

装机完毕后	装机现场	工程师根据医院要求不定时跟台设备培训后，前半个月的使用，均有厂家工程师进行跟台，以确保设备的正常使用及解答不同术者的习惯设置等服务。	现场解决医生实际应用中遇到的问题	工程师
-------	------	--	------------------	-----

项目实施人员（主要从业人员及其技术资格）一



姓名	职务	专业技术资格	证书编号	参加本单位工作时间	劳动合同编号
尹国才	技术工程师	免疫学	87301013	2013	2013-103
于明	工程师	医用仪器	N. 00992604	2013	2013-110
周淇森	工程师	计算机	SP0020	2015	2015-112

售后服务承诺、响应时间、维修保养服务体系、

1、售后保修承诺：


- （1）设备质保期 1 年。设备保修期期限自安装、签署验收日期算起，终身维护。
- （2）在保修期内，如出现质量问题、我公司全部免费维修, 终身维护。
- （3）保修期满后，我方仍将对买方提出的维修要求及时作出反应和处理，并收取相应的维保费用。
- （4）售后地址及联系方式：维修单位名称：郑州市高新区华强天颂2815河南办事处
联系方式：15738801193

(5) 省内制造商专业售后工程师：于明：15738801193 接到报修电话，及时快捷给采购人对接，保证设备的使用性。

(6) 我公司技术人员为用户提供免费的电话咨询及技术服务，免费进行货物的维护、保养服务。

(7) 我方在提供设备时，提供设备齐全的资料，设备外观严重损伤或不能正常工作，我方无条件接受买方提出的能够接受的方式加以解决并提供相应的服务，并且我方对设备负责安装集成与调试。

2、响应时间：

如设备发生故障，我方在接到贵方通知后，提供完善的售后服务及优良的服务态度，质保期内，除人为因素损坏外，全部免费维护保养，并提供每周 7×24 小时电话技术支持，能够即时响应，随时电话或书面解答采购人的疑问，1 小时内提供应急策略和解决方案，紧急事故处理要求 2 小时到达现场，提供备用设备或核心部件应急使用。12-24 小时内完成维修。如不能修复，能够在 48 小时内提供替代设备，保障用户需要，不管是否节假日，保证能够在规定的时间赶赴故障现场，备品备件、易损件有保障。

质保期后终身维护，货物的维修、部件更换只收取材料成本费用，零配件在该设备停产后仍保证十年的供应。

3、有质量保证期内外服务内容、标准及承诺

我单位的售后服务宗旨为“用户至上、保障及时、服务热情、工作有效”。

公司的售后服务包括五个方面内容：服务响应；维修服务；维护服务；备品备件供应；技术培训。

质保期外服务内容：

1、本项目免费保修期满后，我方保证提供零配件最低优惠价，若设备出现硬故障，需更换零配件，医院需要承担零配件成本费用，我公司所承诺的零配件供应时间在贵方提出问题之后第一时间供应，在此期间仍确保贵方所使用的设备能够正常运行。

2、设备保修期结束后的服务仍严格按照我公司售后服务要求和标准执行，提供机

组所需的备品、备件，按我公司的备件收费标准及服务的收费标准收取费用。

3、确实保证本项目所用的配件、材料的性能质量、售后服务均能得到保证，并完全能达到设计要求。决不使用未经证实、质量没有保证的产品、配件及材料。

4、我公司对本项目派出的项目经理，技术人员及工程管理人员，均为我公司及厂家的技术骨干，有多年设备安装经验。确实保证本项目质量及安全符合设计要求，达到设备优良标准。

5、投标产品在质保期外定期巡检，每月不少于 2 次的售后回访，每年不少于 4 次的上门维护；

6、对设备的使用人员免费提供无偿的培训和他术指导，直至完全掌握为止，随时随地都可以远程技术指导。



电话故障诊断

电话故障诊断是指用户方在使用设备过程中遇到疑难问题或者设备出现不正常状态时，通过电话或传真向我方寻求技术支持和服务。我方在确认用户的服务请求后，将安排技术人员在规定的时间内通过电话为用户进行故障定位，并提出解决方案。

用户在维护设备过程中，当出现技术故障的时候，应对故障现象进行仔细认真的调查和记录，然后通过服务热线向我方提供故障的详细情况、服务请求时间、联系人和联系电话等。

公司服务热线提供7*24小时的电话故障诊断服务，如热线电话号码需要更改，我方至少提前三天以书面形式（含传真）通知用户。

用户方应及时回馈解决方案的有效性，以便我方决定是否进一步采取技术支持措施。

现场故障排除

现场故障排除是指用户在使用设备过程中遇到疑难问题或设备出现不正常状态时，通过电话或传真向我方寻求技术支持和帮助。在确认用户的服务请求后，如果不能通过电话故障诊断解决产品的技术故障，我方将在故障发生2小时内派经验丰富的技术员赴现场分析故障原因，制定故障排除方案，并最终排除故障。

定期跟踪

所有产品安装、验收完毕后，我公司定期通过电话跟踪使用情况，及时了解存在的问题，并随时给予解决。必要时，派遣技术人员去现场解决存在的问题。我公司将每月定期派遣技术人员进行回访，了解设备的运行情况，听取意见和建议，解决存在的问题。

售后服务体系

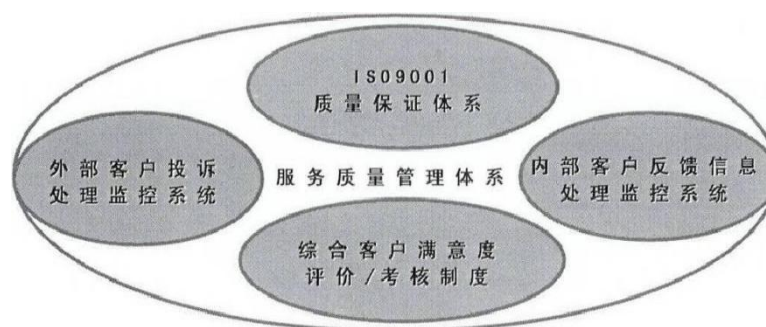
售后服务质量控制体系

不断提高客户服务满意度和持续改进服务质量及运作能力是公司服务不懈追求的目标。为了不断完善自身质量管理体系，我公司服务逐步建立起符合国际标准的售后服务质量体系，通过畅通的内、外部客户信息反馈系统，收集和传递来自各方面的服务质量数据和信息，并对这些数据信息进行有计划的精细分析，找出对服务质量产生最不利影响的因素并进行改进，以适应不断变化的普通客户服务需求。



公司服务质量管理体系由四个重要的子系统构成：

服务质量管理体系总体框架



组织机构与人员设置

作为行业专业与技术服务公司，我公司承接了很多的行业项目，公司非常重视技术支持与售后服务工作，专门为各类项目提供统一的技术支持与售后服务。

客服小组的成员均具备如下基本条件：

- 五年以上的设备调试和维护经验
- 参加或参与设备安装调试工作
- 专门从事技术支持和售后服务工作
- 具有独立工作能力，能够独立地分析问题、解决问题
- 具有良好的表达、理解和沟通能力

- 对待工作认真负责，遵循“客户至上”的工作原则

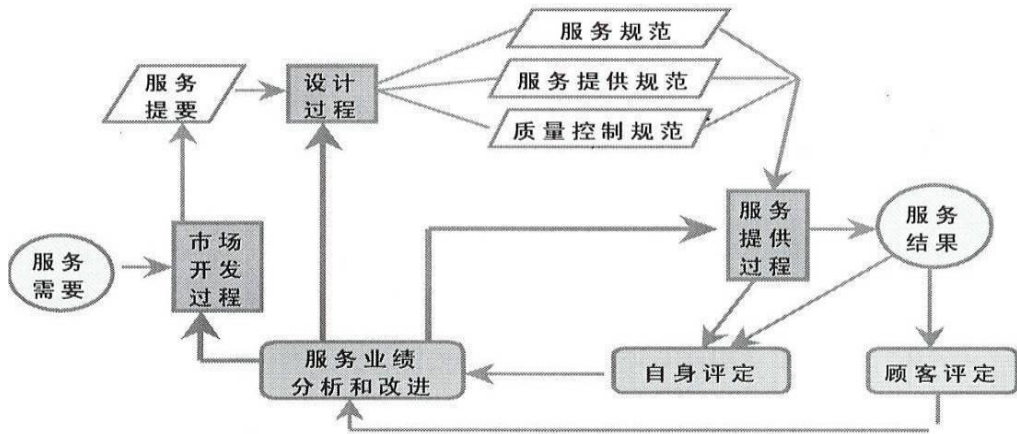
售后服务行为规范要求

- 客户服务中心所有人员在接到项目单位电话时，必须使用礼貌用语。
- 客户服务中心对项目单位的一切服务需求必须给予正确、实质的响应。为项目单位提出合理、可行的方案。
- 在客户现场工作时，工程师必须严格遵守客户方的管理规范和管理制度严禁接受客户馈赠。
- 严禁在客房现场吸烟、玩游戏及与工作无关的事项；不得随意使用客户电话，如因实施问题需与公司联系，应得到客户的允许方可使用。
- 除非工作需要并征得用户许可，否则，严禁在客户现场上网。
- 未经客户许可，不得擅自登录客户系统，不得擅自打开客户的设备。
- 调整用户原有（尤其是正在使用的）设备之前，包括参数调整，必须获得用户许可。
- 施工结束后，必须将实施现场清理干净，并经客户检查后方可离开。

IS09001 质量保证体系

实现业务流程规范化管理，对影响服务质量的 20 个要素（如服务合同评审、服务产品设计、授权维修站评定、服务过程控制、不合格服务控制、纠正及预防措施、质量记录、服务人员培训等工作环节）进行严格的质量控制，通过自查内审发现问题并制定纠正预防措施来实现不断改进业务流程和的目标。

服务质量环：



综合客户满意度评价/考核制度

综合客户满意度为核心的业务指标评价/考核制度，通过对客户满意度进行全方位的测评，并以测评结果作为评价/考核各业务部门、我公司客服及维修站服务工作质量的重要依据。通过收集客户反映服务质量状况的信息及数据，加以综合分析，找出我公司服务与业界先进水平之间的差距，找出我公司服务与客户需求之间的差距，并及时反馈给相关部门进行改进。

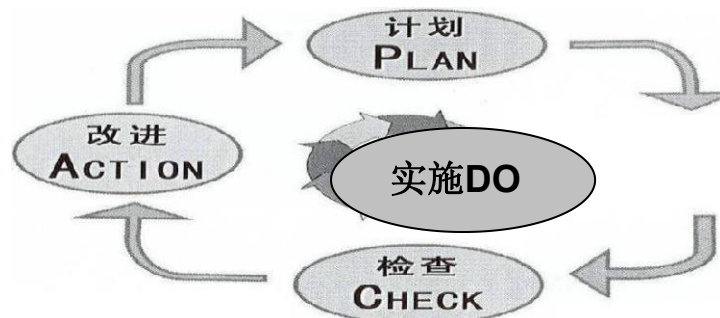
外部客户投诉处理监控系统

为保证客户的投诉能够得到及时有效的处理，公司服务在全范围内推行了以“投诉处理三原则”为核心的一整套流程，即：第一层次：首先处理好与客户的关系；第二层次：找到相关的责任人并分析问题的性质，进行批评和处罚；第三层次：触类旁通分析问题的根源，制定改进措施，避免再次出现同样的客户投诉。

内部客户反馈信息处理监控系统

对内部客户反馈的重要信息（意见、建议、需求等）的 PDCA 全过程进行闭环监控，确保每个客户反馈信息得到有效落实。

不断改进 不断提高：



这四个子系统的相辅相成，形成对我公司服务质量整体水平的管理监控体系，为保证公司服务质量水平的不断提高发挥着重要作用。公司服务的质量监控部门负责对整个服务过程和结果进行监测、分析和督促改进，对用户的意见和建议进行收集、传递和分析，组织建立文件化的服务质量客户评定管理程序。针对所有接受过公司服务的用户进行 100% 的电话回访和问卷调查，通过了解客户的满意程度，来保证客户的权益，同时也能够掌握各级服务部门的工作效果，起到整体监控的作用。我公司服务质量管理体系的宗旨是：建立并不断完善科学、合理、高效的服务质量管理体系，公正、准确、及时地完成质量监控工作，为公司客户服务体系的良好运行提供客观、全面、充分的依据。

公司内部为公司服务工程师提供了一个技术交流的窗口。公司多名客服工程师针对维修中遇到的技术问题进行讨论，交流心得和经验，同时本部的技术信息部门及时将最新的技术信息进行公布，为维修工程师们提供及时、先进的技术信息。维修工程师们以此为园地，共同学习、交流，不断促进技术水平的共同提升。

先进的服务运作机制

公司的备件物流运作已经形成了从资产、商务、库房、到工程检验、维修、整机服务等一系列的物流运作体系，库房的备品备件丰富齐全，为整个项目的运作提供了保障。

持续改进、不断完善的质量监控系统

持续的改进服务质量和整个服务运作效果、效率是公司服务体系追求的目标。为了不断的完善自我，逐步建立起符合国际标准的售后服务质量体系，公司服务建立和保持了一个畅通的信息系统，收集和传递来自所有有关方面的数据，并对这些数据进行有计划、正规的分析，将那些对服务质量产生最不利影响的活动进行改进，适应不断变化着的市场需要。

收集内外部各种反映服务质量状况的信息及数据，综合分析，找出目前服务质量与业务水平的差距，找出服务质量与用户需求之间的差距，并及时反馈给相关部门进行改进。

备品备件供应：

为了更好的提供优质的服务我公司在质保期结束后提供免费上门服务及配套技术咨询，提供原厂标准的备品备件、易损件。维修使用的备品备件及易损件均

为原厂配件，如配件损坏需要更换，将优惠给用户，并以优惠价格继续提供售后服务。

（1）我公司承诺，质保期满后继续提供优惠服务，所有配件及设备损害，上门维修免收人工费，只收取材料及设备成本费。

（2）质保期满后，我公司每两个月进行一次免费的设备检修服务，包括设备清洁、设备使用情况统计、维护等，如需更换配件只收取成本费用，保证用户能更好的使用我们的设备。

（3）针对不同设备的正常使用年限、磨损情况，不定期的进行现场服务与配件的更换，每年一次。

