

### 三、服务方案

#### 总体实施方案

##### 1.项目实施组织方案

项目背景与目标	<ul style="list-style-type: none"><li>•项目名称：濮阳市残疾儿童康复训练系统综合提升项目</li><li>•项目地点：河南省濮阳市</li><li>•项目目标：确保所有医疗设备按计划、高质量地安装并投入正常使用，满足采购方的需求。</li></ul>
项目人员组成	<ul style="list-style-type: none"><li>•项目经理：1人</li><li>•负责整体项目的规划、协调和管理。</li><li>•技术负责人：1人</li><li>•负责技术方案的制定和实施，确保技术问题的及时解决。</li><li>•安全负责人：1人</li><li>•负责现场安全管理和监督，确保施工过程符合安全标准。</li><li>•质量控制员：1人</li><li>•负责质量检查和验收工作，确保工程质量达标。</li><li>•档案管理员：1人</li><li>•负责项目文件的整理和归档，确保资料完整可追溯。</li><li>•施工团队：5人</li><li>•负责具体施工操作，按计划完成各项任务。</li></ul>
时间进度安排	<p><b>第1天：</b>合同签订当天</p> <ul style="list-style-type: none"><li>•上午，项目启动会议：召开项目启动会议，明确项目目标、责任分工和时间要求。</li><li>•下午，现场勘查：项目团队前往现场进行初步勘查，了解现场条件和环境，制定详细施工方案，根据现场勘查结果，制定详细的施工方案和技术要求。</li></ul> <p><b>第2天：</b></p> <p>上午：</p> <ul style="list-style-type: none"><li>•人员培训：对施工团队进行安全和技术培训，确保所有人员熟悉项目要求和操作规范。</li></ul> <p>下午：设备采购</p> <ul style="list-style-type: none"><li>•确认设备清单，联系生产商进行设备采购，确保设备按时到货。</li></ul> <p><b>第3天：</b></p> <p>施工材料准备：准备施工所需的工具和材料，确保齐全。</p> <p>场地清理与准备工作：清理施工现场，确保场地平整、干净，准备好施工所需的临时设施。</p>

	<p><b>第4天：设备安装</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•设备进场：设备运输至现场，进行卸货和初步检查，确保设备完好无损。</li> <li>•设备安装：按照施工方案和技术要求进行设备安装，确保安装质量和安全。</li> <li>•安装过程人员为经验丰富的专业技术人员，确保在最短时间内安装完毕，尽量减少对康复教学活动的干扰。</li> <li>•系统调试：安装完成后进行系统调试，确保各设备正常运行。</li> <li>•初步质量检测：进行初步的质量检测，发现问题及时整改。</li> </ul> <p><b>第5天：</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•内部验收：项目团队进行内部验收，确保所有设备安装和调试符合标准。</li> <li>•确保系统能够在康复机构的环境中正常运行</li> </ul> <p><b>第6天：全天进行培训</b></p> <p>我方将派出具有康复专业背景的培训教师对需求方的教师和工作人员提供全面的培训，包括系统的操作方法、功能介绍、教学资源的使用等方面</p> <p><b>第7天：客户验收</b></p> <p>上午：邀请客户进行现场验收，签署验收报告。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•内容：</li> </ul> <p>介绍项目实施情况，展示设备安装和调试结果。</p> <p>客户现场检查设备功能和性能。</p> <p>解答客户提出的疑问，处理客户反馈的问题。</p> <p>签署验收报告，确认项目合格。</p> <p>责任人：项目经理、技术负责人、由客户指定的客户代表</p>
<p><b>验收标准</b></p>	<p><b>设备安装标准：</b></p> <p>设备安装位置正确，固定牢固</p> <p>连接线缆整齐，无裸露或损坏。</p> <p>标识清晰，易于识别。</p> <p><b>设备功能标准：</b></p> <p>设备功能齐全，操作正常。</p> <p>性能满足合同要求，无明显故障。</p> <p>确保系统能够在康复机构的环境中正常运行</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•<b>质量标准：</b></li> </ul> <p>安装质量符合国家和行业标准。</p> <p>调试结果符合技术要求，无异常现象。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•<b>文档标准：</b></li> </ul>

	<p>提供完整的项目文档，包括施工方案、调试记录、质量检测报告等。</p> <p>文档内容准确、完整，易于查阅。</p> <p>•下午：交付使用</p> <p>确认无误后，正式交付设备给客户使用。</p> <p>提供设备使用手册和维护指南。</p> <p>进行操作培训，确保客户能正确使用设备。</p> <p>留下联系方式，提供后续技术支持和维护服务。</p> <p>责任人：项目经理、技术人员</p>
应急措施	<p>如在验收过程中发现重大问题，应立即停止验收，组织相关人员进行整改。</p> <p>整改完成后重新进行验收，确保问题彻底解决。</p> <p>保持与客户的良好沟通，及时通报进展情况，争取客户的理解和配合。</p>
项目安全措施	<p>•安全教育培训：所有参与项目的人员必须接受安全教育培训，了解现场安全规定。</p> <p>•安全设施配备：现场配备足够的安全设施，如安全帽、安全鞋、防护眼镜等。</p> <p>•定期安全检查：每周进行一次安全检查，及时发现并整改安全隐患。</p> <p>•应急预案：提前制定详细的应急预案，包括火灾、工伤等紧急情况的应对措施。</p>
档案管理措施	<p>•文件分类</p> <p>•将项目文件分为技术文件、管理文件、财务文件等，分类管理。</p> <p>•文件编号</p> <p>•每个文件进行编号，便于查找和管理。</p> <p>•电子化管理</p> <p>•使用电子文档管理系统，实现文件的数字化管理。</p> <p>•归档流程</p> <p>•制定明确的归档流程，确保所有重要文件及时归档。</p>
项目总结会议	<p>召开项目总结会议，总结项目经验，提出改进建议。</p> <p>内容：回顾项目实施过程，总结成功经验和存在的问题，提出改进措施，为本项目的后续维护工作提供参考。</p> <p>责任人：项目经理、项目团队成员</p>

## 2.培训方案

培训计划			
<p>为保证此次本项目顺利实施，我公司与制造厂家(河南嘉宇医疗科技有限责任公司)客户服务中心成立专门的安装培训小组，合同签订后，将全部设备按要求送达货物要求目的地，并派出专业售后服务人员，核对设备到达情况、产品数量，运输是否完整，负责培训，及时处理运输过程中发生的遗失、损坏等问题，以保证送达目的地设备的质量符合出厂标准。</p> <p>每台仪器提供详细的中文操作规程说明书，以方便用户使用。</p>			
序号	项目	安排明细	
1	培训目标	全面培训	确保所有参训人员能够全面了解系统的各项功能和操作方法。
		分层培训	根据不同用户的需求和水平，提供针对性的培训内容。
		持续支持	提供持续的技术指导和咨询服务，确保用户在实际使用过程中能够及时解决问题。
2	培训对象	需求方相关人员	康复机构的教师 康复机构的工作人员 其它需求方所需要参加培训的人员
3	培训形式	现场培训	我方将派出具备康复专业背景的培训教师进行现场培训，保证使用人员正常操作设备的各种功能。我们建议在康复机构内进行现场培训，以便于为受训者提供实践操作机会。
4	培训内容	系统操作方法	<ul style="list-style-type: none"> <li>•登录与注册</li> <li>•界面导航</li> <li>•基本设置</li> </ul>

		功能介绍	<ul style="list-style-type: none"> <li>•患者管理</li> <li>•治疗计划制定</li> <li>•数据分析与报告生成</li> <li>•远程监控与指导</li> </ul>
		教学资源的使用	<ul style="list-style-type: none"> <li>•教学视频库</li> <li>•课件资源</li> <li>•互动平台使用</li> </ul>
		常见问题解答	<ul style="list-style-type: none"> <li>•系统故障排除</li> <li>•技术支持联系方式</li> </ul>
5	培训目标	通过培训	<p>运行操作人员达到熟练操作使用该系统；</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•系统管理人员达到能准确设置系统运行参数和管理权限水平；</li> <li>•系统管理人员能够判断与处理一般性故障</li> </ul>
6	培训时间	总培训时间： 1天(8小时)	<p>上午：</p> <p>8:00-8:30：签到与开场介绍</p> <p>8:30-10:30：系统操作方法培训</p> <p>10:30-10:45：茶歇</p> <p>10:45-12:00：功能介绍培训</p> <p>中午：</p> <p>12:00-13:00：午餐休息</p> <p>下午：</p> <p>13:00-14:30：教学资源的使用培训</p> <p>14:30-14:45：茶歇</p> <p>14:45-15:45：常见问题解答</p> <p>15:45-16:45：案例分享与实操演练</p> <p>16:45-17:00：培训总结与反馈</p>
7	培训计划	第一阶段： 基础知识培 训	<ul style="list-style-type: none"> <li>•目标：确保所有参训人员掌握系统的基本操作和功能。</li> <li>•内容：系统操作方法、功能介绍</li> </ul>

		第二阶段： 进阶培训	<ul style="list-style-type: none"> <li>•目标：提高参训人员的系统应用能力和教学资源使用技巧。</li> <li>•内容：教学资源使用、常见问题解答</li> </ul>
		第三阶段： 分层培训	<ul style="list-style-type: none"> <li>•目标：根据不同用户的需求和水平，提供针对性的培训。</li> <li>•内容：初级用户培训、中级用户培训、高级用户培训</li> </ul>
		第四阶段： 持续支持	<ul style="list-style-type: none"> <li>•目标：提供持续的技术指导和咨询服务，确保用户在实际使用过程中能够及时解决问题。</li> <li>•内容：技术支持、在线咨询</li> <li>•形式：热线电话、在线聊天</li> <li>•讲师：技术支持团队</li> </ul>
8	培训讲师	培训教师情况	<ul style="list-style-type: none"> <li>•系统工程师，负责系统操作方法和功能介绍的培训。</li> <li>•具有康复背景的资深培训师，负责分层培训和互动讨论。</li> <li>•技术支持团队：负责持续的技术指导和咨询服务。</li> </ul>
9	培训效果	培训效果评估	<ul style="list-style-type: none"> <li>•培训前测试：在培训开始前，对参训人员进行基础测试，了解他们的初始水平。</li> <li>•培训后测试：在培训结束后，对参训人员进行测试，评估培训效果。</li> <li>•反馈收集：通过问卷调查和面谈，收集参训人员的反馈意见，不断优化培训内容和方式。</li> <li>•实际应用：观察参训人员在实际工作中的表现，评估培训的实际效果。</li> </ul>
10	附件	同时交于使用方留存的其它文件	<ul style="list-style-type: none"> <li>•培训手册</li> <li>•操作视频</li> <li>•测试题库</li> <li>•反馈问卷</li> </ul>

# 技术方案

## 1.技术服务方案

### 一、安装与调试

我方将负责康复教学系统的安装与调试工作，确保系统能够在康复机构的环境中正常运行。安装过程将遵循专业标准，力求高效，以最大限度减少对康复教学活动的干扰。安装完成后，我们将进行系统测试，确保所有功能正常运作，并提供详细的安装报告。

安装调试计划

阶段计划	详细措施
前期评估与准备	<ul style="list-style-type: none"><li>• 路径勘察：事先检查搬运路线，确认门框宽度、走廊转弯半径等，确保大型设备可通过。</li><li>• 工具准备：选取合适的搬运工具，如液压升降平台、专用搬运车、防滑垫等，以及必要的安全装备。</li></ul>
路径勘察	<p>事先检查搬运路线，确认门框宽度、走廊转弯半径等，确保大型设备可通过。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 工具准备：选取合适的搬运工具，如液压升降平台、专用搬运车、防滑垫等，以及必要的安全装备。</li><li>• 选择或定制合适的搬运设备，如气垫搬运车、吊装设备等，依据设备重量与尺寸。</li></ul>
安全准备	<ul style="list-style-type: none"><li>• 为搬运团队提供个人防护装备，如安全帽、防砸鞋、手套等。</li><li>• 设立警示标识，确保搬运区域无无关人员进入，保障作业安全。</li></ul>
设备处理	<ul style="list-style-type: none"><li>• 使用专用防震垫、泡沫包裹关键部位，减少搬运中的震动和撞击。</li><li>• 搬运前确认设备已处于运输模式，所有可移动部件锁定或拆卸，减少潜在损害。</li></ul>
实际搬运	<ul style="list-style-type: none"><li>• 团队协作，遵循事先演练的步骤和手势指令，确保平稳抬起与移动。</li><li>• 监控设备状态及搬运路径上的任何异常，灵活调整搬运策略。</li></ul>
到位与检查	<ul style="list-style-type: none"><li>• 小心放下设备至预设位置，使用水平尺检查并调整至完全水平。</li><li>• 完成搬运后，进行全面外观检查，并记录搬运过程中的任何问题。</li></ul>



专用工具与辅助材料清单

安装工具	
工具名称	工具用途
电动螺丝刀套装	用于快速组装设备零件
专业扳手与套筒	适配不同规格的螺栓与螺母
水平仪	确保设备安装精准水平
电缆管理夹与扎带	整理内部线缆，保持整洁
维修工具	
多用途电烙铁与焊料	电子组件焊接修复
故障诊断仪	检测电路故障，快速定位问题
微型螺丝刀套装	维修精细部件
辅助材料	
防静电手腕带	避免静电损坏电子元件
密封胶与清洁剂	密封设备接口，清洁维护
备用零件包	含常见损耗件，如螺丝、垫圈、滤网等。



## 安装与维修指引

安装前	•确认接收到的设备与配件完整无缺，按照安装手册核对零件清单。
	•准备安装区域，确保电源、网络接口等基础设施就绪。
安装步骤	•按照官方指导手册逐步进行组装与连接，注意电气安全规范。
	•测试运行设备，检查各项功能是否正常，进行必要的校准。
维修流程	•遇到设备故障时，首先断开电源，遵循安全操作规程。
	•使用诊断工具定位故障点，参考维修手册或联系技术支持。
	•维修完成后，重新进行功能测试，确保设备恢复至工作状态。

### 二、培训与指导

我方将免费为康复机构的教师和工作人员提供全面的培训，涵盖系统的操作方法、功能介绍、教学资源的使用等方面。培训将根据不同的用户需求和水平进行分层，确保每位参与者都能获得适合其自身情况的培训内容。此外，我们还将提供持续的技术指导和咨询服务，确保用户在遇到问题时能够及时得到解答和支持。

### 三、系统维修维护

我方负责系统的维护工作，包括但不限于服务器的维护、数据库的备份、系统故障的排除等，确保系统的持续稳定运行，为使用机构康复教学提供可靠的技术支持。

我们将提供详细的维修保养内容、价格保持密切的沟通与合作，定期了解用户的需求和意见，不断改进和完善售后服务。我们将设立专门的服务热线和技术支持团队，确保用户在任何时候都能获得及时的帮助和支持。此外，我们还将定期组织用户反馈会，收集用户的意见和建议，以便不断优化我们的产品和服务。

在设备质保期内，我们将免费提供因设备本身缺陷导致的各种故障的技术服务和维修。质保期后，我们仍将提供维修保养服务。

#### 四、维修保养内容：

系统定期维护	•清洁保养：定期对设备进行清洁，包括外壳、内部组件和通风口，确保设备运行环境干净。
	•性能检测：定期对设备的性能进行检测，包括运行速度、响应时间、温度等，确保设备运行正常。
	•软件检查：定期检查设备上的软件运行情况，确保软件无异常，及时更新补丁。
	•数据备份：定期备份重要数据，防止数据丢失。
系统故障排除	•故障诊断：通过专业的诊断工具和技术手段，快速定位故障原因。
	•故障修复：根据故障原因，采取相应的修复措施，如更换损坏部件、修复线路等。
	•故障记录：记录每次故障的详细信息，包括故障时间、故障现象、处理方法等，以便后续分析和预防。
硬件维修	•部件更换：对于损坏或老化的硬件部件，进行更换，确保设备正常运行。
	•硬件检测：对硬件部件进行定期检测，确保其性能符合标准。
软件升级	•系统更新：定期对设备的操作系统进行更新，确保其兼容性和安全性。
	•应用软件升级：对设备上安装的应用软件进行定期升级，确保其功能完整和运行稳定。
	•安全补丁：及时安装安全补丁，防止设备受到病毒或恶意软件的攻击。

## 五、价格及备品、备件分项价格清单：

系统定期维护：免费

系统故障排除：免费

硬件维修：免费

软件升级：所供设备系统提供至少五次以上免费升级，且提供终身免费升级服务，不限制升级次数

价格保持不变的期限：4年

备品、备件分项价格：本次投标产品无备品、备件

## 六、故障处理

我方将在接到用户的故障报告后迅速响应，并采取有效的措施进行处理。

我们将尽最大努力减少故障对康复教学活动的影响。对于无法在短时间内解决的故障，我们将提供临时解决方案，确保康复教学活动能够继续进行。例如，我们可以提供备用设备或其它临时解决方案，以确保教学活动不受影响。

## 七、教学资源质量保证

我方将确保教学资源具有较高的质量和实用性，符合特殊儿童的认知特点和康复需求。资源内容将经过严格筛选，确保其准确性、丰富性和生动性，以激发听障儿童的学习兴趣和积极性。我们将定期更新教学资源，确保其始终符合最新的教育标准和康复需求。

## 八、沟通与合作

我方将与康复机构保持密切的沟通与合作，定期了解用户的需求和意见，不断改进和完善售后服务，每月定期跟踪电话回访一次，征求用户意见，了解使用情况，对用户提出的问题给予详尽的解答。我们将设立专门的服务热线和技术支持团队，确保用户在任何时候都能获得及时的帮助和支持。此外，我们还将定期组织用户反馈会，收集用户的意见和建议，以便不断优化我们的产品和服务。

## 九、应急预案

### 1. 系统故障应急响应

故障报告：用户通过服务热线或在线平台报告故障，我们将立即记录并启动应急响应流程。

•初步诊断：技术支持团队在30分钟内通过远程连接或电话进行初步诊断，确定故障类型和严重程度。

- 现场支持：对于需要现场处理的故障，我们将在2小时内派遣技术人员到达现场。
- 备用设备：在故障无法立即修复的情况下，我们将提供备用设备，确保教学活动不受影响。
- 临时替代方案：提供临时的教学资源 and 替代方案，确保康复教学活动能够继续进行。

## 2. 自然灾害应急响应

- 应急预案：制定详细的自然灾害应急预案，包括但不限于地震、洪水、火灾等。
- 紧急疏散：明确紧急疏散路线和集合点，确保人员安全。
- 数据备份：定期进行数据备份，并存储在安全地点，防止数据丢失。
- 恢复计划：在灾害发生后，迅速启动恢复计划，确保系统尽快恢复正常运行。

## 3. 安全事故应急响应

- 安全培训：定期对员工进行安全培训，提高安全意识。
- 应急预案：制定详细的安全事故应急预案，包括火灾、盗窃、设备损坏等。
- 紧急联系：建立紧急联系机制，确保在事故发生时能够迅速通知相关人员。
- 损失评估：在事故发生后，立即进行损失评估，制定恢复计划。

## 4. 重大事件应急响应

- 预案制定：针对重大事件（如重大节假日、重要会议等），提前制定详细的应急预案。
- 人员安排：确保关键岗位人员在岗，随时应对突发情况。
- 技术支持：提供全天候技术支持，确保系统稳定运行。
- 物资准备：准备必要的应急物资，如备用设备、工具等。

## 2. 质保期后维修保养方案

质保期后，我们仍将提供维修保养服务。

包括但不限于服务器的维护、数据库的备份、系统故障的排除等，确保系统的持续稳定运行，为使用机构康复治疗提供可靠的技术支持。

公司维护中心有24小时的电话服务，由专职的工程师受理用户来电，保证用户在使用设备的过程中，及时得到技术上的支援，到用户的报修电话后，立即响应，2小时内到达现场进行检修，并仍支持提供免费上门维护服务工作。

上门维护服务，仅收取损件的成本费，损件为原厂配件。

所供设备系统提供至少五次以上免费升级，且提供终身免费升级服务，不限制升级次数，以便于使用机构更贴合最新的教学指导。

售后服务部对投诉电话实行：“首问负责制”，对所有投诉一追到底，对保修期内及保修期外的产品一律认真对待。力争使用户对产品的满意率达到 100%。

# 售后服务方案

## 1. 售后服务方案

感谢您选择我公司作为您的合作伙伴,为了确保我们能够完全履行招标文件中合同条款和招标需求规定的由卖方履行的各项义务,特此作出如下售后服务承诺,旨在通过科学、合理的措施保障客户利益,提升客户体验。

### 质保期:

自产品验收合格交付之日起,提供四年的质保服务。在此期间,我们将免费提供维修服务和更换损坏的零部件。

### 1. 维修服务人员配备

- 专业培训: 所有维修服务人员均需经过严格的专业技能培训和考核,确保每位员工都能熟练掌握产品的维修技术和服务流程。
- 人员配置: 根据服务需求,合理配置维修服务团队,确保在接到客户需求时能迅速响应。每个区域至少配备 1 名高级工程师和若干名初级工程师,以应对不同复杂度的服务请求。
- 备用人员制度: 设立备用人员制度,以防主要维修人员因故无法及时提供服务时,能够有其他人员顶替,保证服务不间断。

### 2. 解决问题的能力

- 快速响应机制: 建立 7×24 小时客户服务热线,确保客户随时可以联系到我们。承诺在接到客户请求后立即响应,并在 2 小时内派遣技术人员上门服务。
- 问题追踪系统: 采用先进的 CRM 系统跟踪每一个服务请求的进展,确保问题得到彻底解决,并记录解决方案以供后续参考。
- 技术资料库: 建立完善的技术资料库,收集常见问题及解决方案,帮助一线技术人员快速定位问题,提高服务效率。

### 3. 定期回访

- 定期回访计划: 每季度对客户进行一次电话回访,了解产品使用情况,收集客户的反馈意见,及时发现潜在问题并解决。
- 满意度调查: 通过问卷形式对客户进行满意度调查,评估服务质量,持续改进服务流程。

### 4. 紧急故障处理预案

- 紧急响应小组：成立专门的紧急响应小组，负责处理重大故障和突发事件。小组成员均需具备丰富经验，能够在短时间内做出有效决策。
- 备件库存管理：确保常用备件充足，对于易损件和关键部件，保持一定量的安全库存，以便快速更换。
- 应急预案演练：定期组织紧急故障处理预案演练，提高团队应对突发状况的能力。

## 5. 其它专业服务

- 无条件退换货：产品自售出之日起7天内，如出现非人为质量问题，客户可享受无条件退换货服务。
- 免费保修：产品在正常使用条件下，自售出之日起四年内享有免费保修服务。
- 客户关怀：设立客户关怀项目，对于长期合作的大客户，提供专属客服经理，一对一服务，确保客户需求得到优先处理。
- 定期巡检：根据用户需求，提供定期的设备巡检服务，确保设备运行良好。
- 培训服务：为用户提供全面的操作培训和维护保养培训，确保用户能够熟练掌握设备的使用和维护方法。
- 优化升级：根据用户需求，提供设备的优化升级服务，提升设备性能和效率。
- 备件供应：提供原厂备件供应服务，确保维修过程中所需零部件的及时供应。
- 快速响应：接到报修请求后，我们将立即响应，并在2小时内到达现场进行故障诊断和维修。
- 远程支持：提供24小时在线技术支持，通过电话、在线聊天等方式帮助用户快速解决问题。

## 6. 服务承诺

- 诚信服务：我们承诺提供诚信、透明的服务，确保用户权益不受侵害。
- 持续改进：我们将不断改进服务质量，提升用户满意度。
- 用户反馈：欢迎用户随时反馈使用过程中遇到的问题和建议，我们将及时响应并改进。

我们坚信，通过以上承诺，能够为您提供优质、高效、可靠的售后服务，确保您的项目顺利进行。如有任何疑问或需求，请随时联系我们。



## 2.系统免费升级的承诺函

### 承诺函

致： 濮阳市残疾人联合会

在参与贵单位组织的招标活动中，我方承诺：

所供设备系统提供至少 一次 以上免费升级，且提供终身免费升级服务，不  
限制升级次数！

供应商： 安阳也正医疗器械有限公司（企业电子签章）

法定代表人或授权委托人： 王少（签字或电子签章）

2024 年 12 月 17 日