

售后服务体系

一、售后服务方式

1、电话支持：通过电话或传真形式，将安排专业技术人员在规定时间内对设备故障定位，并拿出解决方案，最终排除故障。

2、现场支持：通过电话不能诊断的故障，将安排工程师赴现场分析原因，制定方案，排除故障。

二、售后服务承诺

1、服务响应及时；

2、解决问题有效；

3、服务过程规范；

4、服务内容全面。

三、设立售后服务站

我公司在濮阳市振兴路与建设路交叉口东南角设有售后服务站，拥有强大的技术实力、专业的技术人才，专门从事售后服务和售后支持工作，为用户提供及时、专业的服务。售后服务工程师熟悉产品性能及制造、安装、调试、维修技能、责任心强、敬业精神好的工程师。

1. 建立健全的售后服务站：医疗器械售后服务部门需要建立健全的服务网络，确保覆盖到每一个需要维修或保养的医疗机构。这可以通过设立区域服务中心、售后服务站点等方式来实现，以提高响应速度和服务质量。

2. 提供定期维护保养服务：医疗器械售后服务部门应该定期向客户提供设备维护保养服务，确保器械的正常运转。这不仅延长了设备的使用寿命，还可以提前发现潜在问题，避免设备出现故障。

3. 建立完善的反馈机制：医疗器械售后服务部门应建立完善的反馈机制，及时了解意见和请求。

4. 持续提升服务水平：医疗器械售后服务部门应持续提升自身服务水平，包括技术培训、流程改进和服务创新等方面。通过不断学习和改进，提高服务质量和效率，以满足不断增长的客户需求。

专业售后服务技术人员

服务人员：服务周到的服务主管和技术支持人员。售后服务拥有完善的服务设施和技术力量，配有充足的零配件仓库，有专业维修工具，多名专业维修人员，同时常年派驻专业售后工程师，进行培训指导工作，不断提高售后服务水平。

专业售后服务技术人员如下：

序号	姓名	职务	电话
1	王礼群	售后主管	15518938211
2	张化阳	售后服务工程师	15246623318
3	刘武	技术人员	19905932550
4	陈敬	技术人员	16693833720

四、售后服务内容

- 1、通过优质的售后服务，确保医疗机构在使用过程中无后顾之忧，提高满意度。
- 2、降低故障率：加强设备巡检、保养和维修，降低设备故障率，保障设备正常运行。
- 3、提高服务响应速度：建立快速响应机制，确保在接到服务请求后，第一时间进行处理。对本公司提供的设备均不少于规定保修期，如在此期间出现质量问题，我公司将派专门工程师，1小时内响应，12小时内到达现场快速解决问题，易损件、备品备件价格优惠。
4. 提升服务团队素质：加强服务团队培训，提高服务人员专业技能和服务水平。

投标设备的配件、附件、备品备件的准备和保障措施

1. 设备备件分类

根据医疗设备的类型和用途，备件可以分为通用备件和专用备件。通用备件指的是可以适用于多种设备的备件，如电源线、插头等；专用备件指的是只能用于特定设备的备件，如设备内部的电路板、传感器等。

2. 备件采购

在采购备件时，需要根据设备的实际需求进行采购。

3. 备件库存管理

需要对备件库存进行有效管理，确保备件的供应。库存管理主要包括备件的入库、出库、盘点等工作。同时，还需要对备件的存储环境进行监控，防止备件受潮、受损等。

4. 备件维修与更换

设备在使用过程中出现故障时，需要及时维修或更换备件。在更换备件时，需要确保备件的型号、规格与原设备相符。

设备保障措施的方案

设备维护保养方面：

1. 建立设备维护保养计划，制定设备维护保养标准和流程，确保设备按照规定周期进行维护保养。

2. 建立设备故障记录和维修纪录，对经常发生故障的设备进行重点维护，并进行分析原因，采取有效的措施避免类似问题的再次发生。

3. 设立设备维护保养专职人员或小组，负责设备的日常维护保养工作，提高设备的使用寿命和稳定性。

4. 加强设备维护保养人员的培训，提高其技术水平，并定期举办培训班和技术交流会，提高设备维护保养的整体水平。

设备质量保障方面：

1. 建立设备质量管理体系，对购买的设备进行严格的质量控制，在设备采购前进行充分的调研和考察，选择质量可靠的设备供应商。

2. 做好设备验收工作，对新购买的设备进行全面的验收，确保设备的性能和规格符合要求。

设备备件管理方面：

1. 建立设备备件库存管理制度，对设备备件进行分类管理，确保备件的数量和种类满足维护保养的需要。

2. 定期检查设备备件的库存情况，更新和补充备件，避免因备件不足而造成设备故障。

设备安全监测方面：

1. 建立设备安全使用规范和操作规程，对设备的操作人员进行培训和考核，提高操作人员的安全意识和技术水平。

2. 定期对设备进行安全检查和监测，及时发现和处理设备的安全隐患，确保设备的安全使用。

后期使用、维护的合理化建议与措施

1. 预防性维护：根据设备的使用寿命和维修要求，制定相应的维护计划，并按计划进行定期保养和检修。包括设备清洁、润滑、紧固、调整、消毒等工作。

2. 紧急修复和维修：当设备发生故障时，及时通知维修人员进行紧急修复和维修工作。要设立紧急应急维修小组，确保能及时处理故障。

3. 设备质量控制：为了确保设备的质量和性能稳定，应建立设备验收制度，并进行定期的设备质量抽查和检测工作。对于存在质量问题的设备，要及时提出整改和更新计划。

4. 设备台账管理：建立设备台账，对医疗设备进行全面的管理和记录。包括设备的购入信息、维修记录、使用情况等。通过设备台账，可以及时了解设备的状态和维护情况，及时进行维修和更新。

5. 培训和交流：加强医疗设备维护人员的培训和交流，提高其专业知识和技能水平。定期组织培训班和经验交流会，分享维护经验和技能，提高维护工作的质量和效率。



供应商（加盖公章或加盖公章）：河南怀集医疗设备有限公司

法定代表人（个人电子签章或签字）：李海娟



2024年9月24日