

九、 售后服务方案

一、售后服务内容及流程

质量保证期：

- 为本项目提供 3 年工程质保服务,并定期组织回访、检测、保养,对所售系统实行终身维护。终身提供技术支持和技术服务。
- 本项目所有外购硬件产品严格遵守厂家规定的保修政策。

服务响应时间：

- 我公司配备相应的工程师,能够快速响应用户的服务要求。
- 所有设备出现故障,我公司电话支持响应 1 小时内。
- 我公司承诺在 4 小时内工程师到达现场解决故障。
- 对问题较大短期内暂不能解决的,我公司在 2 日内免费提供替代产品

保修期内的服务：

- 在质保期内,除人为因素(如机械性损伤等)、不可抗力外,如果出现质量问题,将免费维修、更换、安装、调试。
- 设备安装完毕后 1 个月内将有 1 名工程师负责维护和协助管理设备。

保修期后的服务：

- 在设备免费维护期过后,我公司继续为本项目提供长期优惠的技术服务,包括技术支持、硬件的升级、故障的快速响应及相关人员的技术咨询。
- 维护响应时间与保修期内响应时间相同。
- 维修过程中所需的配件我方在接到通知后不超过 7 天送达买方。

故障的检测与排除：

- 设备所有故障问题的检测和恢复均由我公司负责,并作现场测试和恢复。
- 故障问题发生时,我公司将及时安排富有经验的工程师,利用有关工具和测试设备,检测问题所在,并及时提出解决方案。

文档归纳与整理：

- 为方便设备的维护,由我公司免费提供详细的软件说明书、使用手册、简明操作手册等文档资料。

二、定期走访、回访与关怀服务

定期走访

- 我公司将采取巡检制度,定期由公司部门经理带队拜访一次客户,了解产品的质量、服务问题、调查工程实施和维护情况,听取用户意见,现场帮助用户解决实际应用中的问题,及时协调公司各部门的分工协作以期提供全面的服务与支持。并依此作为公司服务人员的综合评定和奖惩的重要依据和指标。



电话回访

- 对每一个报修请求，公司都将有回访专员进行电话回访，征询用户需求的解决情况以及对服务的满意度情况，在对客户进行关怀服务的同时，监督工程师的服务质量，并作为服务工程师重要的考评指标。

定期巡检

- 我公司对每一个项目在安装验收后定期派工程师对设备进行系统巡检，现场对系统进行测试及优化，及时发现系统存在的故障或潜在的问题，提早消除故障隐患，确保系统安全、稳定、高效地运行。

三、服务团队和维修技术人员配置

序号	姓名	学历	职称	岗位	电话
1	余鹏	本科	高级工程师	技术负责人	17732905656
2	王海洋	本科	高级工程师	系统集成工程师	18701010772
3	王小君	本科	项目经理	项目负责人	15838313836
4	王岩	本科	工程师	实施工程师	13633810545
5	万腾	本科	工程师	实施工程师	18921367068

本项目专属工程师：王岩 手机：13633810545 固定电话：400-086-3316



系统售后服务计划

斯坦德利公司致力于提供高质量完善的售后服务，把用户满意度放在首要的位置。对于医院使用的产品，我们非常重视客户系统的有效运行，在为客户提供解决方案的同时，进行详尽的技术支持与售后服务方面的考虑，以保护客户在软件和硬件方面的投资。

第一节、质保与服务承诺

质量保证期：

- 为濮阳市人民医院省级区域医疗中心所需设备项目提供壹年工程质保服务，并定期组织回访、检测、保养，对所售系统实行终身维护。终身提供技术支持和技术服务。
- 本项目所有外购硬件产品严格遵守厂家规定的保修政策。

服务响应时间：

- 我公司配备相应的工程师，能够快速响应用户的服务要求。
- 所有设备出现故障，我公司电话支持响应 1 小时内。
- 我公司承诺在 72 小时内工程师到达现场解决故障。

保修期内的服务：

- 在质保期内，除人为因素（如机械性损伤等）、不可抗力外，如果出现质量问题，将免费维修、更换、安装、调试。
- 设备安装完毕后 1 个月内将有 1 名工程师负责维护和协助管理设备。

保修期后的服务：

- 在设备免费维护期过后，我公司继续为本项目提供长期优惠的技术服务，包括技术人员的培训、硬件的升级、故障的快速响应及相关人员的技术咨询。
- 维护响应时间与保修期内响应时间相同。
- 维修过程中所需的配件我方在接到通知后不超过 7 天送达买方。

故障的检测与排除：

- 设备所有故障问题的检测和恢复均由我公司负责，并作现场测试和恢复。
- 故障问题发生时，我公司将及时安排富有经验的工程师，利用有关工具和测试设备，检



测问题所在，并及时提出解决方案。

文档归纳与整理：

- 为方便设备的维护，由我公司免费提供详细的软件说明书、使用手册、简明操作手册、系统维护手册等文档资料。

第二节、定期走访、回访与关怀服务

定期走访

- 斯坦德利公司将采取巡检制度，定期拜访客户，了解产品的质量、服务问题，调查工程实施和维护情况，听取用户意见，现场帮助用户解决实际应用中的问题，及时协调公司各部门的分工协作以期提供全面的服务与支持。并依此作为公司服务人员的综合评定和奖惩的重要依据和指标。

电话回访

- 对每一个报修请求，公司都将有回访专员进行电话回访，征询用户需求的解决情况以及对服务的满意度情况，在对客户进行关怀服务的同时，监督工程师的服务质量，并作为服务工程师重要的考评指标。

定期巡检

- 斯坦德利公司对每一个项目在安装验收后定期派工程师对设备进行系统巡检，现场对系统进行测试及优化，及时发现系统存在的故障或潜在的问题，提早消除故障，保障系统安全、稳定、高效地运行。

本项目专属工程师：余鹏
固定电话：400-086-3316
手机：18873331806



江苏斯坦德利医疗科技有限公司

