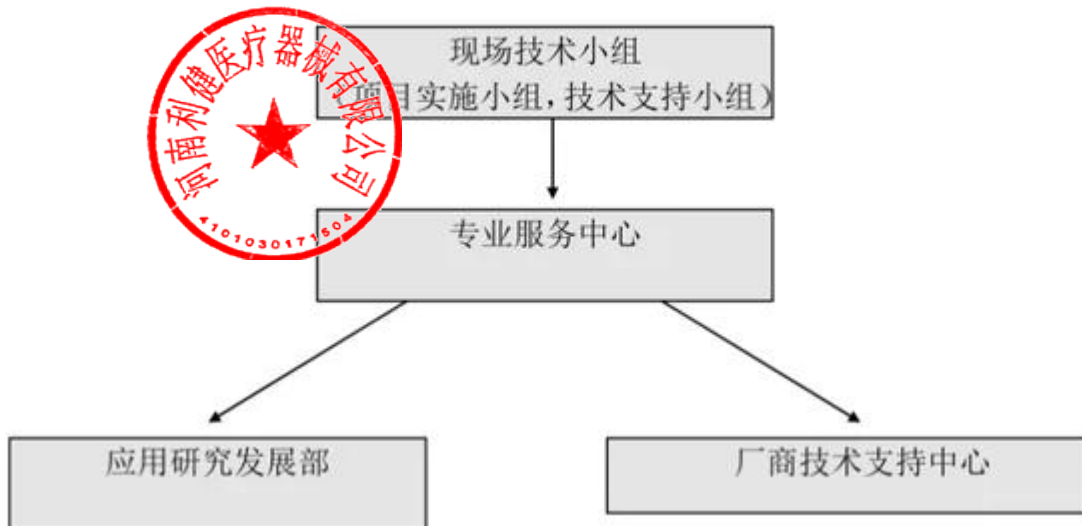


九、售后服务方案

我公司本着“一切为了客户，为了一切客户，为了客户的一切”的服务宗旨，结合本公司情况和本项目的个性特征，为广大客户提供便捷、高效的全方位优质服务，并且，希望在我们客户服务的过程中，真正有助于客户自身的应用与发展。

一、售后服务组织机构



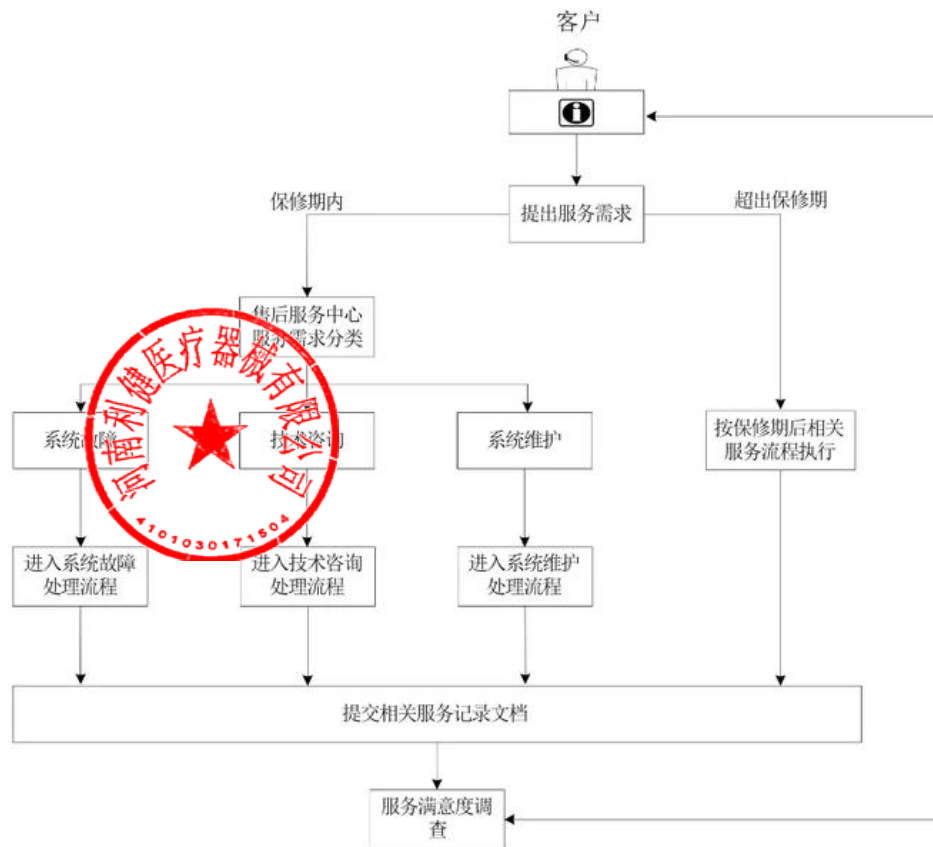
现场技术小组:属于一线工程实施或者技术支持人员，是我公司派驻用户管理现场技术小组。技术小组按照《标准化服务流程》和《系统网络管理规范》中工作要求，进行项目实施和管理，技术小组成员都接收过严格专业训练，能够立刻处理用户现场绝大部分问题，假如碰到尚不清楚、无法处理技术问题，小组在最短时间内将其转交给专业服务中心处理。

专业服务中心:是企业售后技术关键部门，集中了企业大部分技术精英。专业服务中心组员经过了初级和高级培训及认证，而且在客户支持方面具备丰富经验。专业服务中心接收现场技术小组转来相关问题，并进行研究，给出处理方案提议，交现场技术小组落实处理，并统计入企业咨询服务数据库中。在有些包括到开发方面问题，会转到企业研究发展部门给予处理；一些问题可能需要协调厂商共同处理。

应用研究发展部:集中了最优异软件开发工程师，她们专精于软件产品设计和开发，能够为客户定制一些特殊管理应用。在需要时，也能帮助客户找出问题并提供解答。

厂商技术支持中心:一些问题可能需要协调厂商方面给予处理。销售企业负责问题全程跟踪，从而能够加紧问题处理速度，确保服务质量。

二、标准化服务流程



三、服务响应时间

(1) 定期检查:每六个月对设备的工作情况作全面检查,内容包括故障次数、类型、处理方法、效果,并向用户方提交检查表。

(2) 我方承诺提供7x24小时的全天候服务,要求售后服务人员电话24小时开机,随时对用户进行技术指导。

(3) 公司承诺在接到用户的报修电话后5分钟内专业维护人员电话响应,必要时安排人员可保证2小时内赶到现场,24小时内修复。如遇到重大事件,则应按照用户的要求派技术人员到现场提供技术支持以确保产品可靠性:如有部件损坏,我方将立即予以更换、维修,如8小时内不能修复的,我方将提供相同型号的产品给用户使用,直到故障产品修好为止。

四、服务内容

1、定期维护与保养服务

- 定期巡检医疗设备,检查设备工作状态和性能表现。
- 清洁和消毒设备,确保设备卫生安全。
- 对设备进行常规保养和维护,如更换耗材、调整设备参数等

2、故障排除和维修服务

- 快速响应设备故障报警,并派遣专业技术人员进行故障排查

- 进行设备维修和更换受损部件，确保设备的正常运行，
- 提供设备的备品备件和相关支持，以缩短设备故障修复时间

3、技术支持服务

- 为医院提供设备使用培训和操作指导，确保医院人员正确使用设备。
- 提供技术咨询和技术支持，解答医院在设备使用过程中的问女
- 保持与设备制造商和专业工程师的密切联系，及时获取技术更新和升级信息

4、数据分析与优化服务

- 对设备使用数据进行定期分析和评估，发现问题并提出改进建议。
- 结合医院实际需求，优化设备设置和使用流程，提高工作效率
- 持续跟踪设备使用情况，准确评估设备维修和更换的时机。



投 标 人：河南利健医疗器械有限公司（盖章）

法定代表人或其委托代理人：虹孙印亚（签字或盖章）

2024 年 08 月 15 日

