

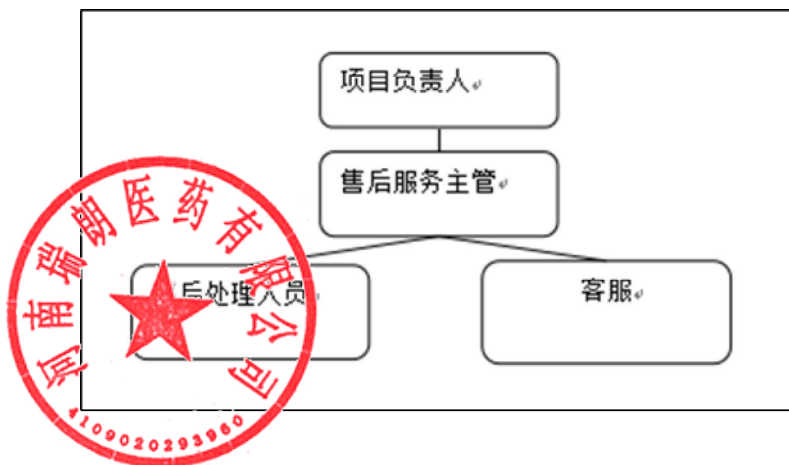
九、售后服务方案

随着医疗技术的不断进步和医疗设备的日益复杂，优质的售后服务已成为医疗机构选择合作厂商的重要考量因素之一。近年来，我公司凭借自身的实力，为医院提供了设备的需求服务，积累了丰富的经验。为了确保医疗设备的高效运行，提升患者就医体验，我们特制定以下全面的医疗设备售后服务方案，对于此次项目，我方将保证质量、保证供货期，提供最佳售后服务。

一、服务团队构建

1. 专业技术人员：我们的服务团队由一批具备丰富医疗行业经验的专业技术人员组成，他们不仅精通各类医疗设备的操作与维护，还持有相关认证资格，能够迅速准确地诊断并解决设备故障。
2. 分区管理：根据地域分布和医疗机构规模，我们实行分区责任制，每个区域配备专属服务经理和技术支持团队，确保服务的及时性和针对性。
3. 定期培训：定期对服务团队进行产品知识、维修技能及客户服务理念的培训，保持团队的专业素养和服务水平，紧跟医疗设备技术发展的步伐。

二、人员组织架构



三、售后服务人员职责：

- 1、售后服务人员负责项目客户的售后服务工作，处理客户投诉、产品破损统计分析、跟踪记录服务内容、回访工作。
- 2、售后服务人员负责监督用户的现场服务工作。
- 3、售后服务人员负责产品破损分类和统计工作。

- 4、售后服务人员负责对本公司产品的质量状况进行跟踪管理，发现问题及时将信息反馈给上级领导部门。
- 5、售后服务人员负责对上门服务的技术人员的服务情况进行跟踪协调，发现问题及时将信息反馈给上级领导部门。
- 6、售后服务人员对客户投诉进行解释，同一客户同一问题多次投诉需及时反馈给上级领导部门。

四、服务团队介绍

序号	职能	姓名	学历	联系电话
1	项目负责人	栗家振	本科	15639386277
2	售后服务主管	高文峰	大专	15194566966
4	客服	售后办公室	/	029-82302036

服务流程设计

1. 报修接收：设立7*24小时客服热线及在线报修平台，确保医疗机构可随时提交故障报告。客服人员详细记录报修信息，包括设备型号、故障现象及客户联系方式
2. 初步诊断：客服人员根据报修信息，通过电话指导客户进行简单的故障排除尝试，如确认电源、网络连接等基本设置。若问题未解决，则进入下一步处理。
3. 派工响应：根据故障性质和服务优先级，售后团队将在1小时内电话响应，24小时内到达现场，为更好的做产品售后服务工作，公司安排就近的技术人员前往现场。对于紧急故障，启动紧急响应机制，确保快速响应。
4. 现场维修：技术人员到达现场后，进行故障诊断并快速修复。如需更换配件，则优先使用库存备件，减少停机时间。
5. 维修反馈：维修完成后，技术人员填写维修报告，并通过客服系统反馈给客户，同时收集客户意见，持续优化服务流程。
6. 定期回访：对维修过的设备进行定期回访，了解设备运行状况，预防潜在故障，提升客户满意度。

五、服务响应时间

1. 紧急故障：对于影响患者生命安全或设备无法正常使用的紧急故障，我们承诺在接到报修后**1小时内**响应，并尽快安排技术人员到场处理。

2. 一般故障：对于不影响设备主要功能的一般性故障，我们将在2个小时内给予响应，24小时内安排技术人员到场处理，并在双方约定的时间内完成维修工作。

3. 预防性维护：根据设备维护周期和客户需求，提前与客户沟通确定维护时间，确保设备的长期稳定运行。

六、服务内容涵盖

1. 设备安装调试：提供新购设备的安装调试服务，确保设备按厂家标准正确安装并调试至最佳状态。

2. 故障维修：快速响应并解决设备使用过程中出现的各类故障，包括硬件故障、软件升级及操作指导等。

3. 预防性维护：根据设备维护手册和用户实际使用情况，制定并执行预防性维护计划，减少设备故障率，延长设备使用寿命。

4. 技术培训：为医疗机构提供设备操作、日常维护及简单故障排除等方面的技术培训，提升客户自主维护能力。

5. 备件支持：建立充足备件库，确保在维修过程中能够及时更换损坏部件，缩短设备停机时间。

6. 咨询服务：提供设备选型建议、使用指南及行业动态等咨询服务，帮助客户更好地了解和使用医疗设备。

