

## 九、售后服务方案

以客户为中心，提供优质、高效、全面的售后服务，确保设备的正常运行，保障客户的使用体验和医疗工作的顺利开展，特制定以下方案：

### 一、服务范围

涵盖食管24小时pH监测系统及消化道动力检测系统的安装调试、培训指导、维修保养、技术支持等方面。

### 三、服务内容

#### 1. 设备安装与调试

— 派遣专业技术人员到客户现场进行设备的安装和调试，确保设备正常运行。

— 提供安装调试报告，记录设备的初始状态和相关参数。

#### 2. 培训服务

— 为客户提供设备操作和维护的培训，包括理论讲解和实际操作演示。

— 培训后进行考核，确保操作人员能够熟练掌握设备的使用方法。

#### 3. 维修与保养

— 提供设备的定期巡检服务，检查设备的运行状况，提前发现并解决潜在问题。

— 对于设备故障，接到报修后[2]小时内响应，[2]个工作日内到达现场进行维修。

— 提供设备的易损件和备件供应，确保维修的及时性。

#### 4. 技术支持

— 设立 24 小时技术支持热线，随时解答客户在使用过程中遇到的技术问题。

— 通过远程监控和诊断系统，及时为客户提供技术支持和故障排除指导。

#### 5. 软件升级

— 及时为客户提供设备软件的升级服务，确保设备功能的不断完善和优化。

#### 6. 客户反馈与满意度调查

— 定期收集客户的反馈意见，对服务质量进行评估和改进。

— 开展客户满意度调查，根据调查结果采取相应的改进措施。



#### 四、服务承诺

1. 设备自安装调试合格之日起，提供三年的免费质保期。
2. 在质保期内，非人为原因导致的设备损坏，免费提供维修和更换零部件服务。
3. 质保期外，提供有偿维修服务，只收取合理的零部件成本费用和人工费用。
4. 确保服务人员具备专业的技术水平和良好的服务态度，严格遵守客户现场的管理规定。

#### 五、服务团队

公司有专业的售后服务团队，包括技术工程师、培训讲师和客服人员，所有人员均经过严格的培训和考核，具备丰富的行业经验和专业知识。

#### 六、服务流程

1. 客户报修
  - 客户通过电话、邮件或在线平台向售后服务团队提出服务请求。
2. 服务受理
  - 售后服务团队及时记录客户的报修信息，进行初步诊断和分类。
3. 任务分配
  - 根据故障情况和客户所在地，安排合适的服务人员前往现场服务。
4. 故障诊断与维修
  - 服务人员到达现场后，对设备进行故障诊断和维修。
  - 对于无法当场解决的问题，制定解决方案并告知客户预计解决时间。
5. 服务完成
  - 设备维修完成后，进行测试和验收，确保设备正常运行。
  - 填写服务报告，由客户签字确认。
6. 回访与总结
  - 对客户进行回访，了解客户对服务的满意度。
  - 对服务过程进行总结和分析，不断优化服务流程和提高服务质量。

通过以上售后服务方案，旨在为客户提供全方位、高品质的服务保障，让客户无后顾之忧。



**附件：售后服务网点**

- 1.北京办事处：北京市朝阳区水岸南街 16 号北京城建天汇大厦 145 号  
苏奖云 联系电话：13718876755
- 2.河南郑州办事处：河南省郑州市金水区南阳路 96 号家天下 11 号楼 1 单元  
11 楼 1108 室 王艳坤 联系电话：13938242010
- 3.陕西西安办事处：陕西省西安市碑林区东关正街索罗巷省药材公司家属楼  
王彬 联系电话：18700428566
- 4.江苏南京办事处：南京市建邺区奥体大街 69 号新城科技园 5 栋 5110  
李松 联系电话：13813864676
- 5、辽宁省售后办事处：沈阳市皇姑区黄河南大街 20 号  
徐雨沐 18640936371

