

售后服务承诺

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，达到客户满意的质量方针，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！

1、售前服务

1) 供货情况：我方所供产品的票据合法、正规，并接受相关部门的审查，保证规范的供货渠道，保证试剂质量，保证所供试剂的质量符合国家有关法律法规。

2) 供货周期：按照采购人需求量分批供货；每批检测试剂应按照采购人要求，在 7 个工作日内送达采购人指定地点。

3) 质保期：质保期内接到客户电话咨询时实时响应，出现产品质量问题 30 分钟内解决问题

4) 供货要求：我方保证供货质量及渠道的合法性，我方有完善的质量保证体系，保证外观整洁、无破损，保证产品质量，标识清晰无误，使产品安全、及时运抵。若所供产品外观不洁、破损，需方有权予以拒收，我方应及时免费更换。

2、售中服务

1) 我公司技术服务部设有 24 小时专人值班的服务电话，还可以直接拨打业务经理或销售经理的手机，接到客户电话咨询时实时响应，出现产品质量问题 30 分钟内解决问题，提出解决方案，如通过电话解决不了，与客户约定时间，在规定的时间内派专业人员上门。

2) 售中服务的坚实后盾

1 提供 7*24 小时专业咨询，接到客户电话咨询时实时响应，出现产品质量问题 30 分钟内解决问题。

2 提供详细资料，在 4 小时之内将您所需要的技术资料邮出，并争取您能在两日内收到。

3 长期提供备品备件，合理报价，在 2 小时之内为您提供合理报价。

4 自觉遵守合同法的规定，确保合同及技术协议顺利进行。

5 竭力按时按量为您提供优质产品，并采用最优运输方式，确保您收到货物完好无缺，运输过程中可能出现的问题，由我公司负责，并由我公司承担此过程中的一切费用。

6 积极与使用人员沟通，尊重用户安排，为用户提供周到的技术支持。

7 按合同的规定为您提供送检、验收及培训等服务。

8 无论合同大小，所有客户在价格及服务方面都是公平的。

9 供货期内我方免费提供技术支持和培训，并全部承担因产品质量问题引起的维修和更换等所有费用。

10 我司会根据贵方要求留下项目负责人的书面通信地址或电话，以便通知我司进行更换。

11 在收到贵方或贵方委托人或产品实际使用人的通知后，我司会指派相关人员应及时赶到现场，进行技术指导和培训。

3、售后服务

我方有丰富经验的售后团队，良好的售后服务能力。公司售后开展用户技术咨询服务，还负责受理和收集用户投诉咨询信息，保证用户提出的问题和要求能得到及时处理，并对处理情况进行跟踪和验证。同时建立用户档案记录产品使用情况，为今后产品的质量改进提供依据。我们将不断努力，精益求精，为顾客提供最满意的产品和服务。

我单位技术服务部设有 24 小时专人值班，在接到采购方的**技术咨询通知后 10 分钟之内**有专业技术人员进行**响应**

如果采购方在产品使用过程中出现质量问题，我单位在**10 分钟**响应，**30 分钟**内解决问题，不能远程解决问题的，在**4 小时**内赶赴现场，**8 小时**内解决问题。非人为原因产品出现问题保证在 2 日内更换全新产品或作退货等处理并承担相应费用。