求执行。

#### 一、售后服务计划：

1、设备由厂家（北京阅微基因技术股份有限公司）提供 1 年的免费保修服务。

保修时间：自验收合格之日起 1 年。

2、免费保修期满后，所进行的维修、更换只收取成本费用。

3、设备在正常使用情况下，所发生的非硬件损坏免费维修服务。

#### 二、质保期内产品故障响应时间

1、即刻电话响应：

在拨打售后热线登记后，我公司工程师将即刻与客户电话联系，了解故障现象，确定维修事宜，提出解决方案。如属硬件故障，通过电话将问题解决并提供无限次网络远程服务。提供定期上门技术服务、7\*24 小时不间断技术支持，接到采购单位故障通知后即刻响应，在 24 小时内到达故障现场进行维护，并在 48 小时内修复或提供相同型号备用机，切实保证法定工作日无故障开机率 100%。

2、24 小时服务热线：

A、此次投标产品，厂家（北京阅微基因技术股份有限公司）提供的服务热线设有 24 小时专人值班；

售后热线：400-019-2196

可以直接拨打厂家（北京阅微基因技术股份有限公司）座机号码 4000192196  
转 2，24 小时提供全程服务。

3、7 天\*24 小时工作制

厂家（北京阅微基因技术股份有限公司）技术部的服务电话时间：

每周一至周日，24 小时，节假日照常。

三、应急维修时间安排

1、按照采购方的要求响应应急维修；

2、因特殊情况导致设备的维修周期长而影响临床检验项目正常的开展，厂家（北京阅微基因技术股份有限公司）可协调免费提供备用设备。

3、在北京、苏州、广州和成都设有四大重点售前和售后技术服务中心。覆盖全国华北、华东、华南和华西四大地区 32 个省、自治区、直辖市。本项目中，我公司将以北京服务中心作为项目售后服务机构，就近迅速调配人员，根据客户的需求，安排专业的技术人员上门解决技术问题。。

在各大售后服务网点设置

服务机构名称	所在地	联系人	联系电话	地址
苏州阅微基因技术有限公司（以下简称苏阅）	苏州市	于在亮	15501493481	苏州高新区锦峰路 8 号 3 号楼 104、202、222、306 308、311、312 室
北京阅微基因技术股份有限公司（以下简称北阅）	北京市	郭 丹	17751660300	北京市海河路 10 层 1005 至 1010
广州阅微医学检验所有限公司（以下简称广阅）	广州市	王 侠	17751660305	广州市黄埔区伴河路 96 号 1005 至 1010
成都技术服务中心	成都市	孟翔雨	13581938434	成都市武侯区科园二路 3 号 a222

公司名称：北京阅微基因技术股份有限公司

## 售后服务措施

### 一、售后服务体系

售后服务体系通过理念思想保障体系、组织机构保障体系、人员技术保障体系、服务方式保障体系、技术培训保障体系、检测仪器设备和服务制度保障体系、法律保障体系等保障体系进行贯彻实施，向用户提供一流的售后服务。

#### 1.1、理念思想上的保障体系

我公司通过IS09001 和IS013458 系列质量管理体系，项目质量、产品质量和售后服务全部纳入并严格按照 IS09001 和IS013458 质量管理体系和售后服务体系的标准执行。

其质量管理体系在服务方面所贯彻的宗旨是“用户至上、服务第一、信誉第一、一切从用户利益出发、一切从用户需求出发、一切从及时解决用户困难出发。”这就是我们的服务理念，这就是我们的思想保障。

#### 1.2、组织机构保障体系

##### “四级”组织保障

我方实行售后服务“四级”组织保障体系：

第一级：由公司总工程师亲自主抓售后服务，实行公司级领导亲自抓服务的组织体系。

第二级：由质量管理部，以第三方身份监督检查售后服务部服务人员的最终服务质量。

第三级：由公司客服中心，切实具体完成对最终用户的售后服务，并配有多名具有5年以上维修维护实践经验的工程师，进行7×24小时不间断的售后服务。

第四级：突发事件应急小组：

我方成立售后服务突发事件应急小组，由公司总经理亲自挂帅担任小组长。该突发事件应急小组规定：小组全体成员的手机全天必须24小时开机，一旦突发应急情况，无论何人(包括技术员、材料仪器管理员、司机等等)何时、何地，一接到服务命令，必须按用户要求时间提前赶到现场实施应急服务。

## 售后服务组织机构

我公司针对售后服务成立了客服中心，为我公司售后服务体系的组织保障，向用户提供一流的、全方位的、及时的本地化服务。

#### 1.3、人员技术保障体系

我公司配备多名具有多年实践经验，并通过专业技术培训的专业售后服务人员，为用户提供7×24小时不间断的全方位一流服务。与此同时，技术支持部又配备具有5年以上研制、开发、实验经验的技术支持专业工程师，为用户提供全方位、全过程的技术支持。

#### 1.4、服务方式保障体系

我方具有热线电话服务方式、现场支持服务方式等多种主要服务方式。

##### 1.4.1、电话支持服务

用户在使用过程中，有任何疑惑和问题，可通过服务热线向本公司提出服务要求。售后服务人员组成电话支持小组，以最快时间响应用户的服务请求，协助与指导用户制定解决问题的方案。电话支持服务提供每周7天，每天24小时服务方式。

#### 1.4.2、现场支持服务

关于我公司的现场支持服务，务必是在正常合理的、不违反法律法规等的前提下，用户在使用本公司产品的过程中出现问题而不能通过电话或者网络方案解决的前提下而使用的一种直接应对用户带给的一种服务方案。

本方案流程如下：

第一步：客户服务人员接到客户的来电或网络信息，不能通过交流解决只能现场支持服务的问题，客户人员需精确了解客户的问题所在，登记客户问题和客户信息。

第二步：客户服务人员将客户需求现场支持服务的信息交予相关工作人员。

第三步：相关工作人员接到现场支持服务信息，应在最快的时间将任务分配到公司具体人员手中。

第四步：现场支持服务人员接到上级分配的任务，应立即联系用户，与用户客约定上门时间。

第五步：现场支持服务人员在与用户约定的时间内到达用户指定地址，为其服务并收取相应的费用。

第六步：服务人员回到公司，需将此次的服务中所出现的问题和资料做一个系统报告提交公司售后服务部。

第七步：我公司对于此次的服务做一次电话或者网络回访，咨询用户对于产品使用状况及用户在服务过程中的感受。现场支持服务人员需注意事项：

- (1)现场支持服务时出示上岗资格证。
- (2)公开出示我公司统一收费标准并按标准收费；收费后为用户开具票据；不得向客户收取额外费用，一经发现，务必加以严重处罚。出示服务记录登记表，服务完毕后请用户签署意见；
- (3)服务后需向用户讲解使用知识到位。
- (4)不喝用户的水、不抽用户的烟、不吃用户的饭、不要用户的礼品；
- (5)上门服务人员务必穿着整洁、得体大方，与客户交流务必礼貌用语，不得与用户有任何行为上的冲突。
- (6)上门服务人员上门务必严格按照我公司的规定对用户进行全方位服务，不得偷工减料，粗心大意。

#### 1.4.3、投诉受理服务

我方在总部设有贵方投诉中心，提供投诉热线电话4000192196,每周7天、每天24小时受理贵方对我方服务质量的投诉。我方保证贵方的投诉在 24小时内得到处理。

#### 1.5、技术培训保障体系

我公司依托设备厂商的技术培训中心，培训中心配备专职培训教师。多名高级专职培训师，具备坚实的专业知识理论基础，同时具有多年研制、开发、实验和售后服务经验，根据国家行业

标准和招标文件提出的技术规范标准要求，为用户提供系统、完整及时并附有针对性的技术培训。

### 1.6、服务制度保障体系

严格完善的服务制度，是服务体系的前提保障

- 1、针对每个用户，建立完善的用户服务技术档案制度
- 2、产品使用情况登记
- 3、用户意见收集反馈报告制度

### 1.7、法律保障体系

若我方中标，我方将完全遵循招标文件合同条款的要求，项目验收之前，我方一切的服务承诺都将以法律条款的形式确定下来，确保为最终用户提供长期、热情、及时、一流、全方位的售后服务。

## 二、售后服务宗旨

用“心”服务，为客户创造更大价值。用心是我们的服务态度，是我们不断追求卓越服务的主动精神和责任意识，在服务中融入用“心”，用我们的专心、诚心、真心、热心和体现在一切工作中的责任心，为您创造价值。

我们严格执行《售后服务承诺书》，我们深信优质、系统、全面、快捷的服务是事业发展的基础。经过多年的不断探索和进取，我们形成了“以客户为核心以质量为企业的第一生命”的服务理念。并以严格的管理、先进的技术创建国内一流的服务企业为目标制定了“规范管理制度，严格过程控制，保证产品质量，达到用户满意”的质量方针，坚持“用户第一”的原则，构建良好的销售服务体系，为客户提供优质的售前、售中及售后服务！

## 三、售后服务体系管理制度

本公司严格执行国家有关法律法规规定，全面承担产品质量责任。

为整合并优化现有的售后服务部资源，完善管理体系，加大管理力度，使每位员工都能明确各自岗位职能及职责，提高工作效率，提高服务质量，提高客户满意度，特制定本制度。

### 3.1 、售后服务部职能

- 1)、搜集、接收和受理客户对公司产品的咨询与意见；
- 2)、处理各类客户投诉及市场投诉，第一时间反馈；
- 3)、负责客户回访与开展重点客户关怀计划，了解客户需求；
- 4)、保存客户基本资料，并进行整理、分类与更新；
- 5)、向相关部门反馈客户意见及建议；
- 6)、受理办事处的产品退货、换货。

### 3.2、售后服务部主要工作说明



1)、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,比如热线、网站、邮箱等,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。

#### 2)、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,通过对重点客户的回访与沟通,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。

#### 3)、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。

#### 4)、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。

#### 5)、开展客户满意度、忠诚度调查

用户满意度调查可以提升产品和服务的质量,同时从用户的意见和建议当中寻找解决用户不满的针对性的方案。通过网络,电话、现场走访等各种方法,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。

### 3.3、售后服务实施

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四次,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。

### 3.4、客户投诉处理管理

#### 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(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、技术研发部及生产部拟定改善方法, 避免同类问题再次发生。

## 3、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, 并提供客户投诉率, 归属单位或个人依客户投诉案件发生的项目原因决定责任归属, 按绩效考核实施细则相关规定实施相应处罚。

## 四、售后服务流程

### 4.1、服务受理

我公司提供7×24小时的服务热线电话受理用户的服务请求, 项目售后服务中心在接到信息后, 立即记录用户名称、基本信息及问题现象等信息, 同时在服务管理系统中增加相应服务信息。

### 4.2、确定问题类型及处理

在项目售后服务中心收到问题信息后, 立即确定服务类型, 派出工程师前往现场或电话支。

### 4.3维护记录

在完成服务后, 进行详细完整的维护记录, 并在服务管理系统中关闭此项服务。

### 4.4、客户满意度调查

对已经关闭的服务，服务监督部门将进行客户满意度调查，分析调查结果并提出工作改进意见。

#### 4.5、建立服务档案

我公司将对本项目涉及单位的所有货物建立详细的档案库，在此基础上，有针对性的制定详细的服务方案。

档案库主要包括：

- 1)、单位名称、地址、联系人等信息；
- 2)、单位所使用的货物信息：型号、采购日期、版本等；
- 3)、服务人员情况：人员数量、技术水平等；
- 4)、其它相关参数。

#### 4.6、服务记录

服务请求的追踪与记录部分的主要内容包括：

- 1)、唯一的服务号以便于追踪和记录；
- 2)、每项服务记录包括服务请求人信息(姓名、单位、电话、地址)
- 3)、每项服务记录包括名称、登记号；
- 4)、包括所请求服务的内容(技术支持、现场服务等)；
- 5)、记录所分配响应该项服务请求的工程师、分配时间等追踪信息；
- 6)、记录所提供的服务活动(电话、邮件、现场等)；
- 7)、记录所提供服务的结果(完成、技术专家响应、应急启动等)
- 8)、质量管理结果(客户满意度调查)
- 9)、月度、季度、年度总结及汇报。

### 五、售后服务人员配备

#### 5.1、售后服务团队的设立

服务团队名称	北京阅微基因技术股份有限公司
办公地址	北京市海淀区三里河路17号10层1005至1010
售后服务内容	质保：壹年 安装： 1、场地准备就绪通知后，3个工作日内安排工程师进行安装、调试、培训，直到用户正常使用为止； 2、免费进行设备操作、日常维护、故障排除及维修等技术培训。 维修： 1、有24小时服务热线4000192196,可随时咨询提供技术支持 2、有驻地工程师，接到报修后，立即给予远程支持解决，远程支持无法解决，2小时内到达现场给予解决。



服务承诺	我公司承诺遵循所有售后服务条款，所有售后服务达到客户满意为止。
------	---------------------------------

### 5.1、岗位职责

成员	岗 位 职 责
负责人	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.负责根据公司实际情况制定售后服务工作计划，报主管领导审批；</li> <li>2.负责对售后服务人员进行监督和评审；</li> <li>3.负责售后服务流程的改进与服务质量改善等工作；</li> <li>4.负责解决售后服务纠纷及突发事件的处理工作；</li> <li>5.负责安排售后服务专员做好回访工作，保证服务质量；</li> <li>6.负责受理客户投诉等客户关系维护与管理工作；</li> <li>7.负责分析与整理售后服务反馈的资料、信息等，并向主管领导汇报；</li> <li>8.负责对所属员工进行售后服务规范的培训工作；</li> <li>9.负责公司各类项目实施</li> </ol>
客服人员	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.负责本区域内的售后服务日常管理工作，合理分派任务，做好产品售后服务工作。</li> <li>2.负责对售后服务人员进行工作指导、技术培训和考核。</li> <li>3.提高属下员工技术服务水平，及时解决用户的各种售后问题、提高用户满意度。</li> <li>4. 根据公司售后服务运营制度、组织实施、确保完成要求。</li> <li>5.审核《售后服务派工单》。</li> <li>6.控管本区域的各项费用。</li> <li>7.推进公司的企业文化建设、了解员工主要思想动态、创建团队精神、提升公司竞争能力。</li> </ol>
后勤人员	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 售后人员的派工及费用统计；</li> <li>2. 提成统计申报；</li> <li>3. 项目及零售客户档案的建立；</li> <li>4. 客户回访；</li> <li>5. 售后服务申请受理及统计；</li> <li>6.售后工具管理；</li> <li>7.其它事项。</li> </ol>