

九、 售后服务方案

一、服务团队

1. 组建专业的售后服务团队，包括技术工程师、维修人员、客服人员等。
2. 定期对服务团队进行技术培训和考核，提高服务技能和水平。
3. 建立服务人员的绩效考核制度，激励服务人员提高服务质量。

二、服务流程

1. 医院报修

客户医院通过电话、邮件或任何其他任何方式向售后服务中心报告设备故障。

2. 服务受理

售后服务中心记录医院报修信息，进行初步故障诊断，并安排服务任务。

3. 任务分配

根据故障情况和医院所在地，分配给相应的技术人员或服务团队。

4. 故障诊断与维修

技术人员到达现场，进行故障诊断和维修，填写维修记录。

5. 客户验收

维修完成后，科室对维修结果进行验收确认。

6. 回访与总结

售后服务中心对医院科室进行回访，了解科室满意度，总结服务经验，不断改进服务质量。

三、服务响应时间

1. 设备安装调试在合同约定的时间内完成。
2. 设备故障响应时间不超过2小时，到达现场时间不超过24小时（根据客户所在地距离而定）。
3. 设备维修时间一般不超过3个工作日，重大故障维修时间不超过7个工作日。
4. 备件供应时间不超5个工作日。

四、服务内容

1. 设备安装与调试

— 派遣专业技术人员到医院进行设备的安装和调试，确保设备正常运行。



- 对医院科室相关人员进行设备操作和基本维护的培训。
- 2. 设备维修与保养
 - 提供设备的定期巡检和保养服务，制定详细的保养计划。
 - 对于设备故障，提供 24 小时应急响应，快速到达现场进行维修。
 - 维修过程中，使用原厂配件，保证设备的性能和质量。
- 3. 技术支持与咨询
 - 设立专门的技术支持热线，随时解答科室的技术问题。
 - 为客户提供设备升级和改进的建议和方案。
- 4. 备件供应
 - 建立充足的备件库存，确保常用备件的及时供应。
 - 优化备件物流配送流程，缩短备件供应时间。
- 5. 培训服务
 - 根据医院需求，定期组织设备操作和维护的培训课程。
 - 提供个性化的培训服务，针对医院的特定需求进行专门培训。



投 标 人：江西珠塘医疗器械有限公司（盖章）

法定代表人或其委托代理人：余珍（签字或盖章）

2024 年 06 月 26 日