

售后服务承诺

一、服务响应时间及方法：

所有产品有故障时提供免费上门服务，三年免费上门维护，软件终身免费升级，并提供厂商三年免费质保及上门服务，2 小时内响应，接到用户要求对所购设备进行维修的通知后，立即给予答复，并派合格的维修人员 24 小时内赶到现场解决问题，不能解决问题时提供备机备品，直到原设备修复，期间产生的所有费用均有我公司承担，365 天全年无休（包括周六、周日和节假日）。原设备修复后的质保期限相应延长至新的保修期截止日，全新备机在使用期间的质保及售后均按上述承诺执行。

二、质保“包修、包退、包换”承诺

我公司承诺：所提供的产品严格按照国家规定的三包服务的标准执行，保质期内设备内在质量问题，进行免费维修或更换，经两次维修后仍不能正常使用的，给予更换同型号产品或性能不低于原型号的产品。服务期自安装验收完成之日起计算，终身负责维修。

三、维修、维护服务体系及技术支持：

（1）现场服务——为了更好地为用户服务，我方为本次项目成立专职保障小组，在出现故障时，负责在现场提供全方位专职服务保障。

（2）技术工程师（经验丰富的工程技术人员）

（3）网络工程师（资深的网络技术专业人员）

（4）协调联络员（高级客户经理）

（5）热线响应服务——针对系统 7×24 小时不间断运行特殊需求，承诺提供 7×24 小时热线电话的技术响应，在收到客户的电话或传真后，及时对技术问题作出响应，提供在线维护技术支持及现场维护支持。

技术服务热线：0371-68080180

（6）紧急现场维护服务——对于电话响应和远程支持均无法解决的问题，公司提供如下承诺：紧急重大故障(解释为：系统无法运行)，我方将在得到通知后 1 小时内派技术人员赶赴现场；普通故障，乙方在得到通知后 2 小时内赶赴现场解决问题。

（7）远程接入支持——当热线服务无法解决问题时，维护工程师在最终用户授权下，直接以远程终端方式接入系统进行故障诊断，并采取可能的措施排除故障；

（8）定期巡检服务——我方将指派专门的技术人员定期到用户现场进行巡检，跟踪系统运行情况，解答用户提出的问题

四、质保期后维护保养的收费

保修期满后对本次项目所用设备，我方负责进行终身维护，依照零配件和维修备品价格表中所列的成本价收取费用。免费维护期满后，我方可提供优惠的有偿现场服务以及系统的全面管理服务，包括日常操作管理、定期巡查、性能调整与优化、设备扩容与设计建议、维修维护处理等。

五、质量保证措施及技术培训

（1）质量保证措施

我公司在新乡市设有专业的售后服务机构，其中高级工程师 8 人，助理工程师 3 人，为设备的正常运行提供了有力的保障。

售后名称	联系人	职务	电话
新乡市客服	殷鑫	经理	18638501351
	李建友	工程师	13937187172

1.本项目所采购的软、硬件产品包含产品供应商提供的标准服务，并提供制造厂商质保期限质保承诺书。

2.我公司承诺所供的每套产品均含一套完整技术资料——驱动程序、视频版培训教程、示范课例、中英文产品说明书等，且放置于该货物包装箱内同步发货

3.我公司承诺本项目合同中所供货物具有产品质量检验报告，全部是全新原厂产品且符合产品质量管理标准要求的正品一级。

4.公司将为本次项目成立专门的售后服务工作组，负责对本次项目中标后的业务操作与售后服务统筹协调。售后服务工作组将配合采购部门，对本次项目的售后服务承诺进行逐项落实、内部验收和跟踪服务。

5.售后服务工作组在本次项目发运到货后 5 个工作日内进行电话回访。了解到货情况、收货情况，及时处理各种问题，并在汇集回访情况后，向用方上门回访，汇报本次项目落实情况。

6.免费上门培训、维修、维护服务：每学年开学前整套系统进行无故障运行监测；一个工作日解决不了故障，提供备用机。每次维护我公司编制维护纪录，并提出在设备运行方面的建议。

7.每 3 个月派专业技术人员对整个系统设备进行一次全面的检测、维护和保养，对系统中暴露出的问题或隐患及时修复，清除由于设备长期运行而存在的软硬件隐患，保证系统处于健康状态。并提供每次检测、维护和保养的详细书面报告，供贵单位存档备案；对使用过程中出现的异常问题进行现场解答，并对监控操作人员进行现场指导，使其能对系统正确操

作,纠正平时不正确的操作方法;

8.经常与贵单位保持联系,实行定期电话回访制度,了解系统的运行状况;

9.公司配备有相当数量的整机和各种配件,保证在需要时及时进行整机或部件更换;

10.帮助用户制定系统的使用和日常维护制度,建立维修档案,每次维修或维护,都将工作内容详细列表,并经贵单位保修人员确认后,记录在案;

11.在保修期结束前我方工程师和用户代表进行一次全面检查并形成书面报告。

(2) 技术培训

针对本项目我公司提供的专任教师的培训,主要针对系统功能使用,以及系统维护的相关内容,包括所提供设备的原理和技术性能、操作维护方法、安装调试、排除故障及软件结构、定制和升级等各个方面,我方提供全套培训教材(中/英文)和培训课程计划表。保证参加人员(3人以上)其掌握要领,培训完成后,统一发放课程结业证书。

(1)、培训指导思想

我们将坚持现场培训从实际应用出发,坚持以各医院专任医师为主体,以提高常态医疗应用效应为宗旨,以提高诊疗效率、减轻医师在诊疗过程中的工作量为前提,努力做好本项目的现场初高级培训、辅助远程培训支持,使迅速适应电脑教学环境,并与诊疗相结合,发挥电脑的教学优势。

同时,我方向用户的管理人员提供相关培训,以便对工程实施进行有效管理,同时保证用户能够进行系统的运行管理、操作、维护,故障分析处理等工作。

针对本项目中的关键技术产品提供原厂商的公开课形式的故障诊断和日常维护使用的技术培训。通过培训,使教师能够掌握相关设备的基本特性和体系结构,并能用管理软件做日常管理和维护操作。

(2)、培训的目标:通过本次培训将达到如下几个目标:

1.多媒体系统的使用重在落实到日常诊疗中,使大多诊疗的能够在日常的工作中有效应用,把多媒体作为支持诊疗的工具、助手和伙伴,提高诊疗效果和效率,完成诊疗目标,实现多媒体和日常诊疗的有机融合,在培训的过程中,逐步掌握多媒体操作技能,引领医师探索基于多媒体系统的研究;如诊疗中交互策略、协作活动的开展、资源的建设、改进观念、探索信息技术支持条件下新的方法、模式。

2.培训是专业发展的重要手段。通过培训的引导和支持,按照理论和实践相结合的方法解决诊疗中的实际问题,提高医师的研究技能、信息技术操作等专业技能。

3.保证项目维护技术人员能够熟练管理设备,熟悉,具有较高的系统维护、判断故障的能力和综合处理能力。

4.保证项目维护技术人员具有独立操作能力，能够进行日常维护，解决常见故障。

(3)、培训特色

1.教学观摩、理念革新

通过工程师进行校内观摩课展示，使医师关注诊疗中真实的课例，感受多媒体诊疗与传统诊疗的重大区别，更加清晰的认识多媒体在现代信息化医学中的所起到的变革作用，并在新理念的冲击下进行实践。

2.体验互动、边讲边练

系统充分调动起医师的积极性，解决了医师只能看不能操作的培训瓶颈。培训讲师把操作演示给医师，医师则在设备上上进行有针对性的操作练习。可随时提出问题，由讲师进行最佳时机进行回应、解决。

3.循序渐进、高效实用

培训方案完全从医师的实际诊疗应用角度出发，有条理、分阶段的进行培训。三个阶段循序渐进的进行安排，由多媒体的感性认识到后期诊疗理念的升华，最后进行多媒体诊疗技能的提升，真正意义的实现全校医师都能熟练的使用。

(4)、培训教材

培训所需教材主要由我公司及设备厂商提供专业培训资料，结合我公司负责编制的使用和维护手册，保证参与培训的人员至少人手一册，教材将装订成册，便于长期保存。

(5)、培训开始时间、地点及师资安排

培训计划在本项目集成实施完成后1周内开始启动。我公司将和客户项目领导协商确定最终的培训方案和计划。共同组织用户的相关术人员进行集中式的培训。

具体培训地点与客户方的项目领导商后确定，我公司根据培训需要负责培训环境的准备。

为了保证本项目相关培训工作的顺利完成，我公司抽调经验丰富的具有培训经验的技术工程师与原厂商专业培训讲师（3年以上项目实施经验和教学经验），组成技术培训小组，负责制定培训计划，实施培训。

(6)、培训设备

公司将为本次项目用户提供优越的培训条件，培训设备都是目前较先进的医疗仪器，实验设备也都是严格按照原厂的培训标准要求配置，使医师能在模拟的接近现实的运行环境中获得所需知识。

(7)、培训师资

所有的培训师均有相应的技术认证资格，同时积累了大量教学、集成和系统管理培训在教学和实验等方面的经验。针对本项目中使用的主要核心设备，我们将组织专业培训讲

师为本次项目提供培训服务。深入研讨的教育技术专家将针对学校的实际情况进行培训教材及方案的制订，由教学经验丰富的一线教师进行主导培训，专业的技术工程师现场进行维护答疑。

本项目中的专业培训课程将由我公司资深工程师或相应厂家高级培训讲师授课，我方的资深工程师会在项目的不同阶段参与到项目实施中，他们在多媒体远程教学设备从业多年，具有深厚的理论知识和丰富的项目经验，在讲课过程中，会根据用户实际情况结合多年的理论基础，有针对性的授课，能够为本项目培养出优秀的设备维护人员和系统管理人员。

培训组织机构职责

培训组长：

负责培训组成员日常工作的监督与管理；

负责本项目培训相关规范的建立与修订；

负责本项目培训的沟通、方案制定、组织协调、安排工作；

负责项目培训执行的监督、检查、分析、纠偏；

负责监控本项目培训的客户档案库建设；

负责监控、提高本项目培训的客户满意度。

讲师：

负责培训准备期的用户沟通工作；

负责协调合理的培训行程；

负责用户培训的现场组织工作；

负责培训课件的编写开发；

负责培训考核的组织考核、考核评定；

负责培训满意度的收集工作；

负责收集培训视频、照片、课例等信息，建设客户档案；

负责培训满意度的收集及分析工作；

协助培训组经理完成项目培训相关工作内容。

(8)、培训方案

1、医师培训方案

主要对象为设备使用人员（主要为一线各个科室医师、以及相关领导）。通过培训，能够对系统能够有比较全面的了解，将来实际使用中能够熟练地操作。通过培训引导和支持，帮助科室医师根据各个学科的教学规律以及特点，将理论和实践相结合，解决信息技术与课程整合中的实际问题。

2 维护人员培训方案

通过培训使用户管理专家和技术维护人员尽早了解用户项目的整体架构，掌握系统相关技术。通过实践技能培训和实际操作练习，可以使用户系统管理维护人员对工程中所使用技术以及设备的实际配置有较为直观的认识和感受。

(9)、培训考核方法：

1) 培训讲师的考评：

采用课后培训效果反馈表打分（要求培训对象如实填写）。

2) 参加培训人员的考核：

10)、技术培训质量反馈及评估

为了检验培训效果，便于本项目将来开通和运行维护工作的顺利开展，在专业培训结束后，我方将对本项目所有受培训的教师及维护人员进行严格的考试，使其达到专业标准，考核内容将包括基本的理论知识、配置参数以及实际的动手操作；在相关培训结束后，根据客户的需求参加相关的考试。我公司在相关培训结束后，将对参加培训的人员进行考评。通过闭卷笔试或者实际操作的形式来考核检验学员对培训内容的掌握程度，要求培训学员务必都能够掌握培训课程中所涉及到的知识技能，同时我公司还将负责编写《培训质量评估报告》，提交给用户单位作为评价本项目培训方案质量的参考。

11)、培训质量控制和保证

我公司根据以往大量项目培训经验，为了保证培训工作达到预期的目标，收到最佳的效果，我公司建立了一套完整的质量控制体系。

人员培训效果分析：发放调查问卷，了解培训效果，与学员面谈，了解他们对自我知识的评价和对培训的期待。

完善的培训体系：我公司在长期的项目培训实施中积累了丰富的培训经验，秉承“立足客户，注重实效”的培训宗旨，我公司建立了完善的培训体系，拥有丰富经验的培训师资和条件优越的培训环境和实验环境，为完成培训任务提供了坚实的前提条件。

制定培训计划：培训是否能达到预期的目标，收到最佳的效果，培训计划制定是否完善是很重要的指标。我公司根据具体的项目需求，针对客户提出的具体要求，和客户一起协商，统筹安排，尽可能考虑影响培训的所有因素，和客户一起制定一个完善的培训计划。

培训定时汇报制度：培训小组在对客户展开培训的过程中，以每天提交日报的形式，向项目领导汇报培训进度，培训中碰见的问题，需要领导协调处理的地方。项目领导通过这些报告，随时了解培训进展情况，解决出现的问题，进一步控制和调整培训进度。

监督培训过程：在培训工程中，项目领导和培训小组组长负有监督的责任。培训过程包

括：联系客户，协商人员、地点、时间等安排，确定培训内容和课程，准备教材，准备教学环境，展开培训，收集和反馈，培训考核，总结评估培训效果。项目领导和培训小组组长根据培训教师的日报，随时掌握和检查这些过程环节的实施情况，及时发现问题，与客户协商，及时解决出现的问题，排除影响培训效果的质量隐患。

培训的考核：在每项课程培训结束后，我公司对参加培训的教师进行单项考试，在培训总体结束后，我们与客户方领导一起，组织参加培训的教师进行总体考试，通过考试检验学员对培训内容的掌握程度，加深学员对培训内容的理解。

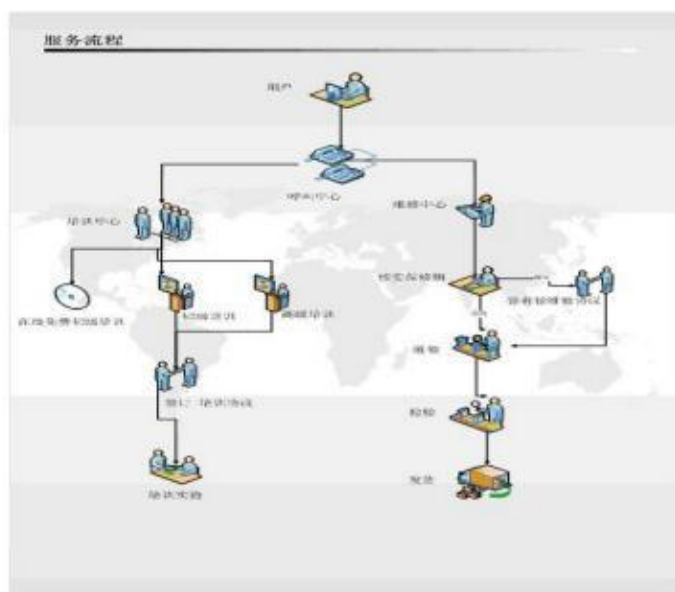
评估培训质量：在培训结束后，我公司将培训的评估表格发放给参加培训的人员和客户方的相关负责人，对我公司的培训组织、培训过程、培训教师的素质、培训效果进行调查和评估。根据评估的结果，由我公司项目领导与客户方领导一起对培训给出总体评估结果。

⑫、培训相关表格

培训调查表

您对本次培训的总体评价是： 很好 ☐ 较好 ☐ 一般 ☐ 差 ☐
您认为授课质量： 很好 ☐ 较好 ☐ 一般 ☐ 差 ☐
您对课程进度的安排： 很好 ☐ 较好 ☐ 一般 ☐ 差 ☐
您认为培训教材的内容、逻辑安排： 很好 ☐ 较好 ☐ 一般 ☐ 差 ☐
您认为哪天的课程对您最有益： ()
本次培训的实际效果与您的期望值： 很一致 ☐ 一致 ☐ 基本一致 ☐ 不一致 ☐
在此次培训中您认为您最大的收获是什么：
您认为该培训最应该有所改进的是哪一方面：
您对我公司培训的建议：





- 1.客户通过售后服务热线、客服邮箱等沟通方式向用户服务中心咨询、反映维护有关的相关信息。
- 2.客服专员受理，明确客户的需求，并认真记录。
- 3.客服专员接到客服热线电话后，直接与客户交流，解决常见问题并详细记录处理过程，及时将处理结果反馈给客户。
- 4.客服专员无法在规定时间内解决的问题，立即转交服务工程师，并跟踪解决进度。
- 5.服务工程师接收问题，立即进行处理，在线维护技术支持及现场维护支持，并将处理过程和结果反馈给客服专员及相关责任人。
- 6.客户专员接到现场及远程培训申请，立即转交培训部负责人，并跟踪培训效果。
- 7.培训部接收培训需求，立即进行处理，并将处理过程及结果反馈给客服专员及相关责任人。

八、服务档案管理

- 1.设有专员负责售后服务档案的保存、管理、完善。保证资料的完好、准确，并及时更新。
- 2.工程师记录每次故障状况，每周统计维护情况，并向部门主管汇报。
- 3.工程师每月30日统计本月维修情况，报给部门经理及主管。
- 4.呼叫中心接到故障通知起即登记故障档案，直至工程师反馈，销案。

5.任何与售后服务资料相关的内容不得流出客户服务部，对重要资料注意绝对保密，未经许可，不得外泄。

6.对于相关人员反映的一切相关资料，工程师都应认真整理，归档。

九、客户满意度管理

售后服务的最终目标是提高客户满意度，客户满意度也是客户服务部考核员工的主要依据。为提高维护工作的效率，增加客户的满意程度，提升公司的技术形象，特制定客户满意度考核办法，具体办法如下：

1.提高客户满意度是客户服务部的重点工作，各项工作都要围绕此展开。

2.客户满意应符合：现场服务时在规定时限内解决问题；到达现场不能解决问题时应通知客户服务部确定解决问题时间表，通知用户并按期督促解决；重大问题不能解决时要及时通知研发、生产部门。

3.呼叫中心每月要对工程师处理的售后问题进行回访，让用户评价服务情况。

4.客户满意度指标是决定客户服务部全体绩效的重要因素，客户服务部全体员工要努力完成。

十、备品备件管理体系

为规范本中心备品备件库的新建、扩容、调整，有效控制备品备件库存容量，确保备品备件库能满足设备安装、维护等实际工作需要，特制定备品备件库的建设管理制度。

A.备品备件管理细则

备品库内所有备件、耗材根据各型号产品月均销量的2%配备，全部由总部配件专员一级管理；办事处所需备件向总部备件库申请，建立办事处备件库，由专人负责。

备件实行向谁申请，向谁退还原则，备件周转期为12个月。配件专员负责每月30日对备品备件进行盘点。

备品备件使用人在使用备品备件的过程中必须爱惜，个人原因出现损坏，丢失，视情节赔偿。

备品备件使用人申请备件时须在《备品备件出库明细记录表》上签字确认，配件专员应及时将本次出入库情况登记在《备品备件库存台账》中。

备品备件使用人对于出现故障的备品备件应贴好故障标签与《退货、换货、返厂维修申请单》一起及时归还配件专员，配件专员及时办理备件退库手续。

备品经过循环使用已无法满足售后服务时，配件专员应将其返回生产部门，并填写《备品备件申请单》，申请新的备件补充库存，按照公司内部流程执行。

B.备品备件出入库管理

备品备件必须经过质控部检测方可入库，检测可以视具体情况采取全部检测、抽样检测或免检。配件专员对不合格配件办理退库手续，重新申请备件补充库存。

接收检验合格的备品备件，填写《备品备件库存台帐》并签字确认实际入库。办理入库登记手续后，把备品备件分类放置，并记录。

维护工程师根据工作情况提出领用需求，配件专员确认备件需求是否合理。通过需求审核后，由维护工程师向配件专员领用，未通过的需求另行处理。

投标人授权代表

殷金

投标单位公章：河南博奥贸易有限公司

日期：2020年01月09日

