## 4.5 售后服务方案

1**. 售后服务及三包服务承诺**

我公司严格按照ISO9001质量体系的认证标准进行，公司设有专门的客户服务部门，技术实力强大，能有效保证客户服务效果，同时设立总经理投诉热线，服务状况表等内部质量管理手段，达成有效的内部监督。

为保护用户的合法权益，明确货物修理、更换、退货(即三包)的责任和义务，我公司将严格遵守《中华人民共和国产品质量法》、《中华人民共和国消费者权益保护法》等法律的有关规定，提供货物时，我公司将做到以下几点要求：

（1）说明货物的配置，开箱检验，正确调试，保证货物符合产品使用说明的配置和产品质量状况，当面向用户交验商品；

（2）核对货物商标、型号和编号；

（3）介绍产品的使用、维护和保养方法以及三包方式和修理者；

（4）明示三包有效期，提供三包凭证、产品合格证和产品使用说明；三包凭证按规定的要求准确完整地填写，并加盖销售者印章；有效发货票注明货物的商标及型号、销售日期、销售者印章、金额等内容。

（5）我公司将设立专业人员负责处理“三包”期间各种维修问题，承担以下责任和义务：

* 承担三包有效期内的免费修理、软件维护业务和三包有效期外的收费修理业务；
* 维护供货商、生产商的信誉，使用新的、符合产品技术要求和质量标准要求的部件和元器件；
* 接受生产商、供应商的监督和检查；
* 保持常用维修部件和元器件的储备量，确保维修工作正常进行，避免因维修部件和元器件缺少延误维修时间；
* 认真、如实、完整地填写维修记录，记录故障、修理情况和修理后的质量状况，向消费者当面交验修理好的商品和维修记录；

**2. 质保期**、**售后响应**、**售后维修点承诺**

1、我公司郑重承诺本次投标活动中，**所投试剂产品有效期12个月，耗材及设备质保1年，打印机质保3年。**

2、质保期内所投产品如出现质量问题，我公司接到用户单位信息后**1小时内响应，12小时内解决问题，如遇无法解决的在24小时内为用户调换同规格全新产品。**

3、我公司有专门的售后服务部并提供7\*24小时技术支持服务，张经理，13633804884

**3.产品培训计划**

为保证所提供的货物正常使用并达到用户方的满意，我方负责对用户方进行技术培训，使用户方工作人员在培训后能熟练地掌握所投货物的日常使用方法和相关注意事项。培训的地点由用户双方共同协商决定，培训方式包括文字理论介绍与实物现场操作演示，使用户既有感官上的认识，又有现场亲自动手操作的切身体会，让用户充分了解产品的同时，掌握产品的使用方法。

如有需要安装调试的产品和设备，我公司免费进行现场安装和调试，保证设备性能达到用户要求和满意。

供应商名称（盖章）：河南研特斯物联科技有限公司

日期：2022年8月15日