

售后服务方案

保修期内服务承诺	<p>免费保修期</p> <p>质保期为1年，（从设备安装调试验收合格之日起计）；包括所有部件、耗材终身维修，1年后免除人工费用只收取材料及耗材费。</p> <p>设备的质量保证期，从设备安装调试验收合格之日起计。在保证期内因设备本身的质量问题发生故障，负责免费修理和更换零部件。对达不到使用要求者，经双方协商，可以更换设备，由我公司承担所发生的全部费用。</p> <p>二、服务方式</p> <p>电话支持：通过电话形式，将安排专业技术人员在规定时间内对设备故障定位，并拿出解决方案，最终排除故障。</p> <p>现场支持：通过电话不能解决的故障，将安排工程师赴现场分析原因，制定方案，排除故障。</p> <p>三、服务承诺</p> <p>服务响应及时；</p> <p>解决问题有效；</p> <p>服务过程规范；</p> <p>服务内容全面。质保期内设备运行发生故障，我公司在接到买方故障通知后立即响应，4小时委派专业技术人员（到现场免费提供咨询、维修和更换零部件等服务，并及时填写维修报告（包括故障原因、处理情况及用户意见等）报用户备案，不能在规定时间内解决问题时我公司48小时提供同种设备备用机，保证不影响用户的正常使用。对于人为造成的故障，我公司仅收取相关差旅费，人员和部件成本费，因设备质量原因造成的故障，我公司负责免费维修或更换。</p> <p>质保期内，免费上门安装调试维修服务，由我公司对设备出现的质量问题负责处理解决。直到设备使用寿命止。</p> <p>我公司与客户预约时间对产品实行至少每年4次的定期维护和例行检查，具体维护检查时间由双方商定，及时解决问题，让客户无任何后顾之忧。</p> <p>免费技术升级：产品质保期内，所售产品技术升级，我公司将及时通知采购人，如采购人有相应需求，我公司可对产品进行免费升级服务。</p>
----------	---

<p>保修期外服务承诺</p>	<p>保修期满后, 提供终身维修, 用户只需付零配件的费用, 对用户在日常使用过程中出现的设备质量投诉做出快速反应, 反应时间不超过 0.5 小时。在 1 小时内与客户取得联系给出解决问题的方案, 终身为用户提供售后服务。</p>
<p>售后服务部及备品备件情况</p>	<p>售后服务机构</p> <p>1. 我公司设有专门的售后服务部: 售后服务部: 郑州元美医疗器械有限公司 售后服务部地址: 郑州经济技术开发区经北一路 138 号河南留学人员创业园 5 号楼 B 座新亚大厦 10 层 1003 户</p> <p>2. 我公司配备专业的售后工程师 4 名, 售后内勤 1 名 售后部经理: 刘小军 (15037190553) 售后工程师: 高彦磊 (13140193665) 售后工程师: 黄伟 15903656760 售后工程师: 郑海亮 13607679263</p> <p>3. 售后服务部联系方式: 19503836303</p> <p>4. 本公司对售出设备的备品配件 10 年内给予保证, 并提供相应的技术支持。我公司长期提供本设备中所用到的备品备件、易损件, 即保修期内非人为损坏免费提供, 保修期外以成本价格提供。</p>

供应商名称 (并加盖公章): 郑州元美医疗器械有限公

司