

二、售后服务方案

（一）售后服务机构：青岛青盾医疗科技有限公司

地址：山东省青岛市城阳区夏庄街道联东 U 谷产业园 5 号楼 101 户

售后服务客户服务部电话：

售后服务客户服务部经理：

（二）售后服务培训方案

针对我公司所投标合同内的设备产品编制培训方案，按照我公司制定的培训计划免费对相关人员进行培训：

产品性能、特点、结构的原理及分析

产品应用及安装的要求及规范

产品运行操作及维护保养的要点及注意事项

培训日程安排及内容安排（主讲：售后服务经理、售后服务工程师）

为了使系统的维护保养工作能有效地开展，并让用户满意，对系统的维护保养需确认主要的负责人制度。维护、保养制度要严格执行，指导如何做好运行操作及维护保养记录，工作人员对维护记录要进行确认签字。

（三）质量保证1

、质量保证

合同项下的所有货物的质量保证期为验收证签发日起 1 年，如出现合同规定的任何一部分的缺陷或损坏，我公司对之承担责任。

2、保证责任

在质量保证期内或延长的质量保证期内，若设备出现故障，我公司在受到通知后 24 小时内完成修复或更换，以使货物恢复到合同规定的状态。

在质量保证期内，我公司对所供货物提供免费保修，包括由此发生往返现场的一切费用。

3、维修任务

当接到用户的投诉或项目回访中发现的缺陷后，自接到通知后 4 小时内派专业维修人员到达现场，就发现的缺陷进一步确定，并在 1 小时内提出解决方案、填写客户维修记录表，并在 12 小时内完成更换。

4、维修负责人维修任务完成后，填写详细的维修记录单，并将经签字确认的客户维修记录表报送我公司备案。

（四）定期检查

1、每月一次巡查；定期设备维护；出现异常时特殊巡查、小修；二十四小时故障报修、咨询及技术支持；年度设备维护检修。

2、以三个月为一个检查周期，协作全面对设备给予故障排查。及时发现故障、隐患并及时处理解决，把故障清除在萌芽状态。避免扩大故障范围。并协助制定保养维护制度及措施，在保养周期内对所有设备进行必要的保养；并做好保养、维护的记录。

（五）应急响应方案

1、在设备投入正式运行前制定应急处理程序方案提交使用科室。

2、在接到紧急通知时，立即电话详细了解故障的现状并给予维修措施建议，为尽可能节约时间，尽力指导自行予以修复。

3、如不能自行予以修复，我公司维修工程师将携带备件采用最快的交通工具在八小时内到达现场并配合相关人员在 12 小时内排除故障。

4、按应急处理程序方案确定工作内容，主要是：详细了解故障前的工作状况、故障发生的时间、故障的特征表现和现状、检查相应的运行纪录等后立即确定应急处理措施及具体的工作内容。

5、维修完毕并运行正常后，向相关人员进行故障的成因分析及处理措施的采用方法。

（六）售后服务承诺

1、预防为主，计划检修，应修必修，修必修好，一旦承诺，终身服务。

完善、快捷的售后服务体系，既是公司对客户的承诺，亦是公司稳定发展的基本保障。

2、实行无节假日全天候值班制度，12 小时内完成设备维护及事故抢修服务。

3、在保修期内，对我公司所投标合同内的设备产品负责，属于保修的内容和项目，我公司在接到修理通知之后 4 小时内派人修理。我方负责保养和维护合同规定的全部设备，对任何因非人为造成的设备或部件损坏，进行无条件、无偿的更换和维修。设备维护管理的主要承诺。

4、我公司按供货合同规定为客户承诺的质量保证期内的免费保修项目。

5、客户设备故障报修后我们用我们更换的主要设备，公司承诺对该已更换主要设备继续进行保修。

6、电话支持服务

管理人员可直接通过电话联系我公司的技术人员，由我们的系统工程师通过电话向用户提供专业的技术咨询，以最快的速度解决用户系统中出现的问题。

7、现场维护服务

我们的工程师通过电话不能解决问题时，我们会迅速派遣工程师携带零部件及工具去现场进行维修工作，直到所有问题解决为止。

8、专人技术支持服务

我们将指定两名工程师专门负责本系统的维护工作，这样可随时响应用户的呼叫，能更快地提出建议并解决问题。

9、我公司始终坚持以客户第一、服务第一、确保质量、维护企业形象为宗旨，坚持用户至上，一切以客户要求、设备需要和保证设备有效进行、保证设备质量、保证设备安全可靠为原则，实施有计划、有步骤、和最热诚、最优质、最快捷的技术服务，对所售设备售后服务和技术支持。完善的服务是合同执行的重要的一环，它将贯穿全合同过程的始终，保证合同设备的顺利执行。

（七）保障设备售后服务的措施

1、每月主动回访一次，在回访过程中与科室管理人员一道检查各项设备的工作状态，并对管理人员作进一步的技术培训，及时解决管理人员未能及时发现的设备故障及隐患，并填写设备回访单存档。

2、接到用户通知后，我公司保证 4 小时内派专业技术人员到达现场检查问题的原因，并提出解决方案。一般故障在现场排除，对现场无法解决的故障，我公司将在与科室协商后以最快的速度实施解决方案。

3、备件先行：在规定时间内未能及时维修好的设备，系统又不能停用时，采用先用备件更换损坏的设备，以确保系统连续正常运作，备有常用的产品备品备件作为售后服务用。

4、我公司设立专职售后服务技术人员为本项目提供售后服务，提供热线电话，做到专人负责，并要求填写售后服务记录存档，作为考察其业绩的凭证。

5、帮助用户建立完整的系统管理制度和设备检查制度。

6、我公司设立本项目的售后服务档案，可随时查询本项目的设备安装、运行、维修等历史记录。

7、保修期内非产品自身质量原因的故障维修或部件更换，将收取部件的成本费。

8、保修期过后，为用户提供终身成本价的故障维修或部件更换的售后服务，也可根据科室的意愿，双方签订长期维护协议。我公司有较强的技术力量，先进的设施及完善的规章制度可为客户提供满意的长期售后服务。