

目标：提升医疗设备维修人员、管理人员等服务人员的服务质量与专业素养。

内容：服务礼仪、沟通技巧、服务流程、患者满意度提升策略等。

方式：角色扮演、情景模拟、服务案例分享等。

8. 培训效果评估

目的：检验培训成果，持续优化培训内容与方式。

方法：

理论考核：通过笔试、在线测试等方式评估参训人员对知识的掌握程度。

实操考核：现场操作考核，验证操作技能是否达标。

满意度调查：收集参训人员对培训内容、形式的反馈意见。

跟踪评估：定期跟踪参训人员在实际工作中的应用情况，评估培训的长远效果。

(三) 服务承诺

我公司承诺服务标准不少于 6 个课时，每个课时不少于 20 分钟，若招标人更换操作人员时不限次地免费为其提供培训。

三、售后服务体系

(一) 售后服务站设立情况

1、售后服务内容：

仪器名称	服务内容
经颅磁刺激仪、生物反馈仪、认知功能障碍治疗软件	维保内容：全保型，提供保修期内的备品备件

2、质量保证：我司保证所提供的设备（含零配件）是原装、全新，并且符合出厂标准和原装配置要求。

我公司提供的质量保证、质保服务、~~免费服~~、~~收费服务~~等内容，这些服务以400热线、线上服务、上门服务、视频培训、BFE售后工作坊五种服务方式提供。

3、质保期内服务

1. 质保期：设备验收合格之日起计壹年时间内为设备整机的质保期。但：a、人为故障、损坏；b、不可抗力因素（如战争、地震、水灾、火灾等）；c、使用单位电力系统故障（如接地不良、电压超过规定范围等）引起的损坏；d、甲方不按用户手册和操作规程使用所产生的故障或损坏均不在免费保修范围内。

质量保证：质保期内，产品的非人为损坏及产品质量问题提供免费维修。

2. 仪器巡检服务：技术工程师一年上门2次对仪器进行免费的维护保养作业服务。

3. 移机服务：质保期内提供一次免费移机服务，技术工程师上门到用户现场，对整套仪器进行拆卸服务，~~并~~配套提供运输工具，技术工程师移机安装后进行验证移机后仪器性能，保证移机后仪器使用的安全性和有效性，提交给客户《移机后应用作业报告》。

零配件供应：我司在国内各省都有配件库，备有零配件，承诺提供不少于10年时间的配件的供应。可以保障设备出现故障时能够及时更换和修复。并且我司建立有完善的备品备件管理制度，确保备品备件的质量、数量和种类能够满足客户的需求。我司各省驻点技术服务办事处可以为客户提供备品备件的配送服务，确保客户能够方便、快捷地获取所需备件。

仪器常规运行时的远程技术服务：为保障用户的仪器正常运行，我司提供仪器常规运行时的远程技术服务。我司开通了24小时的服务热线400-696-4936，周六周日有技术工程师值班，售后人员在接到用户电话后，根据客户反映的问题进行不同的技术服务：①简单问题：直接电话指导用户操作处理；②复杂问题：记录关键信息并移交资深售后技术工程师处理，工程师接到任务后，使用远程控制软件对客户进行技术服务。

4、视频培训：提供累计8小时免费在线学习课程。（每月1次，每次2小时，以QQ远程服务方式）

5、BFE售后工作坊：专业讲师提供授课，教授产品使用经验、临床知识，每期2天。

技术售后工程师安排名单表如下：

姓名	负责区域
王志杰	西北区：陕西、甘肃、宁夏、青海、新疆、内蒙（西部）
胡荣、胡冰涛	华北区：北京、河北、山东、黑龙江、吉林、辽宁、内蒙（东北部）
赵冠军、陈宇	华中区：山西、河南、安徽、湖北
周德超	华东区：上海、江苏、浙江、福建
焦昌雷	西南区：重庆、四川、贵州、云南、西藏
文劲芳	华南区：湖南、广西、广东、海南

6、技术工程师驻点技术服务：

我司在北京、上海、西安、郑州、重庆常设驻点技术服务办事处，技术服务辐射范围见以下省份名单：

驻点	负责人	特性	周期	客户范围
北京	胡荣	轮岗	1-2月/轮	北京、天津、山东等
上海	周德超	轮岗	1-2月/轮	上海、苏州、无锡、南京等
西安	王志杰	定岗	长期 2次回公司/年	西北5省
郑州（2人）	赵冠军	定岗	长期 2次回公司/年	河南区等
重庆	焦昌雷	轮岗	1-2月/轮	重庆、云南、贵州等

7、仪器维修

质保期内应急响应措施服务：接到医院报修要求后，由工程师30分钟内响应并做相应的电话处理和派工安排。紧急故障若电话交流无法解决问题时，则在接到报修电话后工程师12

小时内到达现场，提供突发性问题的解决措施和处理方案，24小时内处理完毕。若不能在上述时间内解决问题影响客户使用，我们会在48小时内提供备用机，保证终身提供软件免费升级。

质保期外仪器维修服务：对质保期外的客户，远程技术工程师在接到有效申请后30分钟内响应。

如通过远程指导未有效解决，24小时内维修工程师将上门服务。

零配件费：需要更换配件时，按照配件成本价格收取配件费。

8、驻点地址：

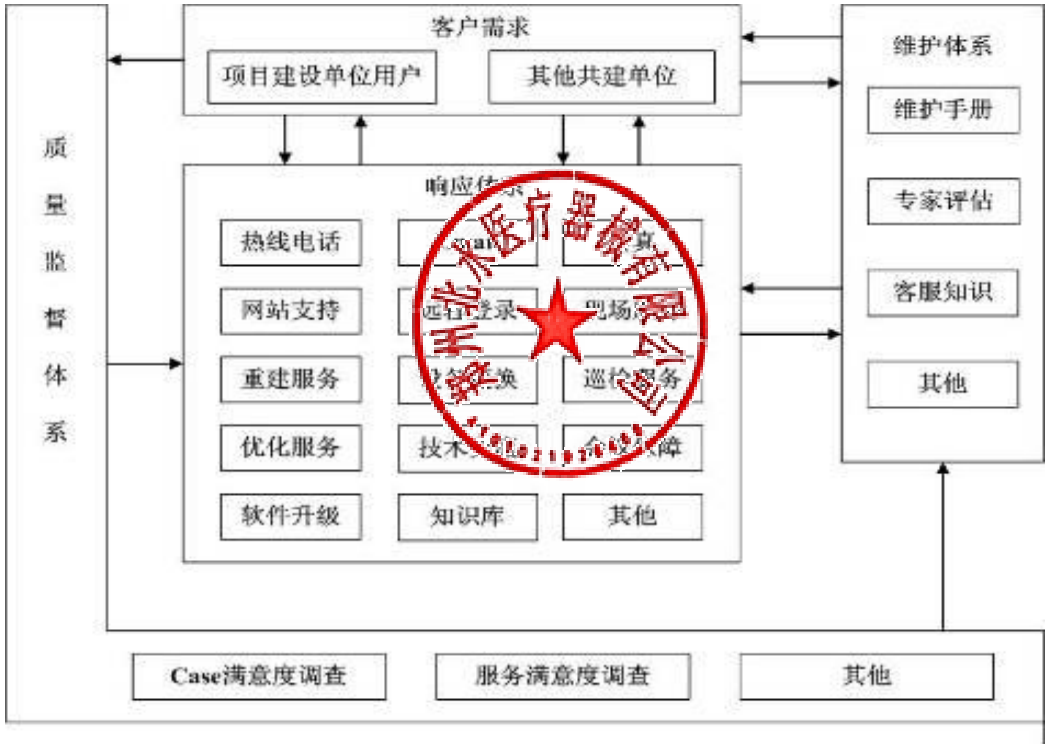
售后服务地点：郑州市郑东新区郑东商业中心B座12栋10楼

项目服务电话：赵冠军17368714025，关志然13347712043，第一时间响应您的需求。

（二）售后服务安排

本项目的技术支持小组依托于我司成熟完善的售后服务体系，针对本项目建设中的支持与服务需求以及本项目建设特性，专门制定了一套技术支持及服务方案，力求真正做到“以客户为本，提供优质服务，快速积极响应”。

本项目的售后服务体系由响应体系、维护体系和质量监督体系构成，如下图所示：



体系各组成部分的定义：

(1) 客户需求：包括两类需求：用户需求（如咨询、问题申报、投诉等）以及其他厂商在服务协议规定的范围内的任何服务请求。

(2) 响应体系—通过7×24小时热线、Email等即时响应客户需求，同时针对此项目提供办公时间之外的紧急情况专人电话支持。从而实现在第一时间受理客户的需求，以最快的速度解决问题。

(3) 维护体系—对客户系统进行主动式服务，发现并解决系统隐患，优化系统性能，并提出合理的改进和升级建议。

(4) 质量监督体系—为保障服务的质量，制定相关的服务等级协议，通过满意度调查等方式评估服务的提供是否正常。

(三) 问题处理的反应速度

设立售后服务部，指定服务人员将定期同用户联系，提供技术资讯和技术公告，使用户工作人员及时了解产品信息及产品使用技巧，同时及时了解用户对本公司技术服务的意见和要求。公司每年定期举办技术研讨，探讨在使用过程中碰到的问题，交流值得借鉴的经验。

1、人员保证措施

为配合安装调试的顺利进行，我公司为此准备了充足的技术人员，这些人力资源定向服务于本次项目需要，根据进度的需要我公司可随时增加人力资源的配备，确保项目的顺利完工。人员组成与分工如下：

序号	人 员	数 量	备 注
1	项目负责人	1人	具有资深的实施指挥经验，熟悉整个设备及系统，多次参与项目安装调试。
2	技术工程师	1人	丰富的安装调试经验，具有对设备和系统工程技术经验较丰富
3	工程技术人员	3人	熟悉整个设备及系统，具有丰富的现场安装调试经验，较高业务素质

2、故障保证措施

在服务期间，我公司提供本项目软硬件产品的保修服务，主要对用户的设备进行现场维修更换，我公司将优先采用本地备品备件库所配置的全新设备替代故障设备，满足设备快速保修的要求。同时针对故障设备，送往原厂总部进行检修，检测修复时间为10个工作日。

故障总体划分

根据故障的严重程度和影响程序的不同，故障级别由低至高分三级故障、二级故障、一级故障。当故障没有在规定时限内恢复或解决时，故障级别将自动升级。

一级故障（重大故障）：指设备或软件在运行中出现系统瘫痪或服务中断，导致设备的基本功能不能实现，其他业务中断10分钟以上或导致关键业务数据丢失的故障。

二级故障（主要故障）：指设备或软件在运行中出现的直接影响服务，导致系统性能或服务能力部分丧失的故障；设备或软件在运行中出现的故障具有潜在的系统瘫痪或服务中断的危险，并可能导致设备或操作系统故障。

三级故障（次要故障）：指设备或软件在运行中出现的，影响系统功能和性能，但关键业务不受影响的故障。

3、故障响应及解决问题时间保证

公司信誉度高，具有完善的售后服务，设备出现故障，在接到客户的报修请求后的4小时之内，安排专人与用户电话具体联系，确定上门维修事宜，48小时内工程人员应到达现场解决问题，若48小时内不能复故障或紧急情况下，我司免费提供替代设备保证用户正常工作，直至故障设备修复。可随时保证为贵方提供7*24小时电话热线技术支持服务、7x24小时的移动电话和电子邮件技术支持。

（四）配件、附件、备品备件的准备和保障措施情况及对本项目后期使用、维护

1、本地化售后

我司高度重视售后服务，将安排原厂认证合格专业工程师常驻郑州，服务河南省。承诺所售产品3年质保期内免费上门服务，终身提供维修服务，免费提供技术升服务，7天×24小时全年无休，质保期从产品安装调试完毕验收合格之日起算。如贵院设备出现质量问题，我公司承诺在接到正式通知后即时响应，派出由原厂认证合格专业工程师24小时内到达现场进行检修解决问题保证产品的正常使用。

2、定期巡检服务

我公司定期开展巡检计划，工程师每月会主动上门免费提供设备检查、维护、维修服务，真正以服务赢得市场，以服务赢得口碑，以服务树立品牌。

3、提供原厂零部件供货服务

我公司对本次项目供货产品质保期内，提供7天×24小时全天候服务，提供终身技术服务支持。在保修期内将免费维修和更换质量原因造成的零部件损坏，保修期外零部件的损坏，提供的配件只收成本费，免收取工本费。因采购方人为因素造成的设备损坏，维修或提供的配件均按成本计价。

4、人员培训承诺

若我公司有幸中标，我司会提前组织厂家工程师及我公司售后工程师以及客服专员，全力做好本次采购项目的设备安装、培训、回访等服务工作，确保做到货到当天及时安装、调试到位，并针对相关产品及院方实际情况制定灵活高效的培训计划，确保培训及时到位，对用户应用人员提供不低于2次及以上的操作培训，以确保在设备调试安装到位次日前，每台设备均培训医务人员熟悉设备性能，能够熟练操作。产品培训结束，我们会定期电话或上门回访设备使用情况，切实保障设备正常运行，若科室更换操作人员，我公司将不限次地免费为其提供培训服务。

5、响应服务

若产品发生质量问题或操作上对用户造成不便影响，本公司承诺即时响应，8小时内到达现场解决问题。若解决不了的，3天内给予相应产品替代更换保证设备运行正常。

我公司拥有专职售后工程师和售后服务人员。即时回应，在最短时间内为您处理机器故障，确保您的正常使用。

