

## 8.3售后服务方案

### 8.3.1售后服务方案具体内容

为保障濮阳县示范性公办养老机构购置设施设备长期稳定运行，满足养老机构日常运营及老年人使用需求，本售后服务方案围绕全周期技术支持、故障快速响应、定期维护保养、专业技能培训、备件保障供应五大核心展开，建立“售前-售中-售后”一体化服务体系，确保设备从投入使用到报废全流程均能获得可靠服务支持。具体服务内容如下：

#### 技术支持服务

设立24小时技术支持热线18639360673，为养老机构工作人员提供设备操作咨询、故障排查指导、维护保养建议等服务；建立线上服务平台，提供设备说明书、操作视频、常见故障解决方案等资料下载，方便工作人员随时查阅。

#### 故障维修服务

针对设备运行过程中出现的故障，提供现场维修、远程指导维修、备用设备替换等服务，确保故障及时解决，最大限度减少对养老机构运营的影响。

#### 定期维护保养服务

根据设备特性制定差异化维护保养计划，对空调、冰箱、商用厨房设备等核心设备进行定期上门维护保养，包括清洁、润滑、紧固、参数校准等，预防设备故障发生。

#### 技能培训服务

定期为养老机构工作人员开展设备操作、维护保养、故障排除等技能培训，结合现场实操、案例讲解等方式，提升工作人员的设备管理能力。

#### 备件供应服务

建立备件库存管理体系，储备常用设备的核心备件（如空调压缩机、冰箱制冷系统、燃气灶阀体等），确保备件及时供应，缩短维修周期。

### 8.3.2解决问题的响应时间及措施

#### （1）响应时间

技术支持响应时间：接到咨询请求后，5分钟内响应，简单问题即时解决，复杂问题30分钟内提供解决方案。

#### 故障报修响应时间

质保期内：接到报修通知后，5分钟内响应，2小时内到达现场；

质保期外：接到报修通知后，5分钟内响应，2小时内到达现场；

备用设备提供时间：如设备无法现场修复，提供备用设备的，在确认故障后，2小时内送达。

#### (2) 分级解决措施

一级问题（简单故障）：如设备操作不当、参数设置错误等，通过远程指导（电话、视频）方式，即时解决，解决后1小时内进行电话回访，确认问题是否彻底解决。

二级问题（一般故障）：如设备零部件轻微损坏、功能异常等，技术人员现场维修，更换损坏零部件，维修完成后进行试运行，确保设备正常运行，解决后24小时内进行回访。

三级问题（严重故障）：如设备核心部件损坏、无法正常运行等，技术人员现场检查，如无法现场修复，立即提供备用设备，并将损坏设备带回维修，维修完成后及时更换备用设备，解决后48小时内进行回访。

四级问题（重大故障）：如设备批量故障、存在安全隐患等，立即启动应急预案，成立专项维修小组，2小时内到达现场，全面排查故障原因，制定解决方案，同时协调备用设备资源，确保养老机构正常运行，解决后72小时内进行全面回访。

### 8.3.3 售后服务人员配置及岗位分工

#### (1) 人员配置

成立专项售后服务团队，共配置15人，具体如下：

售后服务经理：1人

技术支持主管：1人，技术支持专员：5人

维修主管：1人，维修工程师：5人（含电气维修、机械维修、制冷维修等专业）

培训讲师：1人

备件管理员：1人

#### (2) 岗位分工

售后服务经理

全面负责售后服务团队的管理工作，制定售后服务计划及流程；

对接项目方及养老机构，协调解决重大售后服务问题；

监督售后服务质量，定期组织售后服务工作总结及优化。

技术支持主管及专员

技术支持主管：负责技术支持团队的日常管理，审核技术解决方案，协调复杂技术问题的解决；

技术支持专员：负责24小时技术支持热线的接听及线上咨询的回复，提供远程故障排查指导，整理常见问题及解决方案。

维修主管及工程师

维修主管：负责维修团队的日常管理，制定维修计划，调配维修人员及设备，监督维修质量及进度；

维修工程师：负责设备的现场维修工作，执行定期维护保养计划，记录维修及保养情况，反馈设备运行问题。

培训讲师

负责制定设备操作及维护保养培训计划，编制培训教材及课件；

开展现场及线上培训工作，对培训效果进行考核及评估；

根据养老机构需求，提供定制化培训服务

备件管理员

负责备件的采购、入库、存储及出库管理，建立备件库存台账；

定期盘点备件库存，确保备件供应充足，及时补充短缺备件；

跟踪备件使用情况，反馈备件质量信息。

### 8.3.4质保期内外服务

#### （1）质保期内服务

质保期限

质保期为三年（其中空调整机及压缩机质保期为六年）；

服务内容

免费提供设备故障维修服务，包括零部件更换及人工费用；

免费提供定期维护保养服务，每3个月上门维护保养1次；

免费提供技术支持及操作培训服务；

设备无法现场修复时，免费提供备用设备；

定期对设备运行情况进行回访，及时发现并解决潜在问题。

#### （2）质保期外服务

### 服务内容

提供终身维修服务，维修费用仅收取零部件成本费及人工成本费，收费标准透明公开；

提供定期维护保养服务，根据养老机构需求制定维护保养计划，收取相应服务费用；

继续提供24小时技术支持服务，免费提供远程故障排查指导；

提供备件供应服务，备件价格按照成本价供应；

提供设备升级改造服务，根据养老机构需求及设备情况，制定升级改造方案。

### 服务优势

优先安排维修人员，缩短故障解决时间；

建立质保期外客户档案，提供个性化服务；

定期推送设备维护保养提醒及行业资讯。

### 8.3.5售后服务计划

#### (1) 短期计划（验收完成后1-3个月）

验收完成后1周内：开展设备操作及维护保养专项培训，确保养老机构工作人员熟练掌握设备操作技能；

验收完成后1个月内：进行首次上门回访，检查设备运行情况，解决使用过程中出现的问题；

验收完成后3个月内：完成首次定期维护保养工作，对设备进行全面清洁、润滑、紧固及参数校准，提交维护保养报告。

#### (2) 中期计划（验收完成后4-12个月）

每3个月：进行一次上门维护保养工作，定期检查设备运行状态，及时更换老化零部件；

每6个月：开展一次技能提升培训，针对设备使用过程中出现的问题，进行专项讲解及实操指导；

每月：进行一次电话回访，了解设备运行情况，收集养老机构的服务需求及建议。

#### (3) 长期计划

质保期外：根据养老机构需求，签订年度维护保养合同，提供定期维护保养及故障维修服务；



每年：开展一次全面设备检测工作，对设备的运行状态、安全性能进行全面评估，提供设备升级改造建议；


长期：持续提供24小时技术支持及备件供应服务，根据设备使用年限，提供设备报废及更新建议；

定期：组织客户座谈会，收集养老机构的服务反馈，不断优化售后服务方案。

#### （4）服务质量监督

建立售后服务质量评价体系，通过满意度调查问卷、现场评分等方式，收集养老机构对售后服务的评价；定期对售后服务质量进行审核，将考核结果与售后服务人员的绩效挂钩；针对服务质量问题，及时制定整改措施，不断提升售后服务水平。



 AI识图