

九、售后服务方案

1、项目服务团队

售后服务承诺

深圳市科曼医疗设备有限公司作为生产厂家,为了保证产品在河南的售前售后服务,于2006年1月1日在河南设立售后服务部。我们对所提供的器械设备做如下质量和服务承诺:

1、免费保修期

我公司产品主机免费保修2年,对配件在无人为损坏的情况下提供半年保修,质保期内服务和材料等费用全免;厂家负责产品终身维修,保修期内,除人为因素损坏,全部免费维修;保修范围外有偿维修,只收成本费。

2、应急维修时间安排

仪器在使用过程中,如发生质量问题,维修人员在接到通知后立即响应,8小时内到达维修现场,12小时内不能修复的,免费提供备用机。

3、维护保养的安排

- 我公司出厂的每一台仪器均是全新没有使用过的。
- 每一台仪器均由厂家专业人员进行安装调试,免费为用户进行设备操作、日常维护、故障排除及修理等技术培训。
- 对产品跟踪回访和维护,每年不低于4次电话回访,不低于2次上门维护和保养。

4、维修地点、地址、联系电话及联系人员

名称	河南售后服务部
办公室地址	郑州市金水区绿地北塔2116室
客服工程师姓名	张 桢 潘 龙 赵 能 范 成 林 申高峰
客户服务热线	0371-63821508、13071021799
联系传真	0371-63821508
服务范围	负责产品安装调试及培训; 负责在保修期内,上门免费服务; 我方长期提供仪器最新信息和应用资料,免费升级软件; 长期提供技术资料和技术支持; 提供仪器备用件和常用消耗品等其他售后服务内容。
费用	保修范围内费用全免(无偿),厂家负责产品终身维修,保修范围外有偿维修,只收成本费
响应时间	接到维修通知后立即响应,并派工程师8小时内到达现场,若12小时内不能解决问题免费为客户提供备用机
服务区域	河南

河南省售后服务部工程师简介

姓名	职务	学历	毕业院校	专业
张桢	售后经理	本科	长沙大学	磨具设计制造
潘龙	售后工程师	本科	湖南工程学院	电子信息工程
赵能	售后工程师	本科	兰州大学	机电一体化
范成林	售后工程师	本科	兰州大学	应用电子技术
申高峰	售后工程师	本科	武汉理工大学	机电一体化
施雷雨	售后工程师	本科	广西大学	机械电子工程

5、维修服务收费标准

保修范围内费用全免（无偿），厂家负责产品终身维修。保修范围外有偿维修，只收成本费

6、主要零配件及易耗品价格

对于客户所需的设备耗材，公司将以优惠价格及时提供。保证所有配件至少 8 年内长期供应。

7、制造商的技术支持

- 我公司将由专业技术人员免费提供咨询电话技术支持服务，免费客户服务热线：4007009488，解答用户的产品在使用过程中遇到的问题，及时提出解决问题的建议和操作方法
- 对我公司产品有采购、操作、使用保养、维修等各方面的咨询、意见、建议等要求，可登陆我公司网站（网址为 www.comen.com），在给买方开辟的用户论坛上发表意见，我公司将安排相关人员进行答复

8、其他服务承诺

完善的售后服务监督机制：我公司设有“售后服务监督部”，专职人员对每次上门服务进行电话回访，监督上门服务人员的服务质量。每次上门服务人员必须向客户提交《售后服务质量监督表》，得到用户签章确认后才能汇报公司完成任务，所有售后服务人员的绩效工资与用户反馈的服务质量评价挂钩。

- 9、若仪器在装机后 1 个月内，主机出现任何质量问题，深圳市科曼医疗设备有限公司在此承诺免费包换新机，特此承诺！

2、服务流程方案

一、质量方针和管理目标

1、抓好医疗器械的质量管理，是工作的重要环节，是搞好经营工作和服务质量的关键，必须切实加强业务经营工作的领导，不断提高全体员工的思想素质和业务素质，确保商品质量，提高服务质量。

2、组织全体员工认真学习贯彻执行《医疗器械经营企业监督管理办法》、《医疗器械分类细则》及《经济合同法》等法律法规和公司规章制度，确保医疗器械商品质量，保障人民群众使用医疗器械安全有效。

3、医疗器械经营必须认真贯彻国家的方针政策，满足医疗卫生发展的需求，坚持质量第一，依法经营，讲求实效的经营方针和营销策略；坚持为人民健康服务，为医疗卫生和人类健康服务，为灾情疫情、为工农业生产和科研服务的宗旨，树立用户至上的方针。

4、建立完整的质量管理体系，抓好商品的质量验收，在库养护和出库复核等质量管理工作，做好在售后服务过程中用户对商品质量提出的查询、咨询意见的跟踪了解和分析研究。把公司各环节的质量管理工作与部门经济效益挂钩。把责任分解到人头，哪个环节出现问题应追究个人和部门负责人的责任，实行逐级质量管理责任制。



二、质量体系审核

1、为认真贯彻国家有关医疗器械质量管理法律、法规，制定企业医疗器械经营质量管理制度，并指导、督促制度的实施，公司实行总经理负责制，对器械质量管理工作全面负责，总经理为第一责任人，分管副总经理协助总经理工作为第二责任人，公司质检部为第三责任人，具体负责公司经营各环节的质量工作。

2、公司设专门的质量管理机构质检部，行使质量管理职能。在公司内部对医疗器械经营质量具有裁决权，对经营部门质量管理进行指导、监督，对公司商品质量进行检测、判断、裁决。

3、建立健全完整的质量管理体系，各部门负责人对本部门的商品质量、工作质量负责，各职能部门员工对本职岗位工作质量、服务质量和相关的商品质量负责，各环节的质量管理工作落实到人头。

4、质检部全面负责公司各环节的质量管理具体工作，并负责定期对部门的质量管理工作和制度的执行情况进行检查、考核、评比，对达不到要求的部门负责人和责任人应追究责任，严肃处理并限期整改。

三、各级质量责任制

(一)、企业负责人的质量责任

- 1、组织贯彻医疗器械监督管理的有关法规和规章；
- 2、严格按照批准的经营范围和经营方式从事医械经营活动；
- 3、教育职工树立质量第一的思想；
- 4、审批有关质量文件，保证质量管理人员行使职权；
- 5、对制度执行情况进行检查考核。

(二)、质量管理人员的质量责任

- 1、负责收集宣传贯彻医械监督管理的有关法规和规范性文件；
- 2、负责收集所经营医疗器械产品的质量标准；
- 3、负责起草各项质量管理制度；
- 4、负责对首营企业和首营品种进行质量审核；
- 5、指导产品验收、售后服务工作；
- 6、检查制度执行情况。

(三)、质量验收人员的质量责任

- 1、严格执行产品质量验收制度；
- 2、根据有关标准和合同质量条款对医械产品质量进行验收；
- 3、建立真实、完整的验收记录，并妥善保管。

(四)、养护保管人员的质量责任

- 1、严格执行产脾存养护制度；
- 2、实行色标管理，分区存放，并有明显标志；
- 3、加强产品效期管理；
- 4、对不合格产品进行控制性管理；
- 5、做好防尘、防潮、防霉、防污染及防虫、防鼠工作。

(五)、销售和售后服务人员的质量责任

- 1、正确介绍产品性能，提供咨询服务；
- 2、产品销售前应进行复核和质量检查；
- 3、对顾客映的问题及时处理解决；
- 4、售后质量查询、投诉应详细记录及时处理。

四、质量否决制度

- 1、医疗器械供应单位，经审核或考察不具备生产、经营法定资格及相应质量保证



条件，有权要求经营部门停止采购。

2、医疗器械销售对象，经审核不具备购进医疗器械法定资格的，有权要求经营部门停止销售和收回已售出的医疗器械。

3、来货验收中，对不符合公司《医疗器械验收制度》的医疗器械，有权拒收。

4、对养护检查中发现的不合格医疗器械，有权出具停售、封存通知，并决定对该医疗器械的退货、报损、销毁。

5、售出的医疗器械发现质量问题，有权要求经营部追回。

6、对不适应质量管理需要的设备、设施、仪器、用具，有权决定停止使用，并提出添置、改造、完善建议。

7、对不符合公司《首营企业审核制度》、《首营品种审核制度》的首营企业、首营品种，有权提出否决。

8、对经审批的首营企业在实际供货中质量保证能力差；对经审批的首营品种在经营中质量不稳定或不适应市场需要的，向经营部和总经理室提出终止关系，停止购进的否决意见。

9、有权对购进计划中质量保证差的企业或有质量问题的品种进行否决。

10、对医疗器械质量有影响的其他事项。



五、经营质量管理制度

1、严格遵守《医疗器械监督管理条例》法规以及有关医疗器械管理规定，按国家药品监督管理部门制定的《医疗器械经营企业监督管理办法》规范企业经营行为，在《经营许可证》核定的经营方式和范围内从事医疗器械营销活动。

2、企业负责人、医疗器械质量人员应熟悉掌握有关医疗器械的法规和行政规章，并贯彻执行。

3、从事医疗器械经营的人员必须具有高中以上(含高中)文化水平，并接受相应的专业知识和医疗器械法规培训，具有良好的商业道德，在法律上无不良品行记录，其质量人员应经市级药品监督管理部门考试合格后持证上岗。

4、坚持按需进货、择优采购的原则选择药品的供货商，对供货单位的生产(经营)合法性、资质、诚信、质量历史、质量体系状况等进行分析考察，向供货方索取盖有原印章的《医疗器械生产许可证》、《营业执照》。同时应对供货方销售员进行合法资格验证、索取法人授权托书、供货人身份证明、联系地址等，以确保购进的医疗器械质量符合规定要求。

5、采购医疗器械应与供货方签订质量保证协议或购货合同。

6、首营企业应对其资格和质量保证能力进行审核;首营医疗器械产品应对其质量性以及合法进行性审核。

7、质量人员负责质量不合格医疗器械的审核,对不合格医疗器械的处理过程实施监督。

8、质量人员负责起草医疗器械质量管理制度,并指导、督促制度的执行。

9、电话要货、口头电传等应形成文字记录,凡涉及合同及有关履行合同变更和解除合同的往来信件、电话记录、传真以及所有业务活动的记录均应归档,保存五年备查。

六、首营企业和首营品种质量审核制度

1、首次经营企业是指购进医疗器械时,与本企业首次发生供需关系的医疗器械生产或经营企业。

2、首次经营品种是指本企业向某一医疗器械生产企业首次购进的医疗器械。

3、购进医疗器械应以质量为前提,对与本企业首次发生供需关系的供货企业应进行包括资格和质量保证能力的审核。审核由采购人员会同质量管理人员共同进行。审核合格后,方可从首营企业进货。

4、审核首营企业,应如实填写《医疗器械首营企业审批表》,按表中审核项目索取《医疗器械生产、经营许可证》和《营业执照》复印件等有关证明资料。

5、对与本企业进行业务联系的供货单位销售人员,进行合法资格验证,索取加俯货单位原印章的标有托项目和期限的法人托书、身份证明等有效证件。

6、购进首营医疗器械应按规定填报《首营医疗器械审批表》,医械质量管理人员对首营品种进行合法性和质量基本情况审核,审核合格后方可经营。并索取《医疗器械生产、经营许可证》、《营业执照》、《医疗器械产品注册证》复印件和产品的出厂检验报告。

7、首营品种合法性及质量情况的审核,包括审核医疗器械的生产批文、注册证和产品质量标准以及包装、标签、说明书等是否符合规定。了解医疗器械的性能、用途、储存条件等内容。

8、签订首次经营品种合同时,应明确质量条款内容,同时与供货单位签字质量保证协议。

9、购进产品应索取合法有效的医疗器械生产或经营许可证、营业执照、产品注册证、产品出厂检查报告书或合格证,进口医疗器械其产品的包装应有中、外文对照说明书。



10、供货方必须提供加附货单位红印章的有关质量批件和规定资料。

七、质量验收制度

1、购进医疗器械必须验明其合格证明和其他标识，不符合规定要求的，不得购进。

2、医疗器械的采购应按规定建立有真实完整的购进记录，做到票、帐、货相符。记录必须注明医疗器械名称、型号、规格、批准文号、注册证号、产品标准代号、生产批号、生产日期、失效期、数量、价格、购进日期、供货单位以及国家药品监督管理部门规定的其他内容。

3、验收首次发生业务关系的企业提供的和首次经营的器械，要对其资质性、合法性、质量可靠性进行审查。索取购进的医疗器械生产的国家批件、国家标准或者行业标准、包装标签及说明书。

4、对购进医疗器械应逐批逐件验收，并对其外观的性状和医疗器械内外包装及标识进行检查。

5、不得采购和验收未经注册、无合格证明、过期、失效或者淘汰的医疗器械。

6、医疗器械的验收应有真实完整的验收记录，记录除含有购进记录的内容外，还应有产品质量状况记录和质量验收人员签字，以及国家药品监督管理部门规定的其他内容。

7、验收记录内容包括购进日期、供货单位、产品名称、规格、数量、生产厂家、生产批号或生产日期、外观质量、包装及合格证情况、验收结论、验收人、复核人等，灭菌产品应记录灭菌批号，有效期管理的产品应记录有效期。记录保存3年或产品失效后一年。

8、对验收不合格产品，应拒收，并报质量管理负责人处理。

八、仓库保管制度

1、仓库应以安全、方便、节约的原则，正确选择仓位，合理使用仓容，堆码合理、整齐，无倒置现象。

2、仓库周围无污染源，环境清洁。库房与营业场所应有隔离设施，面积与经营规模相适应。

3、近效期医疗器械要有明显的标志和示意牌。对效期在6个月以内的产品应按月填写近效期医疗器械催销表。

4、根据医疗器械的性能及要求，将产品库内温度控制在1-30度，湿度在45-75%之间。并实行色标管理，合格区为绿色、退货区为黄色、不合格区为。

5、库房内应配置垫仓板等与保持地面距离的设施、配置测量和调节温湿度设施、



配置避光通风设施、配置符合要求的照明设施，配置消防、安全防鼠、防虫、防尘设施。

6、医疗器械养护员应做好夏防、冬防及梅雨季节的养护工作，定期检查储存产品的质量，对近效期产品视情况缩短检查周期。对库存和陈列产瓶季实行定期检查，并有记录。

7、根据季节、气候变化，做好仓库温湿度管理工作，每日应上、下午各一次定时填写《库房温湿度记录表》，并根据具体情况和产品的性质及时调节温湿度，确保医疗器械产脾存和陈列质量的安全。

8、对储存和陈列中出现的产品质量问题，应及时报质管人员确认和处理，有质量人员填写《医疗器械产品停售通知书》，将有问题的产品放入不合格区存放，待查明原因后，作退货或销毁处理，处理结果应有记录。若属假劣产品则应报当地药监部门，监督处理。

9、仓库应定期进行扫除和消毒，做好防盗、防火、防潮、防霉、防虫、防鼠、防污染工作。

10、对各类养护仪器及设备设施应定期检查。

九、出库复核制度

1、建立医疗器械产品出入库复核记录，入库汽应与购进验收记录相符合。

2、产品出库前做好复核和质量检查，实行批号跟踪，搞好出库登记，内容包括销售日期、购货单位、产汽称、规格、数量、生产厂商、外观质量、包装及合格证情况、发货人、复核人等。有生产批号或有效期管理的应记录生产批号和产品有效期。

3、产品出库做到票、帐、货相符合。出库复核记录应保存 3 年或产品失效后一年。

4、对每批产品的出售进行批号跟踪。根据记录应能追查每批产品的销售情况，必要时，应能全部追回。

5、对销售退回的产品，存放于退货区，经验收合格的存放于合格区，不合格的存放于不合格区，并有明显的色标示意。

6、发现包装破损、封口不牢，封条严重损坏，包装内有特别响动、渗漏等现象均不得出库和销售。

十、不合格产品及退货产品管理制度

1、验收过程中，发现不合格产品，应作拒收处理。

2、质量管理人员在检查产品质量发现或上级明文规定的不合格产品，应立即通知停止销售，及时报告所在地药品监督管理部门。



- 3、不合格产品应存放在不合格区内，并有明显标志。
- 4、不合格产品的确认、报告、报损、销毁处理要履行审批手续。
- 5、退货产品应及时处理，并做好记录。
- 6、未接到退货通知单，验收员和仓管员不得擅自接收退货产品。
- 7、所有退回的产品，存放于退货区，挂黄牌标识。

8、所有退回的一二三类及一次性使用无菌医疗器械，均应按购进产品的验收标准重新进行验收，作出明确的验收结论并记录。验收合格后方可入合格品区，判定为不合格的产品，应报质检部进行确认后，将产品移入不合格库存放，明显标志，并按不合格产品确认处理程序处理。

9、质量无问题或因其他原因需退回给供货方的产品，应经质检部审核后凭进货退出通知单，通知配送中心及时处理。

- 10、产品退回、退出均应建立退货台账，认真记录。

十一、质量事故报告、质量查询和投诉管理制度

1、在经营过程中，对质量查询、投诉、抽查和销售过程中发现的质量问题要查明原因，分清责任，采取有效的处理措施，并做好记录备查。

2、在经营过程中已售出的医疗器械如发现质量问题，应向有关管理部门报告并及时追回医疗器械和做好记录。销售记录应保存在产品售出后三年。

3、发生重质量事故造身伤亡或性质恶劣，影响很坏的，发生部门于六小时内报告公司经理和质检负责人，公司应在 24 小时内报告当地药品监督管理局。其余重质量事故由发生部门于二日内报公司经理和质检负责人，公司应在三天内向药监局汇报。

4、发生质量事故，公司各有关部门应在总经理领导下，及时、慎重、从速处理。及时调查事故发生的时间、地点、相关人员和部门，事故经过，以事故调查经过为依据认真分析，确认事故原因，明确有关人员的责任，提出整改预防措施，并按公司有关规章制度严肃处理，坚持三不放过原则。(即事故原因不查清不放过，事故责任者和群众不受到教育不放过，没有防范措施不放过)。

5、凡发生质量事故不报者，作隐瞒事故论处，哪个环节不报，就追究哪个环节负责人的责任，视情节轻重予以批评教育，通报或行政处分，处罚。

- 6、加强对售后产品质量监控、搞好问询调查和回工作。

- 7、对顾客的投诉应详细记录并及时处理。分清责任，不得无故推辞或拖延。

8、用户投诉后，要查明原因，及时答复，必要时登门负责修理、更换或退货;如因产品质量问题引起的投诉，要将产品质量问题和处理结果上报当地药品监督管理部



门。

十二、售后服务管理及用户问制度

(一)、售后服务管理制度

1、企业应具有与其经营的医疗器械产品相适应的技术培训、维修等售后服务能力。

2、企业在停业、歇业期间不得停止对其已售出产品的售后服务活动。

3、企业应在营业场所明示服务公约，公布监督电话号码和设置意见簿，接受顾客投诉、查询、医疗器械质量问题及的映，做到件件有交待、桩桩有答复，详细记录、及时处理，对留有地址或电话号码的要搞好家或电话答复工作。

4、医疗器械广告宣传要实事求是，内容必须真实、合法，以国家药品监督管理部门批准的说明为准，不得含有虚假的内容，蒙骗消费者。

5、遵守国家价格政策，制定和标明医疗器械销售价格，做到明码标价，禁止暴力和损害消费者利益的价格欺诈行为。

(二)、用户问制度

1、为使产品在医疗上应用安全、方便、质量稳定、疗效确切，避免在使用过程中产生质量问题，我们应广泛征求意见，经常走医疗用户，听取使用后的映意见以便使产品更完善。

2、定期走用户，收集拥护对医疗器械管理、服务质量的评价意见，对馈信息、销售信誉进行综合分析，取长补短。

3、对用户映的意见或出现的问题跟踪了解，处理意见明确、有效。

4、经常走用户，积极馈信息，查品牌，讲信誉，做到货真价实，保证消费者利益。

十三、质量信息管理制度

1、质量信息是指企业内外环境对企业质量管理体系产生影响，并作用于质量控制过程及结果的所有相关信息。

2、建立以质检部为中心，各相关部门为网络单元的信息馈、传递、分析及处理的完善的质量信息网络体系。

3、按信息的影响、作用、紧急程度，对质量信息进行分级管理。

A类信息指对企业有重影响，需要企业最高领导作出判断和和决策，并由企业各部门协同配和处理的信息。

B类信息指涉及企业两个以上的部门，需由企业领导和质检部协调处理的信息。

C类信息指只涉及一个部门，可由部门领导协调处理的信息。

4、信息的处理：



A 类信息：由企业领导判断决策，质检部负责组织传递和督促进行。

B 类信息：由主管领导协调部门决策，质检部传递并督促进行。

C 类信息：由部门决策并协调进行，并将处理结果报质检部。

5、质检部按季度填写质量信息报表，并上报主管领导，对特别突发的重质量信息要以书面形式在 24 小时内向主管负责人及有关部门反馈，确保质量信息的及时通畅传递和准确有效利用。

6、部门应相互协调、配合，定期将质量信息报质检部，经质检部分析汇总后，以信息反馈方式传递至执行部门。

7、质检部负责对质量管理信息进行处理归档分类。

十四、质量记录管理制度

1、经营部除在购进医疗器械时，必须注意产品的质量外，要经常向客户询问产品质量情况，了解客户需求，收集客户对产品的使用意见和改进意见，并将各类信息及时反馈到生产企业。

2、验收养护人员在验收、养护过程中也应注意观察产品在储存过程中的质量变化情况，并及时向质量管理部及经营部报告。

3、如有消费者的质量投诉，应及时判明医疗器械质量情况和查清投诉事项，对产品质量问题的，应实事求是地解决，做到既维护公司的质量信誉，又使顾客满意。

4、质量管理部接到质量投诉后，应及时处理，在 10 天内解决，一个月内结案。并认真做好记录，并将查证情况通知有关部门，将处理意见及时告知用户。

5、对每一笔的质量跟踪记录及质量投诉，都应有详细记录。各项记录由质量管理部保存，保存期三年。

十五、不良事件监测报告制度

1、企业负责人和质量管理负责人负责不良事件的调查处理报告。

2、发生医疗器械不良事件，应快速处理。

事件调查：查清事件发生时间、地点、相关部门、人员、事件经过、原因、后果，做到实事求是，准确无误。

事件分析：以事件调查为依据，组织有关人员进行认真分析，确定事故原因，有关人员的责任，提出整改措施。

事件处理：对事故处理做到三不放过的原则，即原因不明不放过，责任不清不放过，措施不落实的不放过，认真分析，总结教训。

3、不良事件调查、处理和报告应有详细记录，并建档。



4、确定医疗器械产品质量问题而导致不良应,应及时报告当地药品监督管理部门。

十六、人事教育培训制度

1、企业每年制定计划,定期、定向对医疗器械经营人员进行有关国家医疗器械管理的法规、行政规章的培训和医疗器械知识、职业道德等方面的教育培训,并进行考核。

2、从事质量管理的人员,每年由公司安排接受上级药品监督管理部门组织的继续教育和培训。

3、从事验收、养护、计量等工作的人员,要定期接受本企业组织的培训学习,以及药品监督管理部门的培训和考核。

4、对新参加工作和中途换岗的员工,必须进行岗前有关法规和专业知识的教育培训,经考核合格后方可上岗

5、办公室负责制订和组织实施教育、培训计划,并建立档案。

6、质量管理部配合办公室对员工教育、培训及考核。

十七、执行情况考核制度

1、各部门对质量管理制度应每半年进行一次全面自查、考核。

2、检查、考核应用统一印制的检查、考核记录表,检查、考核情况应如实记录。质检部负责监督和抽查。

3、自查、考核结束 10 日内各部门应向质检部反馈质量管理制度执行与问题整改情况。

4、凡不按规定时间进行认真自查的部门,每次扣发该部门主要负责人的奖金 100 元。

5、在自查或抽查中,发现没有按照制度的规定执行的,每笔按责任小给予责任人处以 50 元以下罚款。如给企业的质量管理和经济效益带来影响的,除赔偿相应损失外,根据情节轻重、损失小和对存在问题的认识态度,扣发主要责任人奖金。

6、对自查和抽查中存在的问题,质检部提出整改意见,并发出整改通知书未在要求的时限内整改到位,应加倍处罚。

7、全年无质量差错的岗位人员,每人按超额奖发放奖金。对企业质量管理体系提出合理建议,有利于企业管理,能提高工作效率,产生经济效益的员工,根据贡献小给予嘉奖和奖励。

8、考核指标以已公布生效的制度、职责、程序、记录文件要求为准。

十八、特殊产品专项管理制度



1、特殊产品指根据有关规定对储存条件、使用方法等有特殊要求的产品。

2、特殊产品的购进、保管、储存、销售、使用必须按规定执行。

3、特殊产品的记录须由相应岗位的人员填写、收集和整理，每月由所属部门指定专人收集、装订、整理、保存至有效期一年后。

4、特殊产品管理文件的设计、制定、审核、批准、分发、执行、归档及变更应符合国家、地方有关法规，由文件管理部门负责检查、管理工作。

投 标 人： 河南豫洛商贸有限公司（盖章）

法定代表人或其委托代理人： 陈甜甜（签字或盖章）

2024年 9 月 25 日



3、服务相应时间

医疗设备的正常运行对于医院的治疗和服务质量至关重要。然而，由于医疗设备的复杂性和高技术性，其维护保养工作常常面临诸多挑战。为了提高医疗设备的使用效率和保障患者的安全，有必要提升医疗设备维护保养质量。

1. 评估现有医疗设备维护保养的质量，包括保养的及时性、完整性、有效性等方面。

2. 收集和分析医疗设备的运行数据，了解设备的故障频率、维修成本、使用寿命等信息。

3. 根据设备的特点和使用环境，制定针对性的维护保养方案，包括日常巡检、定期保养、及时维修等。

4. 建立和完善医疗设备的维护保养记录系统，记录设备的运行状态、维修历史等信息。

5. 培训和提高医疗设备维护保养人员的专业技能，确保他们能够熟练操作和维护设备。

6. 在接下来的三个月内，提升医疗设备维护保养的及时性和完整性，减少设备故障率。

7. 在六个月内，建立完善的维护保养记录系统，提高设备的使用效率。

8. 在一年内，通过培训提高维护保养人员的专业技能，提升维护保养质量。

实现目标的方案途径：

1. 制定详细的维护保养计划，包括日常巡检和定期保养的内容和频率。

2. 建立设备维护保养记录系统，及时记录设备运行情况和维修历史。

3. 定期召开设备维护保养工作总结会议，分析设备运行情况和维护保养效果，提出改进的措施。

4. 加强与设备维护保养人员的沟通和培训，提高他们的专业技能和执行力。

工作措施与办法：

1. 制定详细的维护保养计划，明确日常巡检和定期保养的内容和频率，确保设备的及时性和完整性。

2. 建立设备维护保养记录系统，及时记录设备运行情况和维修历史，以便及时发现和解决问题。



3. 定期召开设备维护保养工作总结会议，与维护保养人员共同分析设备运行情况和维护保养效果，提出改进的措施。

4. 加强与维护保养人员的沟通和培训，专业知识和技能的培训，提高他们的专业技能和执行力。

5. 定期检查设备维护保养的记录和结果，确保维护保养计划的实施和效果。

6. 我会定期与维护保养人员进行沟通和交流，了解他们在工作中遇到的问题和困难，并必要的支持和帮助。

提升医疗设备维护保养质量是提高医院治疗和服务质量的重要一环。通过制定详细的维护保养计划，建立完善的记录系统，加强沟通和培训，我相信我们能够提升维护保养质量，保障患者的安全和设备的正常运行。我也将加强对维护保养工作的监督，确保工作的顺利进行。

医疗设备售后技术支持方案

背景介绍

随着医疗设备的广泛应用和更新换代，售后技术支持对于保障设备正常运行和用户满意度至关重要。本文档旨在提供一份有效的医疗设备售后技术支持方案，以确保设备的可靠性、安全性和持续运行。



技术支持服务范围

- 1. 设备故障处理：提供快速响应和故障排除服务，确保设备故障能够及时被解决。
- 2. 电话咨询服务：为用户提供专业的技术咨询和指导，解答设备使用中的问题。
- 3. 远程支持：通过互联网远程连接技术，对设备进行诊断和维修，提供遥控支持服务。
- 4. 现场支持：根据需要，派遣专业技术人员到用户现场进行设备维修或升级。
- 5. 零部件供应：提供原厂零部件的供应和更换服务，确保设备配件的及时可靠。
- 6. 定期维护：定期对设备进行维护保养，提供设备性能检测、清洁和校准等服务。

支持流程

- 1. 用户联系技术支持中心并提供设备基本信息和问题描述。
- 2. 技术支持中心根据问题的性质和紧急程度，分配合适的技术工程师进行处理。
- 3. 技术工程师通过电话或远程连接与用户进行沟通，并尝试解决问题。
- 4. 如果问题无法通过远程方式解决，技术工程师将安排现场支持或零部件更换。

5. 在问题解决后，技术支持中心将跟进用户反馈和满意度调查，确保用户满意度和售后质量。

售后质量保障

- 1. 建立完善的技术支持团队，包括技术工程师和客户服务人员，并提供专业培训。
- 2. 定期评估技术支持团队的绩效，并进行持续改进和提升。
- 3. 优化部件供应链管理，确保零部件的质量和供应的及时性。
- 4. 建立和维护客户信息数据库，便于追踪和管理售后服务情况。
- 5. 定期组织售后满意度调查，听取客户反馈和建议，不断改进售后服务质量。

总结

本方案旨在为医疗设备提供全面、高效和可靠的售后技术支持。通过建立完善的技术支持服务流程和保障机制，我们将竭诚为用户提供优质的售后服务，确保设备的稳定运行和用户的满意度。

具体实施应根据实际需求和条件进行调整和优化。



投 标 人： 济南稼洛商贸有限公司（盖章）

法定代表人或其委托代理人： 陈甜（签字或盖章）



2024年 9 月 25 日

4、服务内容

医疗设备是医院开展医疗、科研、教学的重要工具，是医院生存、发展的物质的基础，是医院固定资产的重要组成部分。为全面提高医疗设备的使用率、提高医院的经济效益，降低医院运行成本、保证临床医疗的正常进行，制定制度如下：

1. 巡检要求

1.1. 巡检保养周期：设备科人员每季度分期对全院在用医疗设备进行全面巡检，发现隐患及时解决。并每月对重点科室（手术室）进行科室巡检。

1.2. 检查人员对设备进行全面检查时，做到眼见、耳听、鼻闻、手摸。对所有医疗设备的运行环境（防静电、防尘、防潮、防蚀、防霉等问题），水电气路进行巡检、对设备的运行情况、磨损程度进行检查校验，及时发现潜在问题，提出改进维护措施，有针对性的做好维修前的各项准备工作。

1.3. 医疗设备保管人员或操作人员每日对医疗设备基本状况进行检查，若发现问题及时记录并汇报护士长或科主任。

实行分级保养：普通设备采用二级保养，大型设备采用三级保养。

1.3.1. 一级保养：由仪器使用人负责，进行机器表面污渍的清洁、机械部分的紧固和润滑，紧固易松动的螺丝和零件；检查有无异常情况（如声音、湿度、指示灯等，零部件是否完整。设备使用人员交接班时，做好设备检查和交接工作。

1.3.2. 二级保养：由仪器保养人会同维修人员共同进行，包括设备内部清洁，局部检查和调整，清除机器内灰尘，光学医疗设备光路灰尘的清洁等。对设备的主体部分或主要组件进行检查，调整精度，必要时更换已达到磨损限度的机械部件。

1.3.3. 三级保养：主要是针对大型医疗设备的周期保养计划，由仪器保养人、配合厂家专业工程师共同完成。

1.3.4. 重点科室所有设备必须实行二级保养措施（对设备的主体部分或主要组件进行检查，调整精度，必要时应更换易损件）。对急救、生命支持设备必须进行通电测试，保证该类设备处于正常运转状态。

1.3.5. 按照设备要求，定期对设备进行保养。以不影响科室正常工作为原则，制定出相应的保养制度。

1.3.6. 各级保养中形成的记录文件应及时存档。

2. 维修要求



2.1. 医疗设备、器械的维修由设备科维修人员负责（保修内设备出现问题，要及时通知维修厂家）。

2.2. 维修人员应经常深入临床科室检修医疗设备，协助医务人员了解医疗设备性能、提高使用水平和维护保养水平，以减少医疗设备及器械的损坏。

2.3. 保修设备、仪器、器械可电话通知设备科或维修人员，相关人员不得无故拖延或拒修。

2.4. 维修人员发现属责任性损坏的设备、仪器、器械（尤其贵重或大型设备）时，应及时向设备科主任和使用科室主任报告，查明情况再修理，不得先修后报。

2.5. 重点科室关键设备发生故障，维修人员必须积极维修，如果设备故障严重，不能及时维修必须通知使用科室主任和设备科主任。

2.6. 大型仪器坚持检修登记制度，修理内容详细记录，维修人员签字，修复后科室签字认可。

2.7. 对无修复价值及多次修理后仍达不到计量要求的设备要提出报废意见。

2.8. 加强设备维修材料保管，设备科应配备部分常用配件，使用时科室须在维修单上签字。

2.9. 非本院维修人员，未经设备科主任批准不得私自维修本院设备。

2.10 我公司承诺质保期为2年。



投 标 人： 河南豫信商贸有限公司（盖章）

法定代表人或其委托代理人： 陈甜（签字或盖章）

2024年9月25日

