

## 售后服务承诺书

迈克生物专注于体外诊断产品的研发、生产及相关服务，已完成从生物原材料、医学实验室产品到专业化服务的全产业链发展布局；具备研发制造体外诊断设备、试剂、校准品、质控品的系统化专业能力。我司在售后服务保障、服务人员专业技能、资质证书、服务响应速度、故障排查能力、客户培训能力等方面均具备显著优势。

我司秉承“我能为你做什么”的服务理念，致力于为客户提供全方位、高效率、专业化的售后服务。

### 1. 安装培训

- 1.1. 确认安装需求，由我司授权服务人员对安装场地进行确认，并协助客户对场地进行整改，以保证安装场地符合安装要求；
- 1.2. 当货物到达指定安装现场后，须供需双方在场，由我司授权服务人员现场开箱验货，共同清点所有仪器及附件；
- 1.3. 在场地符合安装条件的情况下，由我司授权服务人员在约定时间进行仪器安装，保证安装现场符合6S管理要求；
- 1.4. 我司授权服务人员按照安装作业指导书完成在完成仪器安装及调试，确保仪器各项性能指标满足要求；
- 1.5. 仪器安装完成后由我司授权服务人员按计划实施培训，确保客户能够对仪器进行操作、维护保养及简单故障处理；
- 1.6. 我司授权服务人员在仪器安装完成后，向客户反馈安装情况，客户确认后对安装报告签字盖章。

### 2. 服务保障

优质的售后服务已成为企业赢得客户信任、提升品牌形象的关键要素。我司的服务保障能力、授权服务人员的专业能力、职业素养，能确保我司在售后服务领域的专业与优势。

#### 2.1. 服务人员

我司高度重视服务人员的专业技能与职业素养。确保每位服务人员都经过专业化培训并获得服务资质；

#### 2.2. 服务网络

我司已在全国范围内建立了完善的服务网络，包括24个省级办事处或子公司、数十个地级城市设有服务网点。

每个省区已配置专属服务团队，由经验丰富的服务主管，现场服务工程师、临床应用专员等授权服务人员组成，负责该区域服务工作。

---

我司及授权服务商共同提供全面、专业、高效的售后服务。

### 2.3. 配件保障

2.3.1. 为保证配件供应的及时性、保障项目的正常运行，我司建立三级库房组织：服务商本地配件库、省区配件库、集团配件库；

2.3.2. 紧急配件由集团快速、专业、安全的物流团队发出，保障配件 24 小时内快速到达客户现场。

## 3. 服务实施

我司提供全面的产品服务。保修期内，我司提供免费服务及配件（不含耗材）更换。

具体保修期限、范围及条件详见合同条款。如贵方有续保需求，可单独购买。

注：保修期内未使用原厂耗材/耗品产生的故障不在免费保修范围

### 3.1. 服务人员

所有服务均由我司授权服务人员执行；

### 3.2. 维护保养计划

3.2.1. 日常维护保养：由客户操作人员保障仪器正常运行同时负责仪器日常检查及保养；

3.2.2. 我司授权服务人员按仪器服务要求或合同约定执行维护保养，以保证仪器处于最佳运行状态；

### 3.3. 仪器维修计划

3.3.1. 迈克在全国建立了以“集团产品管理-省级现场服务-授权经销商服务”的覆盖全国的三级服务网络。确保无论客户身在何处，都能获得一流的个性化服务。

设立面向市场的客户联络 400 电话（400-602-8007），作为面向客户的窗口，为客户提供包括产品应用和故障的在线咨询，仪器故障报修，产品投诉处理等服务。

24 小时×365 天有服务人员接听电话，为用户提供快速诊断和技术支持服务。

### 3.3.2. 服务响应

售后服务人员在接收到客户服务需求后，将在 10 分钟内响应，给予电话指导或反馈，需要上门现场处理服务的，将尽所能在最快的时间内赶赴现场解决问题，复杂故障将提供临时解决方案并持续跟进直至彻底解决。

### 3.4. 主动关怀服务

呼叫中心定期电话回访，服务人员现场主动巡防，收集客户需求，及时解决客户遇到的各种问题。对提供的产品及服务进行回访，调查客户满意度、了解产品使用情况及其他需求。