

四、汤山分包机售后服务方案

汤山全自动分包机分别在华北地区、华东地区、华南地区、西南地区、东北地区、华中地区（郑州）、西北地区均设有专业售后服务网点办事处，提供汤山药房设备的售后维修、维护服务，用户可拨打免费服务电话：400-6156-123（节假日维修电话：400-6156-123）报修或要求维护服务。

序号	售后服务项目	售后服务内容
1	交货承诺	投标货物按时交货，免费提供安装，提供全自动分包机操作系统，负责连接和调试至可正常工作，免费提供技术咨询
2	免费质保期	3年。质保期内定期对设备进行巡检，保证运行状态稳定；保修期内正常使用情况下，涉及零配件的维修及更换的一切费用由供应商负担
3	服务响应时间	本公司接到用户报修电话后，将于0.5小时内响应，给予解决方案，如不能通过远程协助解决的，8小时内技术工程师抵达现场进行现场维修服务
	技术人员保障措施	人员保障措施：河南设有售后人员9名，濮阳有驻地服务人员1人。 定期维护：质保期内定期公司安排专业工程师对设备进行维护，保证运行状态稳定。
	应急保障措施	1/紧急情况下可以提供无间歇远程网络服务技术支持，以尽快排除问题 2/若医院出现断电的故障，配备的UPS电源可以保障设备在30分钟继续使用。同时院方第一时间联系后勤保障部及时处理。 3/若信息系统出现故障，第一时间联系医院信息科。针对特别急的处方可以采用手工录入处方的方式进行紧急包药 4/若全自动片剂摆药机的硬件及软件系统出现故障时，院方负责人可以第一时间联系我发售后人员，接到电话后我方工程师立即赶往医院处理故障。
4	零配件及备品备件	河南郑州、濮阳设有售后服务办事处均存放50套以上的备品配件库存，以保障机器出现故障的时候随时能更换备品备件。终身有偿供应零配件和备品备件。
5	技术咨询	常年7*12提供技术咨询，提供免费服务电话：400-6156-123，相关信息及最新资料可以在公司网站技术专栏查询。（公司网站： http://www.fyql.net ）全自动分包机随机的软件享受免费的升级服务 长期在网站上公布并提供长期的技术咨询和服务

6	技术培训	负责对买方技术人员、操作人员进行免费技术培训。培训内容包括设备操作、设备维护及简单的设备维修等，培训时间为不少于 8个课时，每个课时不少于 40 分钟，承诺招标人更换操作人员时不限次地免费为其提供培训。
---	------	---

附：售后人员名单及地址

序号	姓名	电话	服务地址	备注
1	王学中	13810612501	郑州办事处：郑州市管城回族区紫荆山路219号鑫泰大厦901	负责安装调试及售后维保服务
2	张照	13810616932	濮阳服务网点：濮阳市华龙区西白仓南街世外桃源	

五、售后服务管理

公司为加强客户服务的管理，提高客户服务水平，特制定本管理制度。

5.1 售后服务部门职能

- A) 搜集、接收和受理客户对公司设备(器械)的咨询与意见;
- B) 处理各类客户投诉及市场投诉，第一时间反馈;
- C) 负责客户回访与开展重点客户关心计划，了解客户需求;
- D) 保存客户基本资料，并进行整理、分类与更新;
- E) 向相关部门反馈客户意见和建议;
- F) 受理办事处的设备(器械)退货、换货;
- G) 定期对用户进行回访，了解各(器械)的实际运行状况。

5.2 售后服务部门的主要工作说明

A) 搜集客户意见、建议

通过各种渠道搜集对公司发展有益的意见及建议，如电话、网站、邮箱、登门拜访等，好的建议及意见及时反馈给各相关部门。各办事处也积极搜集客户信息反馈，并及时发回公司，便于公司做出适于市场的调整。

B)开展客户关心、维系计划

企业重点客户群是企业赖以生存及进一步发展的重要组成部份，通过对重点客户的沟通，逐步完善客户需求，提升客户满意度。了解各客户对我们设备(器械)及服务工作的反馈，以便适时的发现 各区域市场中的问题并及时解决，提高服务的主动性。

C)建立售后服务标准，规范售后服务

售后服务是对企业信誉和品牌形象的持久维护， 公司向自主品牌方向发展，售后服务更要朝向专业化、统一化和规范化的方向发展，真正满足使用者的服务需求。

D)及时快速的处理投诉

所有投诉信息需及时反馈到公司的售后服务部， 由售后服务部整理、过滤、检查、跟踪事件的发展，确保每一个投诉案件都得到妥善解决，并认真分析总结造成客户投诉的原因，从根本上解决问题，预防 同类投诉的再次发生。

E)开展客户满意度、忠诚度调查

第一，顾客满意度调查可以提升设备(器械)和服务的质量，同时从顾客的意见和建议之中寻觅解决顾客不满的针对性的方案。

第二，顾客满意度市场调查可以让消费者认识到公司对客户的重视性，对提升公司形象和品牌知名度有很大匡助。

实践证明， 客户的满意度与忠诚度是成正比的， 而且客户好的评价还会带来对企业极其有利的市场效应。客户满意度调查结果将非常 有利于公司设备(器械)经营策略的调整，也有利于更深层次的客户 维护和客户挖掘。 通过网络，电话等各种方法，及时、高效地发现 及满足客户需求， 从而最大程度上提高客户满意度及忠诚度，稳定现有客户，不断吸引新客户，挽回流失客户。

F)定期对用户进行回访，了解设备(器械)的实际运行状况。

自设备(器械)交付使用之日起，制定详细计划。定期对用户进行回访，可电话问询详细运行情况、也可现场亲自查看。发现问题及时与用户沟通、商议解决，以免设备(器械)浮现问题影响用户正常使用。

5.3 售后服务内容

(1) 我公司严格执行国家有关法律法规规定， 承担设备(器械)质量责任。

(2) 售后服务的内容

A 走访用户，征求意见，并及时处理用户投诉。

B 做好质量信息的采集、整理、分析和利用。

(3) 建立设备(器械)售后服务队伍，配备业务能力强，服务态度好的服务人员，健全设备(器械)售后服务网络。

(4) 设备(器械)售后服务人员的职责

a) 指导用户安装，向用户介绍我公司设备(器械)使用和维护知识；

b) 采集用户反馈信息，及时答复用户咨询，处理用户投诉；

c) 履行质量职责。执行国家有关法律法规规定， 确保用户满意。

d) 严格记录客户的保修期；对于已经超过保修期的客户，及时通知销售部进行后期服务的商定和本次故障处理的方式。

e) 定期对客户进行电话回访, 每年一次顾客满意度调查。

(5) 服务实施

1) 售后服务部门应积极开展设备(器械)售后服务工作。对重点用户走访每月至少一次， 认真听取用户意见， 并将采集到的用户信息加以整理分析写出报告。

2) 对于用户来人、来函、来电和用户走访反映的设备(器械)质量、服务质量、包装质量、安装质量等问题，售后服务部门也要逐一记录并及时向有关部门反馈。如需到现场服务时应即将通知服务人员赴现场处理。

3) 技术服务人员、销售人员及其他人员在和用户接触中采集到的信息，要及时向有关部门反馈。

4) 服务人员去用户单位现场服务时应当认真履行职责，认真帮助用户解决质量问题，确保用户满意，并填写《售后服务记录》经用户签署意见后带回，返回后 5 日内交售后服务部门存档备查。



5.4 客户投诉处理管理

为迅速处理客户投诉，维护公司信誉，促进质量改善与客户的长期维护，制定本细则。

5.5 投诉分类

客户投诉依客户投诉原因的不同区分为：

- 1) 质量异常导致的客户投诉；
- 2) 非质量异常导致的客户投诉(指人为因素造成)；
- 3) 其它原因导致的投诉。

5.6 处理流程

1) 确认投诉问题

接到客户投诉，首先向客户了解具体投诉内容，做详细记录，建立客户投诉登记表，设备(器械)质量方面投诉应立即查明投诉设备(器械)详细信息(定单编号、料号、交运日期、数量、不良数量)、客户要求，进行详细登记，与相关部门进行核实、确认。

2) 分析、核实问题

根据不同分类，对投诉进行分析，若属我公司质量问题应另拟定处理方式，会同技术中心、技术部等部门共同分析造成投诉原因及责任归属部门；对人为因素和其他原因造成的投诉，配合其他相关部门按流程，与设备(器械)质量问题同等对待、处理。如判定结果非我公司原因造成，认真向客户解释，并出示我公司鉴定结果及依据，协同客户分析可能的原因，并与客户商讨后续解决问题办法。

3) 商议处理办法

情节较轻的质量投诉，登记备案，及时反馈给相关部门并引起高度重视。情节严重的投诉，填写客户投诉处理表，由生产部及技术部提出设备(器械)解决措施，售后服务部与业务部共同商议解决办法，并与客户商议最终解决办法，报各部门审批。

4) 处理及及时向客户反馈投诉解决进程，依商议的解决办法进行后续处理，并全程跟踪落实情况。品控中心、技术部及生产中心拟定改善方法避同类问题再次发生。

5.7 落实处理方案

各部门对客户投诉案件的处理职责如下：

售后服务部门

- (1) 客户投诉案件的登记，了解客户投诉及投诉理由的确认
- (2) 客户投诉内容的审核、调查、提报。
- (3) 与客户接洽客户投诉的调查及妥善处理。
- (4) 客户投诉改善案的提出、洽办、执行成果的催促及效果确认
- (5) 处理方式的拟定。
- (6) 迅速传达处理结果。
- (7) 客户投诉处理中客户投诉反映的意见提报。



业务部

- (1) 配合售后服务工作人员了解客户投诉及投诉理由的确认；提供客户投诉设备(器械)的定单编号、料号、数量、交运日期；
- (3) 协助客户解决疑难或者提供必要的参考资料；

技术中心和技術部

- (1) 客户投诉质量的检验确认；分析问题原因、拟定处理对策并监督执行。

生产部

针对客户投诉内容详细调查，并拟定处理对策及执行检查提报生产单位、生产人员，及生产日期。

5.8 客户投诉责任管理

对相应职责范围内的责任事故，各相关部门在权限范围内调查处理，售后服务部门每月审视上月份的客户投诉案件，按绩效考核实施 细则相关规定实施相应处罚

我方所有的售后服务情况设立级别，出现故障时，相关人员（工程师助理、工程师、资深工程师、专业临床应用专家等）判定该故障处于何种级别，同时需和设备原厂商协商故障问题是属于硬件问题还是软件方面的问题，按照不同故障级别进行处理。

一级故障：系统已经停机或停运行，系统受到严重影响，如果不立即实现系统恢复，会给客户带来非常严重的损失。我们会与客户一起，调动各种资源，尽快解决故障。紧急维修主要针对发生故障的设备，对发生故障的设备进行检修，如果发生零件损坏，本投标人将马上进行更换。保证系统能正常运行，此时，我们与用户方需要始终保持联系。（24 小时不间断直到故障解决为止）

二级故障：系统性能已经严重下降，对用户的业务运作造成了很大的影响。我们会与用户一起尽力在工作时间内解决故障。此时，我们也需与客户始终保持联系。（整个工作时间内不间断，直到故障解决为止）。

三级故障：系统的操作性能受损，功能已经削弱，但大部分业务运作仍可正常工作，还包括一些配置方面的信息或接口方面的支援。

四级故障：对设备的运行需要技术咨询或常规的技术维护，很显然对用户的业务运作几乎无影响，或根本没有影响。此时，我们会与用户保持联系。所有设备保修服务方式均为上门保修，即由我公司派人员到用户设备使用现场维修。

由此产生的一切费用均由我公司承担。

质保期后技术服务方案

质保期过后，我方免费提供终身的技术咨询服务，并提供有偿的维修服务。我方保证在保证期满后仍应长期向采购人提供后续备件、耗材和优质维修服务。在通常的情况下，其备件和耗材价格不超过投标文件的定价。

1、回访

专业临床应用工程师定期对设备进行回访，主动询问了解设备使用情况，对回访中发现的各种问题及时进行解决，认真做好设备的维护和保养工作，并填写回访记录表。

2、维修响应

如果设备出现异常,1小时内做出答复和提出处理意见,如果需要,我们将在8小时内联系厂家派专业技术人员到达现场,并在24小时之内使设备恢复正常运行。

1、设备故障报修每天24小时响应,随时提供电话、电子邮件、传真、软件等方面服务。紧急情况下赶到现场不超过1小时。

2、如果设备故障在检修8小时后仍无法排除,我公司会在24小时内提供不低于故障设备规格型号档次的备用设备供项目单位使用,直至故障设备修复。

3、对于不能明确是否硬件出现故障时,我公司会尽力配合用户进行检查,在必要时,以在上述响应时间内到达现场协助排除问题。

4、电话技术支持:主要是对一般情况的小故障,在问题不算复杂、或者采购方维护人员对某些技术问题存在疑问时使用。通过电、传真、EMAIL的指导方式解决问题。

5、对于那些通过电话指导方式解决不了的系统问题或故障,根据问题和故障的种类及情况,安排相应的专业技术工程师到现场排除故障、解决问题。

3、备品备件

公司长期以优惠价格提供产品的备品备件,保证产品的正常使用,质保期内免费更换,保修期满后的维修只收取相应的成本费,不收修理费。



yuyama

维修技术证书

第 003 号
(优雅玛医疗设备维修技术人员)

王学中 先生
身份证号码：440105197807045412

在优雅玛医疗设备维修技术人员的
进修中，通过了合格考试。



特许批准资格证书！



2013 年 9 月 1 日

日本汤山制作所

优雅玛医疗设备（上海）有限公司

yuyama

维修技术证书

第 1645 号
(优雅玛医疗设备维修技术人员)

张 照 先生

身份证号码：421125199702111315

在优雅玛医疗设备维修技术人员的
进修中，通过了合格考试。

特许批准资格证书！



2020 年 9 月 1 日

日本汤山制作所

优雅玛医疗设备（上海）有限公司