

九、售后服务方案

一、服务宗旨

致力于为客户提供卓越、可靠、全方位的售后服务，确保医疗设备始终处于最佳运行状态，保障医疗工作的顺利进行，提升患者就医体验，维护医院的正常诊疗秩序。

二、服务团队构成及要求

1. 专业工程师团队

- 具备相关专业本科及以上学历。
- 拥有多年医疗设备维修和维护经验。
- 定期参加厂家培训和内部技术交流活动，不断提升技术水平。
- 持有相关专业认证证书。

2. 培训师团队

- 对培训工作有热情 and 耐心。
- 熟练掌握培训技巧和方，能够根据客户需求灵活调整培训内容。
- 自身对设备有深入理解和熟练操作能力。

三、服务内容详细描述

1. 安装与调试

- 派遣经验丰富且经过专业培训的技术工程师团队前往客户现场。
- 严格按照设备安装手册和标准操作流程进行安装，确保设备放置稳固、连接正确。
- 精心调试设备各项参数，进行全面的性能测试，保证设备性能达到最优。
- 向客户详细讲解设备的基本操作和注意事项。

2. 培训服务

- 制定个性化培训计划，包括理论培训和实践操作培训。
- 理论培训涵盖设备原理、功能、操作规范、常见问题及解决方法等。
- 实践操作培训中，指导客户实际操作设备，直至熟练掌握。
- 提供培训教材和资料，方便客户随时查阅。
- 培训结束后进行考核，确保客户对培训内容的有效吸收。

3. 定期维护

- 依据设备类型和使用频率制定详细的定期维护日程表。
- 每次维护包括外观检查、内部清洁、性能检测、零部件紧固等。
- 检查设备软件版本，及时进行更新和升级。
- 生成详细的维护报告，记录设备状态和维护内容。

4. 故障维修

- 设立 24 小时故障报修热线，确保随时响应客户需求。
- 接到报修后，立即启动应急响应机制，安排技术人员进行故障诊断。
- 携带充足的维修工具和备用零部件前往现场。
- 在维修过程中与客户保持沟通，及时告知维修进展。

5. 备件供应

- 建立大型备件仓库，储备充足的常用备件和关键零部件。
- 与设备原厂建立紧密合作，确保备件的及时供应和质量可靠。
- 对备件进行严格的出入库管理和质量检测。
- 实时监控备件库存情况，及时补充短缺备件。

6. 软件升级与更新

- 密切关注设备厂家发布的软件更新信息。
- 主动联系客户，安排合适时间进行软件升级。
- 在升级前对客户数据进行备份，确保数据安全。
- 协助客户适应软件升级后的新功能和操作变化。

7. 远程技术支持

- 通过电话、视频会议等方式提供远程技术指导。
- 利用远程诊断工具对设备进行在线监测和故障排查。
- 在必要时远程控制设备进行一些简单的操作和调整。

四、服务承诺具体细则

1. 响应时间承诺

- 接到报修后 1 小时内做出电话或短信回应。

- 市区内 2 小时内、郊区 4 小时内、偏远地区 6 小时内到达现场（根据实际交通状况可能会有一定浮动）。

2. 维修时间承诺

- 一般故障在 4 小时内修复，复杂故障在 24 小时内制定维修方案并开始实施，争取在 72 小时内完成修复（特殊情况除外）。
- 如遇特殊部件更换需等待厂家发货，及时与客户沟通并明确预计修复时间。

3. 服务质量承诺

- 所有维修和维护工作均按照原厂标准和规范执行。
- 维修后对设备进行全面测试，确保性能恢复如初。

五、客户反馈与改进机制

1. 定期回访客户

- 通过电话、邮件、上门等方式进行回访，了解服务满意度。
 - 询问客户对设备使用和服务的意见。
- ### 2. 根据客户反馈不断改进服务流程和质量
- 针对客户提出的问题和不足，及时进行分析和整改。
 - 定期召开服务质量分析会议，总结经验教训。
 - 将改进措施及时反馈给客户，增强客户信任。

六、收费标准详细说明

1. 在质保期内提供免费服务

- 设备质保时长：我公司所提供设备，质保市场为2年
- 包括安装调试、培训、定期维护、故障维修等。
- 因客户人为原因导致的设备损坏除外。

2. 质保期外

- 根据服务项目和备件收取合理费用，具体收费标准提前向客户公示。
- 提供透明的收费清单，详细列出各项费用明细。
- 对长期合作客户给予一定的优惠政策。

七、服务档案管理要点

1. 建立详细的客户设备服务档案

- 记录客户基本信息、设备型号、购买日期等。
- 详细记录每次服务的时间、内容、人员、结果等。
- 对设备的故障历史和维修情况进行专门记录。

2. 利用信息化管理系统

- 便于快速查询和统计服务档案信息。
- 实现服务信息的实时更新和共享。

3. 定期对服务档案进行分析

- 了解设备的运行状况和故障规律。
- 为优化服务策略和备件储备提供依据。

通过以上全面、细致的医疗设备售后服务方案，旨在为客户提供全方位、高质量、高效率的售后服务保障，确保医疗设备始终处于良好运行状态，为医疗事业的发展贡献力量。

投 标 人：  华润豫阳医药有限公司 （盖章）
法定代表人或其委托代理人：  （签字或盖章）
2024 年 06 月 26 日