

七、售后服务承诺书

7.1、售后服务方案

7.1.1 售后服务的内容、形式

我公司将长期为用户提供免费的、详细的技术支持，以确保用户及时获得所需的增值服务。为了方便用户的管理，我们将向用户提供整套系统的管理方案，包括用户操作手册，管理文档等有关书面材料及电子文档。

1) 免费电话技术咨询

当用户系统发生故障或用户有疑问时，用户可拨打本公司电话，提供以下信息寻求技术支持：用户单位名称、联系电话、E-mail地址、需要支持的项目和内容。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，及时为采购人提出解决问题的建议和方法，若不能在第一时间找到解决的方法，会尽快地落实后通过电话或E-mail，给用户以最周到的服务。

现场维护服务

当客户报告的故障通过技术电话支持不能被解决时，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。包括故障设备的取回和送还。

保修期服务

用户从我们公司购买设备，均享受保修期服务。在此期间，我们将为您提供免费电话咨询服务，排除硬件故障，恢复硬件系统的正常运行。在保修期结束后，用户可以签订质保期外的服务协议。

2) 定期维护

我们公司工程师将依靠专业化的技术手段，为客户进行系统的定期维护，及时发现并解决潜在的问题。每年4次的现场服务，包括软硬件系统的检查、调试和设备的清洁，了解设备的运作情况，对潜在的问题给出合理化的解决方案；一旦故障发生，将提供最高优先级的现场维护，准确地排除故障，恢复系统的正常运行。

3) 回访服务

回访目的：了解顾客对我公司产品的满意度，对服务质量的满意度，对产品的质量提高及服务的改进提供信息。

回访安排：客户服务中心根据用户档案，制订每年的回访计划，制订出需回访顾客、回访方式、回访时间，安排相应人员，在要求的时间内按回访计划做好顾客的回访工作，并填写《售后回访记录表》和《顾客满意度调查表》。

4) 回访形式：

①电话回访：通过电话与顾客交谈，了解产品使用情况。

②现场回访：到顾客现场对顾客进行实地回访，通过与顾客的交谈，询问该段时期内的使用状况、发生的问题，提供帮助用户的参考建议，解答有关问题，对可能存在的系统隐患及时排除。

③书面回访：通过向顾客发出书面回访信，收集顾客的回复信息了解情况。

公司对回访结果反映出来的问题做详细记录并反馈到相关部门。

5) 巡检

我公司技术人员对所售仪器定期巡访，免费进行系统的维护、保养及升级服务，使仪器使用效率最大化。每年内提供不少于4次全免费上门保养服务，包括寒暑假。

6) 反馈记录

对用户反馈回来的关于本公司提供的产品/工程/技术项目的问题和相关信息，我公司会详细记录在用户档案中的反馈记录项内，并及时做出反应。

7) 接收服务请求和咨询

工作时间：提供专人职守的的服务热线电话（0371-67999177）及技术服务人员联系方式，电话咨询不能解决的，我公司售后在1小时内到达现场进行处理，确保设备系统正常工作。

非工作时间：在非工作时间设置有专人 7*24 小时接听的移动电话热线（18638683876），用于解决技术问题以及突发情况汇报。