

五、售后服务方案

（一）售后服务内容

我公司凭借着良好的信誉和广大客户的支持与厚爱，在各界用户中赢得了良好的信誉，同时得到了用户对我公司产品的肯定与信用。我公司始终遵循“专业、创新、卓越、服务”之经营理念，满足顾客每一个细节上的需求，我们不仅仅向您提供优质的产品和优惠的价格，更重要的是提供基于高效服务基础上的设备故障解决方案。

1、售后服务内容

1) 我公司负责该产品的安装、调试、培训，用户提供相符合的产品工作环境；
2) 产品维修、保养及出现故障时简单的处理方法，由我公司在用户现场进行技术培训；
3) 我公司对所销售产品的内在质量承诺保修（人为、环境、及不可抗力因素造成的产品损坏除外）；

4) **承诺保修期为：三联观片灯：3年产品质保，两联观片灯：3年产品质保，医用空气消毒机：整机一年质保，开水器：整机一年质保。**

质保期内免费维修、免费更换零部件，服务内容如下：

负责送货上门，安装调试，培训操作人员。

对货物故障，中标人应在2小时内回应用户的要求，24 小时内到达现场，1天内排除故障。

不能正常使用的必须提供备用机。

定期回访以及对设备维修。

其余按厂家承诺。

5) 保修期内免费提供零配件与产品维修（易损及消耗品除外）；

6) 保障零配件、消耗品供应及维修服务；

7) 产品发生故障时，对院方维修请求，工程师随叫随到（不可抗力因素除外）；

8) 工程师不定期进行主动回访，以确保产品正常使用和院方使用信息及时反馈维修站。

2、故障处理内容

故障处理主要包括故障定位和故障解决。

故障处理是针对独立案件而提出的服务请示设置。每一个作为服务请求提出的故障解决要求，都要经过招标人技术支持服务体系管理，最终获得故障的解决。如因我公司技术人员技术处理不当造成招标人的损失，我公司承诺负责相应的赔偿责任。

故障处理的服务范围包括但不限于：系统运行、升级期间出现故障及时到达现场进行处理、解决；在系统出现非停机性质的故障如系统运行缓慢时的处理；涉及操作问题、环境问题（指与应用软件相关的支撑平台问题，包括数据库、操作系统、硬件设备及网络）、软件问题（指业务需求范围内因操作软件失误而引发的问题）或其它问题，经招标方技术支持人员初步处理后而无法排除故障的，提供故障定位和咨询，并协助招标方技术支持人员分析故障原因；

对于紧急故障，提供工作时间以外的应急技术支持和故障分析；
提出故障处理建议，经招标人同意后，我公司对故障排除、系统调优或重置。

3、保修服务内容

对于本项目的管理工作：我们将在项目合同签订之后，就近建立维护中心对工程进行支持。当接收到报修电话时，按以下维修服务工作要求进行维护：

- 1) 维护人员在现场维修时，应有明显的标志佩戴工作证，以便识别；
- 2) 建立维修质量档案，每次发生故障及维修事项均应作简明记录，便于汇总. 设备的运行情况及系统易出现故障的所在，并针对易出现的故障，采取必要的措施防止。

定期回访（定期上门设备检修计划）

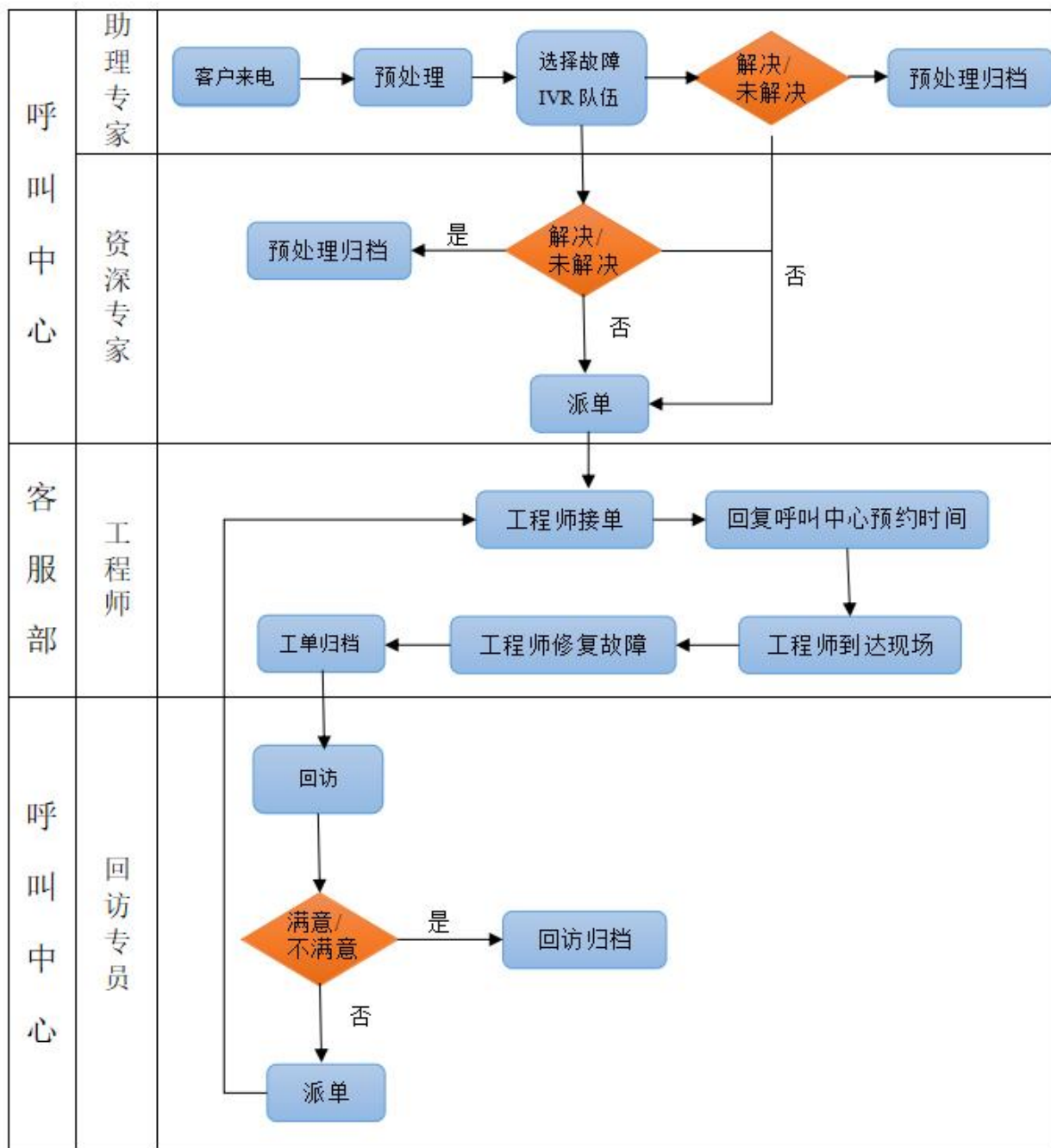
巡检内容		回访内容
1、了解设备使用情况 2、出具检查报告和维护建议书		1、了解设备使用情况 2、解答客户技术问题 3、工程师服务情况市调查
设备安装和验收后前 12 个月	每 1 个月巡检 1 次	每 3 个月回访 1 次
设备安装和验收后前 24 个月	每 2 个月巡检 1 次	每 3 个月回访 1 次
设备安装和验收后前 24 个月	每 3 个月巡检 1 次	每 3 个月回访 1 次

4) 接到工作人员或用户报告故障电话后做好记录，故障1小时内派出维修人员自备交通工具到达现场进行处理；紧急情况立即派人赶往现场及时处理。

5) 维修人员根据维修情况，主动反馈给管理人员，并签字确认。

6) 报修流程





4、服务方式

1) 电话服务支持：电话支持服务为用户提供最优质的技术服务，只要您对整个系统提出问题，我们立即有资深的技术工程师随时帮您迅速有效解决技术问题，直到得到令您满意的结果。支持电话：13223980066，如有更改，我公司将提前三天以书面形式(含传真)通知使用单位。

2) 远程支持服务：随时为用户提供紧急支持，随时免费解答用户的问题，我公司提供网上技术支持，在线服务时间为24小时。同时可通过电子邮件、即时通讯软件(QQ\MSN\微信等)提问，可以立即得到回复，得到实时的互联网在线支持。

建立了拨号网络或互联网连接后，技术支持工程师可以通过远程控制软件，对客户的计算机系统进行远程控制，从而可以发现和解决大部分常见问题和故障，并提出解决方案。

3) 现场服务支持：我公司在服务中心或特约维修服务点组织技术专家小组，提供每周7天、每天24小时的现场服务。当出现故障通过技术电话支持和远程支持不能被解决时，公司将派出一名经验丰富的工程师，在30分钟内抵达现场，

进行现场技术服务。到达现场后24小时内不能解决的，提供原厂的备品备件支持。

4) 保修期外服务：我们仍将提供长期免费的远程技术咨询支持服务。如果用户保修期外发生硬件故障，如需要更换硬件，我公司将以成本价提供硬件，只收取一定的技术服务费用。

(二) 售后服务保障措施

1、备件的维修和更换服务

在一年内用户的设备出现任何硬件故障，均可以得到快捷的维修或更换服务。我公司根据产品层次的不同，根据市场容量、物流速度、厂家生产周期等多方面因素综合考虑，制定有效的备件策略，保证备件有效及时送到客户单位。我公司拥有多年的医疗销售及售后服务经验，针对这个项目我们会积极协调设备供货商尽全力满足招标人的备件应用需求。针对本次医疗设备采购及安装项目， 我公司承诺：

接到用户备件申请或换货申请后，24小时内给提供备件或进行维修。

2、故障的分级及故障响应时间

不同的设备故障带来的影响千差万别，需要对不同类型的故障采取不同的处理方式，保证最紧急的故障能够得到最快的处理。因此，对故障的分级是提高故障解决效率的重要手段。同时，根据对故障的分级，也有利于对故障解决时间的监控，保证故障能在规定的时间内得到处理。以下为我公司对故障的分级参考标准和规定的响应时间列表：故障级别定义

响应时间		
一级故障	主要指设备在运行中出现系统瘫痪或服务中断，导致设备的基本功能不能实现或全面退化的故障。	1小时内响应，4小时内给出解决方案，8小时内解决。
二级故障	主要指设备在运行中出现的故障具有潜在的系统瘫痪或服务中断的危险，并可能导致设备的基本功能不能实现或全面退化。	1小时内响应，24小时内给出解决方案，如果需要，24小时内抵达现场

三级故障	主要指设备在运行中出现的直接影响服务，导致系统性能或服务部分退化的故障	2 小时内响应，24 小时内给出解决方案
四级故障	主要指设备在运行中出现的，断续或间接地影响系统功能和服务的故障	2 小时内响应，48 小时内给出解决方案

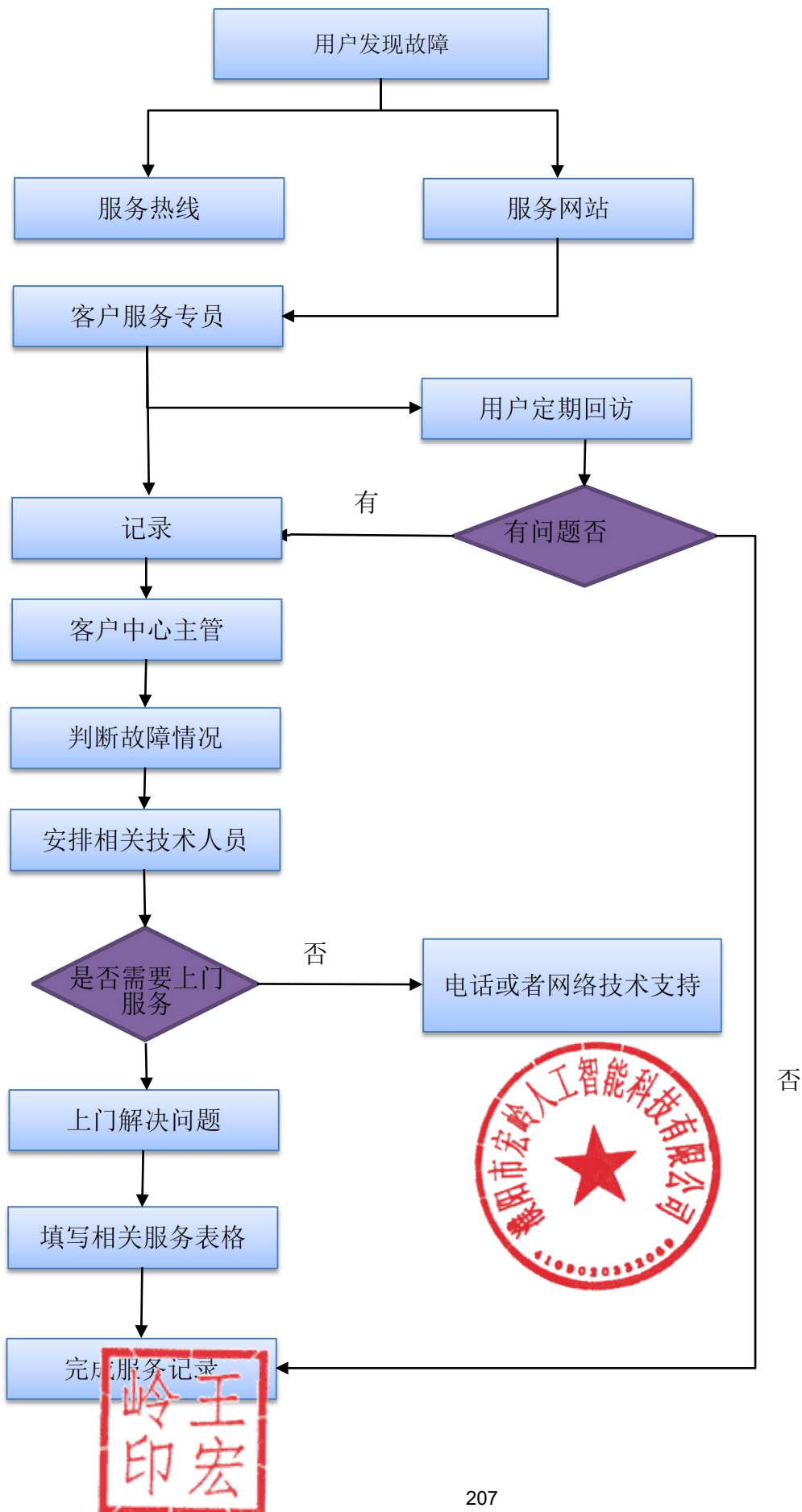
3、远程维护服务

我公司针对本项目，提供7×24小时的热线电话服务。设备在运行中出现疑难问题时，可以通过13223980066电话寻求支援。电话接入到公司技术支持部门，技术支持部门对问题进行记录和分类，将问题记录到问题处理数据库，然后根据不同的问题分配给不同的技术人员进行处理，技术人员根据问题的情况，采用电话远程支持、远程登录支持、现场处理等不同的支持方式对代理商或客户进行支持。并对问题的处理形成闭环。同时，客服部门能对用户问题进行自动的跟踪、升级、数据库管理。紧急情况也可直接拨打工程师手机，电话解决或现场解决。

4、故障服务流程图：



故障服务流程图



5、售后服务承诺

售后服务为整体服务中最为重要的组成部分，已经成为重要的竞争手段。良好的售后服务不仅能为企业赢得市场，扩大市场占有率，使企业获得良好的经济效益，而且通过售后服务的实施可以使企业获得来自市场的最新信息，促使企业更好地改进产品和服务，使企业始终处于竞争的领先地位，为企业实现可持续发展战略提供决策依据。我公司对所销售的产品做出以下售后服务承诺：

- 1) 我公司负责该产品的安装、调试、培训，用户提供相符合的产品工作环境；
- 2) 产品维修、保养及出现故障时简单的处理方法，由我公司在用户现场进行技术培训；
- 3) 我公司对所销售产品的内在质量承诺保修（人为、环境、及不可抗力因素造成的产品损坏除外）；
- 4) **承诺保修期为：三联观片灯：3年产品质保，两联观片灯：3年产品质保，医用空气消毒机：整机不低于一年质保，开水器：整机不低于一年质保。**

质保期内免费维修、免费更换零部件，服务内容如下：

- 负责送货上门，安装调试，培训操作人员。
 - 对货物故障，中标人应在2小时内回应用户的要求，24 小时内到达现场，1天内排除故障。
 - 不能正常使用的必须提供备用机。
 - 定期回访以及对设备维修。
 - 其余按厂家承诺。
- 7) 保修期内免费提供零配件与产品维修（易损及消耗品除外）；
 - 8) 保障零配件、消耗品供应及维修服务；
 - 7) 产品发生故障时，对院方维修请求，工程师随叫随到（不可抗力因素除外）；
 - 8) 工程师不定期进行主动回访，以确保产品正常使用和院方使用信息及时反馈维修站。

（三）配送计划

本公司根据现代物流管理学，在传统的运输概念基础上建立自己的一套物流配送体系。由采购部专职将采购来的医用设备（耗材）根据产品数量、所处地点、供货量、供货时间、包装形式等制定不同的配送方案。以利用规模优势取得较低的送货成本和较高送货效率。在观念上明确“用户第一，质量第一”的原则。配送的地位是服务，因此本公司时时刻刻从

用户的利益出发，在满足客户项目进度需求的基础上，通过制定合理的配送方案以获得最大经济效益。

1、备货

签订合同后，我公司将安排备货。项目经理按照招标文件的要求安排产品，跟踪生产备货进度并及时与采购方代表沟通，通报项目进展情况。

备货期间，项目经理将联系采购方代表召开会议商议和确定。这一阶段很重要。我公司将对备货质量进行严格控制。保证后续阶段的顺利开展。

2、厂内验货

我公司项目经理负责组织技术人员按照时间进度跟进产品的包装、发货全过程。如期完成后，经过出厂试验的合格产品由我公司负责运送到采购方现场。

我公司向采购方提供全套的设备配置清单及检验产品合格证其它的技术资料，项目经理和采购方负责人共同进行设备的验收。确认到货数量、型号都正确无误后，采购方签署收货单。

4、货物交付

到达采购方现场并完成验货工作之后，我公司将委派技术人员到现场进行产品的交接。

5、项目验收

我公司项目经理将联系采购方代表会同项目其他负责人共同组成验收小组，对整个项目进行验收，产品质量和安装调试检验标准遵照国家相关规定和最新标准执行。在确认整个项目的各产品性能已满足采购方需求之后，双方签署《验收报告》，项目验收完毕。

6、技术培训

我公司将安排设备技术主管向采购方提供技术培训。培训内容按照采购方的需求来制定，使采购方的技术人员可以快速地熟悉产品的性能。

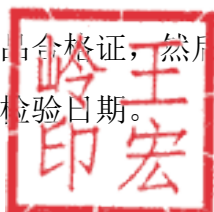
4.3.2设备配送交货期控制流程图

4.3.4设备包装、运输方案

1、设备包装

(1) 根据运输地点的特点，使用合适的包装方式。设备设有密封层，防潮、防雨、防尘、防腐。

(2) 根据合同要求，所有供应货物包装之前均经过交收检验，检验合格的产品由检验人员签发产品合格证，然后交付包装，合格证上应有产品名称和型号，制造厂名称，检验人员的签章和检验日期。



应用塑料薄膜袋包装，所有塑料薄膜袋应完整、无破损。产品装入塑料袋后应放入产品合格证、说明书、装箱单、易损元器件、干燥剂等，然后封口密封。

(3) 为了便于运输，设备包装一台一箱，也可以小包装外有大包装，大包装箱外应标出每箱台数。当产品分多箱包装时，随机文件应放入设备箱内，设备箱上标明有几个附件箱、附件箱应标明之一、之二等。包装牢固，并具有防雨性能，纸箱表面应涂防潮涂料，包装的封口和捆扎均符合国家规定要求。

2、设备运输

(1) 组织：我公司设立专职的运输部门负责设备运输服务。

(2) 职能：根据客户及合同的要求，以最合理和稳妥的方式安排设备的运输和保险工作；确保设备的运输质量以及用户的工程设备安装进度。

(3) 运输计划

签订合同后，我公司将根据项目的需求制定详细的运输发货计划，在装运发货前按照合同要求，在签订生效后将所有装运资料及清单提交客户确认。

一般情况下我公司采用汽车运输方式负责设备运输，也可根据客户实际需求改用不同的运输方式。

设备到达项目地点后，遵守项目现场工作需要，我公司进行卸车、安排清点、验货、安装、调试以及验收。

(4) 产品所在现场的负责人根据产品的特点(外形及搬运要求)，配置和选用适宜的搬运工具(货车搬运、人力搬运)，规定合理的搬运方法，以防止搬运物资受到损坏。

不得破坏包装，防止跌落、碰撞、挤压：

应按包装要求进行搬运，搬运中明确责任，文明装卸、轻装轻放，防止受潮、破损：

运输接货人员在确保票实无误，或对出货的问题处理后，方可装车；

装车要求严格按照货物性质、要求，堆码层数的规定，平稳装车码放，捆扎牢固。

4.3.5 设备安装、调试方案

1、设备安装

如果我公司中标我公司向采购人提供本项目采购的所有硬件的安装和维护服务的全部内容，若本项目采购的设备产品等方面的配置或要求中不合理或不完整的问题时，我公司有责任和义务在投标文件中提出补充修改方案并征得采购人同意后付诸实施。

2、安装调试验收要求

1) 我公司具有良好信誉和相关实力的技术队伍。

2) 一旦中标我公司认真负责，组织技术队伍，做好投标的整体方案，并书面提出长期保修、维护、服务以及今后技术支持的措施计划和承诺。

3) 所有设备均须由我公司送货上门并安装调试。用户不再支付任何费用。

4) 自产品安装工作一开始，我公司应允许采购单位的工作人员一起参与系统的安装、测试、诊断及解决遇到的问题等各项工作。

5) 一旦中标我公司和产品供货商对提供的产品保证三年的产品免费技术支持售后服务。

3、测试和验收

我公司根据所提交的验收方案和实施办法，自行组织设备和人员，并在使用单位监查下现场进行测试和验收。

4、开箱检验

1) 所有设备、器材在开箱时必须完好，无破损。配置与装箱单相符。数量、质量及性能不低于合同要求。

2) 拆箱后，我公司保证对其全部产品、零件、配件、用户许可证书、资料、介质造册登记，并与装箱单对比，如有出入应立即书面记录，由供货商解决，如影响安装则按合同有关条款处理。登记册作为验收文档之一。

5、系统测试

系统安装完成后，按照系统要求的基本功能逐一测试。

1) 单项测试：单项产品安装完成后，由我公司进行产品自身性能的测试设备通电测试应单台进行，所有设备通电自检正常后，才能相互联结。

2) 网络联机测试：网络系统安装完成后，由我公司和设备使用单位对所有采购的产品进行联网运行，并进行相应的联机测试。

3) 系统运行正常，联机测试通过。

4) 如商检或系统测试中发现设备性能指标或功能不符合标书和合同时，将被看作性能不合格，设备使用单位有权拒收并要求赔偿。

5) 我公司应负责在项目验收时将系统的全部有关说明书、原厂家安装手册、技术文件、资料、及安装、验收报告等文档交付设备使用单位。

6、产品验收要求

1) 要求对全部设备、产品、型号、规格、数量、外型、外观、包装及资料、文件（如装箱单、保修单、随箱介质等）的验收。

2) 我公司应负责在项目验收时将系统的全部有关产品说明书、原厂家安装手册、技术文件、资料、及安装、验收报告等文档汇集成册交付设备使用单位和监理单位。

4.3.6 应急供货方案

1、天气突变应急预案

如在运输作业期间遇天气突变，如降雨降雪等情况，及时对货物进行遮盖并对车辆采取防滑措施，保证货物安全运抵指定地点。

2、车辆故障应急预案

在运输前，通知备用车辆及维修人员待命。如在途中运输车辆出现故障，立即安排维修技术人员进行维修。如确定无法维修，及时调

用备用车辆，采取紧急运输措施，保证在最短时间内运抵指定地点；

3、道路紧急施工应急预案

运输经过的路线进行反复勘察，并在医用设备起运前一天再次确认道路状况，掌握运输路线的详细资料。尽管如此，仍难以完全避免因道路紧急开挖施工导致的通行受阻情况。遇到此类情况，现场经理应及时采取补救措施，如难度较大项目经理将亲赴现场，协调内外部资源，及时提出运输路线整改方案，在施工部门配合下在最短的时间内完成对施工道路进行整改，确保医用设备运输顺利通行。

4、道路堵塞应急预案

在医用设备运输过程中遇到交通堵塞情况：服从当地交通主管部门的协调指挥，加强交通管制。

5、交通事故应急预案

在运输车辆发生交通事故时，现场人员及时保护事故现场，并上报项目经理、客户及保险公司，说明情况，积极协调交警主管部门处理，必要时，协调交警主管部门在做好记录的前提下“先放行后处理”。

6、加固松动应急预案

运输过程中，因客观原因导致捆扎松动的情况下，随行的质量监控人员及专家认真分析松动的原因，重新制定切实可行的加固方案，对大件（医用设备）进行重新加固。

7、货损、货差应急预案

如货物在卸货装车和交接过程中出现货损、货差，协助客户取得商检、保险公司的相关证明，确保客户利益。

8、不可抗力应急预案

在运输过程中有不可抗力的情况发生时，首先将运输医用设备置于相对安全的地带、妥善保管，利用一切可以利用的条件将事件及动态通知客户，并按照客户的授权开展工作。如果基本的通讯条件不具备，则做好相关记录和医用设备的保管工作，直到与客户取得联系或者不可抗力事件解除。不可抗力的影响消除后，如果具备继续承运的条件，项目部将在确保医用设备以及运输人员安全的前提下，继续实施运输计划。

4.3.7 人员培训计划

1、培训总则

我方根据方案提出的要求及采用的相关技术提出全面培训计划并征得贵单位同意后实施。培训工作满足本章要求的培训服务。

2、培训目的

为了使本项目所涉及的医师、技师、操作及维修人员能全面地了解整个设备，增强维护和使用设备的技能，我们除了向用户提供整个设备的技术说明、操作说明和相关的文档之外，还将负责组织对管理和技术人员进行全面高质量的培训。

培训的目的是使医师、技师、操作及维修人员不仅对整个设备有足够的认识，而且能完全胜任所承担的工作，确保整个设备安全可靠地运行，并达到最大效益。为此。我们针对人员各自的工作性质，对不同职责的工作人员分类进行专门培训，使他们掌握一定的专业技能和一定的开发能力。

我们将提供多种培训课程和按客户所需要的各种深度、广度的产品和技术知识讲座。由本期项目主要设备供应商提供的对相关技术人员进行针对性的培训，使他们能够获取国内外大型综合设备的成功经验。熟练掌握所提供的设备及软件的运行维护操作，同时掌握各种先进的软件技术。另外，我们的技术人员和培训教师随时准备为客户提供技术支持和最新技术信息。

3、培训目标

- (1) 掌握设备的初始化和主要参数的设定方法；
- (2) 对一般性故障进行诊断、定位和排除；
- (3) 掌握设备故障后的恢复方法；
- (4) 熟练查阅各种设备操作和维护手册；
- (5) 指导一般操作人员的工作。

4、培训形式



为了使培训达到最佳效果，使用户获得尽可能多的知识和经验，我们将采用多种途径对用户进行培训：

授课：由专业资深的教师，在现场对用户进行培训。通常由课堂讲授和现场操作讲授组成，通常由用户的使用手册支持，适当的操作为辅助。

现场指导：在项目执行过程中，我们的工程师在实际操作中，会详细讲解操作步骤，指导客户操作，并解答客户的问题。

5、培训大纲

我方对客户方医师、技师、操作及维修人员进行有关设备安装、调试、维护、操作、保养等方面的技术培训，直至能熟练独立操作。详细的培训时间、培训人数、培训计划和培训内容将在合同签定后征得客户方同意后实施。

我方或原厂商的培训教员具有至少三年的相同课程的教学经验。所有的培训教员都采用中文授课，并提供培训用计算机、网络环境、文字资料和讲义等相关用品，所有的资料都为中文书写。

6、培训内容

- (1) 前端设备概述，包括设备设备和功能描述；
- (2) 设备的日常运行操作及熟练训练；
- (3) 在各种不正常情况下，维持设备运行的操作；
- (4) 值班、监视、记录、数据与资料的收集和整理的训练；
- (5) 设备常见故障的排除及日常维护、保养方法的学习。

7、培训时间安排

- (1) 培训时间：与客户协商确定
- (2) 培训地点：具体地点与客户协商确定
- (3) 培训费用：免费技术培训。

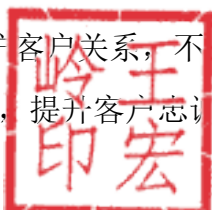
(四) 定期回访及质量保证

1、客户回访具体实施方案及流程

● 回访目的

1、提升公司服务形象和品质；

2、维护客户关系，不断收集客户信息，不断改善产品和服务质量，促进双方保持长期的合作关系，提升客户忠诚度；



3、挖掘潜在消费，提高配件、耗材及设备销售。

● 制定回访时间

根据客户单位工作时间特性，每天的回访时间定于上午 9：30至11：30，下午14：40至17：00。

● 回访方式及分类

目前主要以电话回访方式为主，根据公司持有客户资源及不同部门需求分维修回访、销售回访、维护合同回访以及工程项目回访四类。另根据实际情况增加客户短信问候回访，具体实施方案计划如下：

1、维修回访

主要针对维修部每天完成的派单，目前运维部日平均派单约20单，回访时间一般为派单完成后的第一、二天内进行回访；

2、维护合同回访

公司与客户单位签有设备维护合同；由于签有维护协议的客户单位有着长期的合作关系，因此需定期做回访工作，回访周期为A类客户（采购金额30万以上）壹个月回访一次，B类客户（采购金额300万以下）两个月回访一次；

3、销售回访

主要针对在公司采购设备的客户单位（主要在事业部），根据客户情况作以下分类，如表：

客户分类	回访周期	说明
高贡献客户	每月一次	自 2010 年以来采购量比较大的单位
一般客户	两个月一次	近 1 年内有采购，采购量不大或有采购潜力的单位
休眠客户	待定	采购过一次设备后，客户无采购需求，无再次成交或近 1 年内无再次成交的客户

4、工程项目回访

主要是指系统集成方面的项目（客户单位包括医院，控制中心等），回访周期根据工程项目施工特性作选择性的回访，一般定为两个或三个月回访一次

5、短信问候回访

根据公司实际情况申请以短信方式对客户进行问候回访，主要做的有两点：

A、确认客户群，确认手机号码目前情况（避免无效号码）；

B、根据不同需求群发短信，如节假日问候，短信推广等。

● 回访形式

形式	说明
定期回访	定期回访有助于公司与客户建立信任关系，获取重要信息，进而实现再成交。定期回访主要针对与公司签有维护协议合同及事业部销售设备的客户单位，一般情况，回访的周期根据与客户情况而定。
售后回访	主要针对运维部每天派单维修好设备及送货后使用情况的回访。
节日回访	在节假日时间以短信的方式向客户发送祝福问候，主要目的加深客户对公司的印象，巩固客户关系。

● 回访内容

主要包括以下几点内容：

咨询产品使用情况，设备维修质量，故障问题解决没有，是否有出现故障问题；
对工程师服务态度，技术满意度，说话是否得体对公司意见和建议挖掘潜在商机

● 客户反馈问题及投诉处理

公司客户回访或客户来电投诉统一汇总到客服部，客服部记录客户投诉问题，根据投诉内容生成纸质文件《售后服务处理记录表》，一式两联，客服部一联留底，另一联交由相关业务部负责人跟踪处理，完成处理客户投诉问题的纸质文档定期交由行政归档。客服每周以邮件形式发出已处理及未处理客户问题，同时记录在《客户回访记录表》，内容包括问题处理时间、处理人以及处理结果。

● 客户回访相关资料文件

《客户回访记录表》、《客户通讯录》、《售后服务处理记录表》存放位置：\D\公司回访。

● 客服部提出以下建议：

1)、如在工作中发现客户变更了联系资料或其它信息等告知客服在客户通讯录作更新；

2)、关于维护合同客户设备保养问题，是否制定定期上门维护保养计划，不要总等到客户来电催了才上门维护；

3)、维护合同客户设备清单问题，为提高工作效率建议抄回客户产品型号，主要配件编码等信息。

4)、加强工程师现场与客户沟通及专业技术方面的培训（非常重要）；

现场与客户沟通问题。到达现场后有意识先与客户进行沟通，了解产品的型号和出现的故障问题，了解客户需求后征得客户同意再进行操作；完成维修或派单任务后最好与客户进行沟通，维修好的设备测试给客户看，同时咨询客户意见是否还有其它问题再离开；

5）、工程师现场与客户沟通的情况需及时以信息形式（不以口头形式反馈）反馈到客服部；

6）、工程师现场检测的设备如需更换配件的，确认好配件名称规格，并在维修记录单上填写清楚（机器型号、序号、配置），以便客服能及时方便的询价报价给客户。

2、质量保证措施

（1）我公司保证合同项下所供货物是全新的、未使用过的，是成熟稳定的产品，除合同另有规定，货物含有设计和材料上的全部最新改进。我公司进一步保证，合同项下提供的全部货物没有设计、材料或工艺上的缺陷，并且没有因我方的行为或疏忽而产生的缺陷，这些缺陷是所供货物在最终目的地国家现行条件下正常使用可能产生的。

（2）我公司保证提供的设备能满足中国国家标准及生产国国家标准的要求。

（3）我公司保证提供的设备，其技术配置完全符合招标文件的要求，其技术参数完全符合招标文件的要求，其质量标准不低于投标文件所承诺的标准。

（4）质保期为24个月，质保期内的维修保养按我公司在投标书中提供的维修保养计划执行。质保期内所发现的缺陷买方应尽快以书面形式通知我公司。

（5）我公司保证收到通知后以合理的速度在12小时免费维修或更换有缺陷的设备或部件，被修理或更换的设备或部件从出厂地至最终目的地所发生的费用包括但不限于运费、保险费、装卸费及税费等由我公司承担。

（6）如果我公司收到通知后在合同规定的时间内没有以合理的速度弥补缺陷，买方可采取必要的补救措施，但其风险和费用将由卖方承担，买方根据合同规定对我公司行使的其它权利不受影响。

（7）我公司承诺自成立以来无不良信誉记录。

（8）我公司保证，买方在中华人民共和国使用该设备或货物的任何一部分时，免受第三方提出的侵犯其专利权、商标权或工业设计权的起诉。

A、质量保证措施

本公司所生产的成套设备从技术设计、元器件材料选配、生产工艺到验证检验等一系列工序皆按国家标准要求和程序进行全方位监制，相关工艺技术可靠合理，比同类产品更具先进。

本次投标产品的配置清单里皆为招标文件要求的国内知名品牌，主要技术参数、性能技术水平达到且优于国际国内标准，在寿命期内可做到免维护。本公司投标货物及主次要元器件皆按图纸和招标文件的综合要求配置，材质好、能耗低、效率高，使用寿命长，其适用性和耐用性也达到且优于国际国内标准，主要元器件为寿命期免维护产品，经久耐用，适用性较强，便于操作和维修。

本公司投标货物型号证书齐全，检验报告和鉴定测试证书完备，本公司主要生产及测试设备精良、档次高。

本公司建立了完善的ISO9001：2008 质量管理体系及3C认证。技术和管理力量雄厚，公司建立了从研制、开发、工艺、材料、生产、出厂到服务的质量体系。为保证质量体系措施的实施，公司建立了严密的组织、管理机构，制定了严格的工作程序，以确保提供优质的产品。

产品实现的策划

- a) 产品的质量目标和要求；
- b) 针对某一具体产品实现所需的所有过程，即合同的评审、（设计和开发过程、采购过程、生产和服务提供过程、标识、顾客财产保护、产品防护、监视和测量装置）的运行控制过程所需的文件和资料等；
- c) 过程实施阶段， 有关人员的职责、权限所需配备的资源；
- d) 应采用的工艺流程、 特殊工序、方法和作业指导书；
- e) 产品所要求的验证、确认、监视试验、检验方法以及相应的验收准则；
- f) 证明实现过程和产品满足要求所提供的质量记录；
- g) 产品的交付、安装和售后服务活动的控制；
- h) 为达到质量目标而采取的其他措施和方法。

与顾客有关的过程

- a) 业务部负责顾客对产品要求（包括对交付及交付后活动的确定，组织有关部门对合同进行评审，并负责与顾客的联络；
- b) 体系部负责其质量要求及质量保证能力的评审；
- c) 技术开发部负责设计和制造要求的评审；
- d) 质检部负责产品质量检验要求的评审；
- e) 供应部负责生产物资、外协物资的采购要求评审；
- f) 生产部负责产品生产计划，并参与交货期限的评审。

采购

a) 供应部是元器件、原材料及辅助材料的采购以及产品所需配套的外协、外购零配件采购控制的责任部门；

b) 技术开发部负责审批采购要求提供的采购技术文件，并按采购控制部门的要求，参与供方的制造技术的评价；

c) 质检部负责审批采购要求提供的检验和试验文件，并按供应部的要求，参与供方的质量控制的评价，以及按检验和试验文件进行进货检验和试验；

d) 体系部负责对供方评审、采购物资与产品设计要求、生产要求、质量保证、客户要求与期望的组织、协调；

e) 供应部负责组织对采购物资的验证。

生产和服务提供

a) 技术开发部、自动化部负责提供工艺流程图、工艺规范、作业指导书及搬运方法和产品的质量要求的质量文件，并负责对生产设备提供技术维护；

b) 生产部负责确定生产能力，进行生产策划、生产过程的控制，并将其质量控制记录进行数据分析、制订改进措施。设备的管理及其状态的控制，生产环境、产品标识及生产现场的作业秩序（产品转运、放置，安全管理、5S管理）设施的控制；

c) 质检部负责对产品主要特性进行监控，以及对产品生产过程使用的检测设备的鉴定及状态进行控制，负责标识和质量追溯的统筹管理；

d) 供应部负责生产设备、生产设施的采购及其外部维护的联系，产品的防护、存贮及职责范围内的标识；

e) 与顾客财产相关的部门负责各自职责范围内的标识、验证、保护和维护；

f) 业务部是实施服务活动的责任部门，负责顾客财产的控制，服务作业的具体实施、验证和报告；

g) 各部门配合业务部进行生产产品服务的相关工作；工程部按照业务部对工程安装服务的要求，进行作业；

h) 体系部对整个生产过程进行监控和组织、协调。

标识和可追溯性

在产品实现的全过程中使用适宜的方法识别产品，并针对监视和测量要求识别产品的状态。在有可追溯性要求的场合，进行控制并记录产品的唯一性标识。

顾客财产

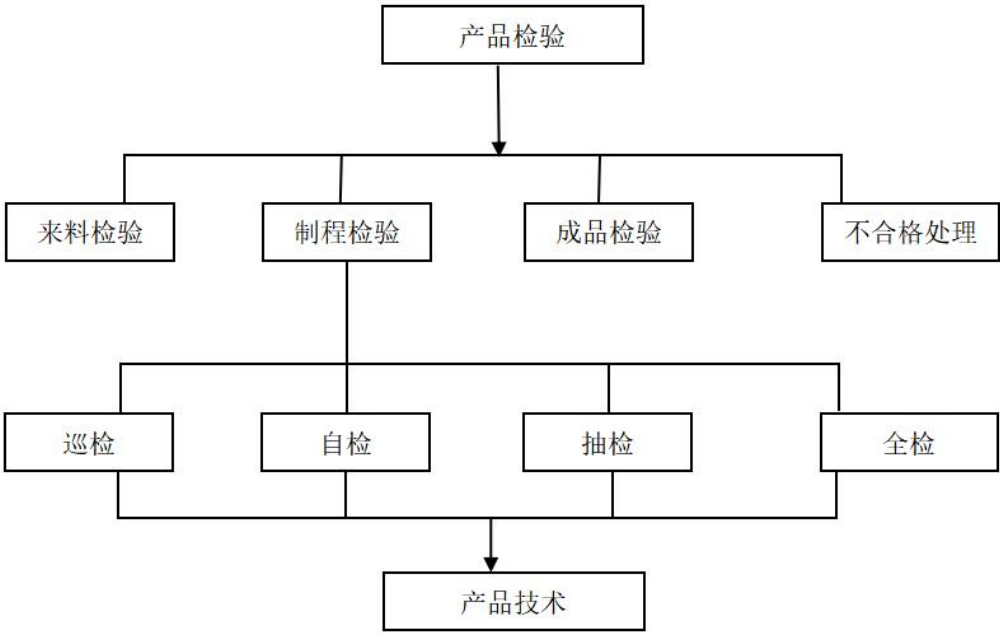
企业进行识别、验证、保护和维持供其使用或构成产品一部分的顾客财产。如顾客财产发生丢失、损坏或发现不适用的情况时，及时报告顾客，并保持记录。

产品防护

在内部处理和交付到预定的地点期间，针对产品的符合性提供防护，这种防护包括标识、搬运、包装、贮存和保护。防护也适用于产品的组成部分。

测量、分析和改进

- a) 管理者代表、审核组负责产品、过程、体系、顾客满意度的测量和监控；
- b) 质检部负责不合格品的判定，组织相关部门对不合格品进行处理并跟踪记录不合格品的处理结果；
- c) 体系部负责组织各部门进行纠正、预防、改进措施的实施及协调。
- d) 证明产品符合性的手段



不合格品控制

- a) 采取措施，消除已发现的不合格品。
 - b) 经有关授权人员批准，适用时经顾客批准，让步使用、放行或接收不合格品。
 - c) 采取措施，防止其原预期的使用或应用。
 - d) 保持不合格的性质以及随后所采取的任何措施记录，包括所批准的让步的记录。
- 对纠正后的产品再次进行验证，以证实符合要求。当在交付或开始使用后发现产品不合格时，应采取与不合格的影响或潜在影响的程度相适应的措施。

数据分析

- a) 顾客满意。
- b) 与产品要求的符合性。
- c) 过程和产品的特性及趋势，包括采取预防措施的机会。
- d) 供方。

纠正措施

- a) 评审不合格（包括顾客抱怨）；
- b) 确定不合格的原因；
- c) 评价确保不合格不再发生的措施的需求；
- d) 确定和实施所需的措施；
- e) 记录所采取措施的结果；
- f) 评审所采取的纠正措施。

预防措施

- a) 确定潜在不合格及其原因；
- b) 评价防止不合格发生的措施的需求；
- c) 确定并实施所需的措施；
- d) 记录所采取措施的结果；
- e) 评审所采取的预防措施。

（五）售后服务人员配备及职责分工

1、工作职责

岗位名称：售后主管

（1）工作关系

- 1) 直属部门：售后部
- 2) 直接上级：副总经理代营销总监
- 3) 直接下级：售后技术员专员、技术员、客服专员、售后跟单文员

（2）基本任务

- 1) 负责售后部全面管理工作，配合销售部完成销售订单及完成总经办下达的各项任务。
- 2) 根据公司售出产品的实际情况作信息反馈。

（3）岗位职责

- 1) 负责主管售后部的全面工作，保证售后工作正常有序的开展。

2) 负责部门各项管理制度建立、修订、完善工作，并监督落实到位。

3) 定期组织开展部门岗位技能及服务培训，提高团队工作效率并不断加强售后团队建设：

- 4) 负责产品售后的全面跟踪服务工作，维护公司与客户之间的良好关系。
- 5) 做好客户的售后管理及跟进工作。
- 6) 负责异常售后问题的处理及上报。
- 7) 负责监督客户来电来访登记、管理、回馈工作。
- 8) 认真做好产品质量、信息反馈和客户使用反馈意见的汇总和分析。
- 9) 协助销售部做好客户接待和客户关系维护工作。
- 10) 负责协调与其它相关部门的工作开展。
- 11) 严格遵守公司的各项管理制度，并认真履行。
- 12) 认真做好本部门相关资料和文档管理工作。
- 13) 负责组织本部门员工参加培训，学习专业知识，不断提高售后部的工作能力。
- 14) 根据公司发展需要，负责组建和培养售后分支团队。
- 15) 严格遵守公司的用人原则及用人制度，确保售后服务人员的综合素质达到公司要求。
- 16) 负责对公司企业文化和经营理念的宣传与推广，树立良好的企业口碑与形象。
- 17) 严格执行公司及监督本部门人员对保密制度的遵守。
- 18) 完成上级安排的其它工作。

岗位名称：技术专员

(1) 工作关系

- 1) 直属部门：售后部
- 2) 直接上级：售后主管
- 3) 直接下级：无

(2) 基本任务

公司产品及客户寄回的机台配件的维修；

(3) 岗位职责

- 1) 严格遵守公司的各项管理制度，认真履行售后管理制度；
- 2) 解决客户遇到的疑难问题及客服专员反馈的问题：
- 3) 对客户寄回的维修配件拆包、测试，并跟进维修结果，将已维修好的配件交售后跟单员发货；



4) 配合销售部对回公司学习的客户进行售后相关知识的培训;

5) 定期做好客户回访, 听取客户对我公司售后服务态度、质量、建议与意见, 并做好记录;

6) 建立产品维修档案和维修记录;

7) 严格遵守公司及本部门的保密制度;

8) 完成上级交办的其他工作;

岗位名称: 技术员

(1) 工作关系

1) 直属部门: 售后部

2) 直接上级: 售后主管

3) 直接下级: 无

(2) 基本任务

认真完成售后主管下达的各项任务及做好公司产品的售后服务工作。

(3) 岗位职责

1) 严格遵守公司的各项管理制度, 认真履行售后部规章制度;

2) 深入了解公司产品及系统解决方案, 负责售中、售后相关环节的产品安装、技术调试和技术支持;

3) 负责向客户解答和解释技术及产品方面的问题;

4) 负责外出处理客户反馈的故障问题;

5) 负责外出对产品进行维修、操作等相关培训工作;

6) 协助销售部门维护客户关系, 耐心听取客户意见并反馈给公司有关部门;

7) 建立产品维修档案和维修记录;

8) 完成上级交办的其它事项;

岗位名称: 客服专员

(1) 工作关系

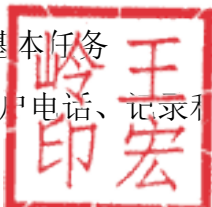
1) 直属部门: 售后部

2) 直接上级: 售后主管

3) 直接下级: 无

(2) 基本任务

接听客户电话、记录和汇总客诉问题, 并及时将信息反馈于上级作相应处理。



（3）岗位职责

- 1) 严格遵守公司的各项管理制度，认真履行售后部规章制度；
- 2) 负责接听客户电话，记录客户咨询、投诉内容，并按照相应流程给予客户反馈；
- 3) 负责填制《售后服务处理记录表》，并跟踪客诉问题的解决情况及产品故障问题的处理情况；

4) 负责定期回访客户，听取客户对我公司售后服务态度、质量、建议及意见，并做好记录；

- 5) 负责监督售后跟单文员、售后技术专员、技术员的日常工作情况；
- 6) 负责客户资料的收集、整理及存档；
- 7) 严格遵守公司及本部门的保密制度；
- 8) 完成上级指定的其他工作；

岗位名称：跟单文员

（1）工作关系

- 1) 直属部门：售后部
- 2) 直接上级：售后主管
- 3) 直接下级：无

（2）基本任务

负责售后收发件签收登记工作，维修配件跟踪并配合同事完成相关售后服务工作。

（3）岗位职责

- 1) 严格遵守公司的规章制度，认真履行售后部规章制度；
- 2) 负责维修件的收发签收及登记工作；
- 3) 负责维修配件的打包及发件工作；
- 4) 负责发外维修/内部维修情况的跟踪；
- 5) 负责建立售后维修电子档，并定期将信息反馈于售后主管；
- 6) 接听客户电话，做好客户问题记录，并及时把处理情况反馈给客户；
- 7) 负责发件区的5S工作；
- 8) 协助客服专员做好售后相关文件的整理工作；
- 9) 完成上级交办的相关事项；

（六）产品故障应急预案

- 1、编制目的

为确保医疗设备发生故障时能迅速、准确、有效的组织抢救处理，最大限度地减少因医疗设备故障而带来的影响与损失特制定本预案。

2、适用范围

本预案适用于突发性的医疗设备故障，用于指导设备故障的报告、处理、抢修、恢复等全过程。

3、应急程序

(1) 医疗科室发现设备使用中出现异常情况，应及时通知设备维修组，并根据情况关机或切断电源，保证人员的安全，控制设备的损坏程度。

(2) 设备维修组在接到医疗设备故障报告后，应在30分钟内携带工具到达故障所在科室。

(3) 维修组人员到达现场后，应立即协助医务人员做好病人安全的相关管理措施，并尽快对设备进行故障的初步分析检查，了解故障发生的原因、性质、范围、严重程度，将掌握的情况向设备科长汇报，做出是否即刻修复或拖离工作区域维修的请求。

(4) 对立即可修复的，维修组工程师现场修复使用。

(5) 对不能立即修复的设备，应将故障设备拖离工作区域，调用相应的备用机或其他替代方法。不易搬动的设备，维修人员应挂上“故障暂停使用”的禁用标识。

1) 备用机可首先考虑向最近的科室借用，其次可从设备供应科调用；若无法借用、调用到，应立即上报售后部主管，从其他地方借用或者从公司调拨类似产品暂代。

(2) 需带回维修组或委外修理的设备，维修人员须填写“产品设备维修交接单”。

6、故障修复后，维修人员应及时做好记录，报设备科长，并做好故障原因分析，总结经验，防止重复出现类似事故。

7、应急组织体系与职责

(1) 成立设施设备故障应急领导小组

1) 设施设备故障应急领导小组职责：

负责本预案的制定、修订和完善；组建应急处置小组并组织实施和演练，检查和督促作好设施设备故障的预防措施和应急处置的各项准备工作，负责各类设施设备故障发生后应急处置的统一领导、组织指挥和协调。

2) 设施设备故障应急处置小组职责：



发生设施设备故障时；通报设施设备故障信息，发布应急处置命令；在最短的时间内以最快的方式向上级部门和相关部门报告事故有关情况，必要时向有关单位发出协助处置请求；进行事故的调查、处理及经验教训的总结工作。

3) 指挥小组分工

指挥长：组织、指挥设施设备故障的应急交置工作；副指挥长：协助组长负责应急处置的具体组织、指挥工作；成员：负责组织事故现场的抢险、抢修工作；损失额度的评估；处理善后。

8、预防与预警

凡是发生设施设备故障的部门，应在5分钟内以最快的方式向设施设备故障应急处置小组报告，同时作好事故现场的保护工作。应急处置小组获悉后，应立即赶往事故现场，并视事故情况及时做好相关情况收集工作及事故损失初步评估。

报告时，均可采用口头或电话报告方式，随后立即用书面形式正式上报，应包括以下内容：

设施设备故障发生的部门、时间、地点及事故类别；设施设备故障情况：简要经过以及损失额度或其它后果；设施设备故障原因的初步判断，有无继发事故的可能；采取的应急处置的初步措施；是否需要有关部门、单位协助工作；报告人的姓名、职务和联系方式。

9、应急处置

(1) 应急处置小组在接到应急领导小组通知时，应立即派人到现场，根据故障的状况作出应急处理方案，并上报领导小组，根据现场故障情况，立即组织人员进行抢修。

(2) 召开事故分析会，分析故障发生原因，总结经验教训。

10、应急保障

为了最大限度杜绝或减少设施设备故障的发生，公司根据生产、储存等实际情况制定如下预防措施：

(1) 严格把好供应关。主要生产设备、关键零配件的购置必须选择有资质、实力的厂家、供应商。

(2) 制定、完善并落实各岗位安全技术操作规程、设备安全操作规程及设备维护保养制度。

(3) 严格贯彻执行生产工艺纪律、安全教育培训制度、安全检查制度、行政值班制度和安全生产学习会、专题会、例会制度。

10、预案演练

应急领导小组要组织训练，熟练掌握应急抢修业务，公司每年进行一次桌面演练，通过演练提高公司应急处置指挥机构及小组成员的实战水平和作战能力，提高公司广大员工预防事故的意识 and 自我防护及自救互救能力，力争在事故发生后能将损失降到最低限度。

(1) 演练时间：每年5月份进行。

(2) 演练方案编制：每次演练要编制演练方案，内容包括时间、地点、参加人员，预定演练过程、预期目的等。

(3) 演练参加人员：演练人员、观摩人员和评价人员。

(4) 演练评审：演练结束后，对演练组织情况和预案的合理性进行评价，对发现的问题制订纠正措施予以完善。

(5) 培训和训练：让所有员工都知道应急救援预案内容，在事故发生时间知道如何采取应急措施。

(七) 其他相关管理制度

1、医疗器械产品退货管理制度

一、目的：为加强医疗器械产品退货的管理，对医疗器械产品退货的有效控制。

二、范围：适用于本公司购进退出和销后退回医疗器械产品的管理。

三、职责：质管部、采购、仓储部、财务部、销售部对本制度的实施负责。

四、内容：

1. 定义：

1.1 医疗器械退货产品系指销后退回和购进退出的产品。

1.2 销后退回的医疗器械产品是指上级食品产品监督管理部门发文通知回收的产品和客户要求退货的产品。

1.3 购进退出的产品是指非质量原因的在库产品退货和拒收产品退货。

2. 销后退回产品的管理：

2.1 销后退回的产品必须是本公司所售出的产品，并与原销售出库产品批号相符。

2.2 销后退回的产品，由仓储部收货后，存放于有黄色标志的退货区，专人负责保管，并做好记录。

2.3 产品质量验收人员应对销后退回的产品按购进产品质量验收的要求进行逐批验收，并做好验收记录，记录保存至超过产品有效期一年，但不得少于三年。

2.4 销后退回的产品经验收合格的，由保管人员移入合格品区；不合格的，经质管部确认后移入不合格品区，并做好记录。

2.5销后退回的产品验收时质量状况判断不明的，应通知质管部进行复查，必要时，送法定产品检验机构进行检验。

2.6已办理销后退回手续的不合格产品，按《不合格医疗器械产品管理制度》处理。

3.购进退出产品的管理：

3.1非质量问题的购进拒收产品（超合同、无合同或不符合公司有关规定的），分别按以下程序办理；

3.1.1 不符合公司有关规定的，由质管部通知采购员办理退货手续。

3.1.2属超合同、无合同的，由采购员与产品供货方联系后，办理相关手续。

3.2非质量问题的在库产品购进退出（批号调剂、产品滞销等），由购进部与产品供货方联系协商后，办理退货手续。

4.相关记录、凭证齐全，妥善保存至超过产品有效期后一年，但不得少于3年。

2、客户回访管理制度

第1章总则

第1条为了及时、准确地掌握客户使用本企业产品的情况，保证产品的使用效果，提高客户满意度，维护企业信誉，特制定本制度。

第2条本制度适用于对企业所有客户回访工作进行管理。

第3条客户回访管理职责分工如下。

1. 客户服务人员：负责开展回访工作，及时解决客户疑问，并将问题总结上报。

2. 其他各部门：配合客户回访工作的开展。

第2章 电话回访管理规定

第4条首次电话回访管理规定如下。

1. 回访时间：产品售出一个月内。

2. 回访内容：了解产品使用情况，包括客户对产品功能、使用方法、保养方法等是否掌握。

3. 回访对象：客户方的技术负责人或技术骨干，售后服务负责人及产品的主要使用人员。

4. 回访的工作重点

（1）回访结果填入客户数据库相应栏目，向客户说明今后还会有类似的回访，希望客户提出宝贵的意见或建议。

（2）要及时解决客户使用产品过程中出现的问题，不能解决的问题按照企业相关规定及时上报至客户服务部经理处。

(3) 对于不能通过电话回访解决的问题，必要时可进行现场回访。第5条常规电话回访管理规定如下。

1. 回访时间：首次电话回访后，每个季度对客户进行一次常规电话回访。
2. 回访内容：了解产品使用情况及客户对产品的满意度等。
3. 回访对象：客户方的技术负责人或技术骨干，行政负责人及产品的主要使用人员。
4. 回访的工作重点

(1) 将回访结果填入“客户回访记录表”并存档。

(2) 要及时解决客户使用产品过程中出现的问题，不能解决的问题按照企业相关规定及时上报至客户服务部经理处。

(3) 对于不能通过电话回访解决的问题，必要时可进行现场回访。第3章 现场回访管理规定

第6条回访时间管理规定知下。

1. 对大客户每年至少进行两次现场回访，对特大型客户每季度进行一次现场回访。
2. 对于不能通过电话回访解决的问题，客户服务部经理在接到报告后应着手安排现场回访。

第7条回访内容包括产品使用情况、客户新的需求与建议等。

第8条回访对象包括大客户、存在电话回访中不能解决的问题的客户。现场回访主要回访客户方的技术负责人、行政负责人及产品的主要使用人员。

第9条回访的工作重点如下。

- (1) 将回访结果填入“客户回访记录表”并存档。
- (2) 每次回访后客户服务人员和技术服务人员要在“客户回访记录表”上签字。

第4章回访结果的处理意见

第10条对于回访中发现的问题要及时处理，原则上谁的问题谁负责处理。

第11条企业要对回访效果好的客户服务人员和技术服务人员及时表扬，并作为每年度表彰或晋级的依据。

第12条企业要对回访效果不好的客户服务人员和技术服务人员视情况给予批评，对问题严重者进行罚款或其他处罚。

第13条技术服务人员每年度的定级、评薪将参考其服务质量。

