

九、售后服务方案

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。我们对所提供的医疗设备 做如下质量和服务承诺:

1、免费保修期

我公司产品免费保修3年,附件质保半年;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15分钟内 立即响应,2小时内提供解决方案,8小时内到达维修现场,24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修,每年不少于4次电话回访,不低于2次上门维 护和保养

4、人员安排：本地服务机构地址、联系人及电话

售后服务网点	详细地址	工程师名单	职称	服务电话
郑州地区售后服务网点	河南省绿地双子塔北塔 1813	潘龙	工程师	13071021799
		申高峰	工程师	13373955237
		范成琳	工程师	13203852970
		赵能	工程师	18477317610
		李金宁	工程师	18339835786
		于国庆	工程师	15639256636
		邹俊龙	工程师	13481120437

服务范围	<p>负责产品安装调试及培训；</p> <p>负责在保修期内，上门免费服务；</p> <p>我方长期提供仪器最新信息和应用资料，免费升级软件；</p> <p>长期提供技术资料和技术支持；</p> <p>提供仪器备用件和常用消耗品等其他售后服务内容。</p>
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4小时内立即给予答复，并派工程师8小时内到达现场。
服务区域	河南省

5、施工工具：

根据现场工程施工情况，需要的工具如下：

工具名称	数量	单位	产地
头灯	1	台	中国
老虎钳	1	台	中国
电锤	1	台	中国
六角扳手	1	套	中国
螺丝刀	1	个	中国
胶带	1	卷	中国
电笔	1	支	中国

专用检测表	1	个	中国
消毒清洁工具	1	套	中国

6 故障响应时间

故障等级		通知公司响应	作出解决方案	赶到现场	现场解决时间
小修故障		15分钟	2小时	8小时	8小时
中修故障	1级	15分钟	4小时	8小时	8小时
	2级	15分钟	4小时	8小时	8小时
	3级	15分钟	4小时	8小时	8小时
大修故障	1级	15分钟	6小时	8小时	8小时
	2级	15分钟	6小时	8小时	8小时
	3级	15分钟	6小时	8小时	8小时

6.2 故障等级

6.2.1 小修故障等级

凡涉及到设备外表面、开关、旋钮、指示灯、仪表等，机器技术性能指标基本正常等方面的内容，如：校正、试验、调整、简单加工、除尘、故障一般均发生在机器外部，其故障等级划分为2级，小修工作量最小的是局部修理。小修可以直接在设备所在地更换或修复少量零配件或调整其位置，校正其精确度，保证设备能够正常工作一段时间，直到下次出现故障修理为止。

6.2.2 中修故障等级

凡涉及到机器内部零部件的，机电、气电医疗设备为机械零件，光电、电子医疗设备为元器件所发生的故障，其故障并未影响到主机性能，仅影响到主机部件性能，但该设备不能正常工作，故障登记划分为3级。

中修需要更换及修复设备的主要部件及数量较多的其他元器件，校正仪器恢复精确度，大道设备所具有的技术参数。

中修级故障可划分以下几级：

- 1) 部件中的简易故障视为中修1级
- 2) 部件中的复杂故障视为中修2级
- 3) 部件中的特殊故障视为中修3级

6.2.3大修故障等级

在一台机器设备中，凡涉及到主机性能指标、功能特点及机壳架等内容的故障，即修整主机构件或主机电路部件的项目，视为大修故障。

大修故障又可划分为以下几级：

- 1) 更换或翻新机壳、架、座视为大修1级
- 2) 检修或更换主机主要零部件视为大修2级
- 3) 修整主机结构件或主机主要电路部件的性能或功能，视为大修3级，既是 最高的故障修理等级。

大修故障修理，需要更换或翻新主机主要部件或主要电路部件或原件，调试 机器性能指标，校正一起精确度达到原有设备技术性能参数标准。

7节假日和紧急情况下的设备抢修计划

我公司售后服务团队实行**7×24小时全年无间歇服务**，售后服务团队 在节假日有工程师轮流值班，节假日和紧急情况下，设备在任何使用过程中出现 故障的，售后部门会立即响应到达用户故障现场服务作业，在**接到报修电话 故障通知后 15分钟内响应，河南省内所有地级市市区 8 小时内到达，郊县区8小时内由原厂认证合格专业工程师提供快速优质的现场服务，及时排除故障，24小时内不能修复解决问题的，免费提供备用机或备用方案替代产品服务，保证设备正常工作， 不影响医院使用。**

8、河南省设有驻地售后服务机构：

科曼为了保证产品在河南省售前售后服务质量，于2004年1月1日在河南省设立售后服务办事处，随着科曼在河南业务不断增长，科曼把河南办事处升级为郑州分公司。目前，郑州分公司拥有500多平米的办公场所，严格按照ISO9001标准设立售后备品、配件库。技术实力方面，郑州分公司拥有3名高级工程师，3名中级工程师，郑州分公司总员工人数达到50人，基本都具有2年以上工作经验，其中有5名拥有工作5年以上的工作经验。都是经过公司严格培训和考核再分配上岗的。对于仪器的保养和维修非常专业和职业化。

附：深圳市科曼医疗设备有限公司河南分公司营业执照



全程电子化

统一社会信用代码
91410104MA9H2CF08C

扫描二维码
“国家企业信用
信息公示系统”
了解更多登记、
备案、许可、监
管信息。

营业执照
(1-1)

中网华通文化传媒(北京)有限公司
011000220

名称
深圳市科曼医疗设备有限公司郑州分公司

负责人
杨发奋

成立日期
2021年06月24日

经营范围
一般项目：第二类医疗器械销售；第三类医疗器械经营（依法须经批准的项目，经相关部门批准后方可开展经营活动，具体经营项目以相关部门批准文件或许可证件为准）

经营场所
河南自贸试验区郑州片区（郑东）东风东路西、康平路南01号楼18层1813室

登记机关
2023年08月03日

国家企业信用信息公示系统网址：
<http://www.gsxt.gov.cn>

市场主体应当于每年1月1日至6月30日通过
国家企业信用信息公示系统报送公示年度报告

国家市场监督管理总局监制

126

9、备品备件库

深圳市科曼医疗设备有限公司公司在郑州分公司设有专门的附件备件、零部件备件、备用机仓库。保障了售后服务及时覆盖全河南。

备品备件库地址：河南省郑州市金水区绿地北塔 1813、1812。

联系电话：0371-63370016

服务热线：400-7009-488

常备清单如下：

其他产品零部件备件

液晶屏	电源板	主板	心电图纸	血氧模块	血压模块	导联线
20块	20块	20块	20个	20个	20个	20个

备用机数量

K18	K15	S3	N10M	K12	V1	V3	NC12	AX-400	AX-700
5台	3台	5台	3台	3台	4台	2台	2台	1台	1台

售后服务团队、备品、备件库实图



10、人员培训计划

我公司承担培训工作,我方的安装调试人员有义务对买方的使用人员及设备 维修人员进行培训,使用人员能够熟练掌握设备的各项功能和操作,使维修人员 能对设备进行日常维护和一般性故障的查找及故障的排除;由认证专业的技 术工程师负责对设备售后及运行过程检验、安装、调试,验收、熟练 操作维护等。

培训方式: 厂家专业技术人员为用户上门培训

培训师资: 2年以上工作经验的原厂专业认证工程师

培训内容: 结构原理、仪器的操作、保养、基本维护、故障排除等 培训地点

: 用户单位所在地

培训费用: 费用全免

培训时间: 结构原理不低于3小时、仪器的操作4小时、保养和基本维护1小 时、故障排除1小时,总培训课时不低于10小时

参训人员要求: 用户单位专业医护人员

人员数量: 人数和培训时间根据用户需求来定,保证用户能够正常使用设备。

培训完成: 用户签章确认已掌握培训内容,每次培训内容完成。对用户系 统应用人员提供不低于6次及以上的操作培训直至熟应用作。

培训内容：

序号	时间	培训内容	教员	教材	培训方式
1	2小时	临床应用和安全常识	高级工程师	设备安全标准及常识	集中培训
2	1小时	设备部件介绍	高级工程师	样机展示介绍	集中培训
3	1小时	设备的安装与调试	高级工程师	样机展示介绍	集中培训
4	1小时	仪器的设置操作	高级工程师	样机展示介绍与实操	集中培训
5	1小时	设备运行的安装及调试	高级工程师	样机展示介绍与实操	集中培训
6	1小时	设备规范的拆卸和安装	高级工程师	样机展示介绍	集中培训
7	2小时	设备和附件的维护保养	高级工程师	维护保养手册	集中培训
8	1小时	故障的检查排除	高级工程师	样机展示介绍	集中培训



11、售后服务体系

公司的服务中心

我公司具有完善的售后服务体系和质量保证体系，公司坚持“一切为了用户”的服务原则，建立了一支专业的技术服务队伍。在今后的服务过程中，客户服务中心将担负起技术支持和对客户的服务工作，中心将安排当地技术人员定期回访、随时解决用户的问题。

我公司在河南成立了郑州分公司，组建了一个由60人组成的客户服务中心，负责为客户提供全面的售后服务，其中设有技术人员20人。客服中心主要由几部分组成：客户服务文员，维修技术人员。

客户服务文员主要是接收客户的保修信息和反馈信息，进行分类和归档，并根据客户不同的要求落实到相关职能部门，对整个服务过程进行跟踪，保证对客户服务的及时性，同时建立客户档案，定时对客户进行回访。技术服务部主要负责解决在售后服务中出现的技术问题，对客户所提出的技术问题给予及时的处理和解答，并进行现场服务工作。维修技术人员主要负责产品的维修和跟踪。

人员安排

行政部：负责接听400报修电话，并及时通知售后技术维修经理安排人员，对于紧急报修事宜，行政部人员会第一时间打电话通知售后技术维修经理安排工程师赶赴现场。

售后维修人员：保障足够人员对现场的了解定期巡检、故障诊断排除、软硬件维修、系统改进升级、传授系统日常操作流程，与维保人员沟通维保中各种问题。

资料员：负责处理各类投诉，并主动回访客户，了解维修情况，并登记。

基本工作流程

行政部文员接收到客户的服务需求电话，并记录客户的基本情况及服务需求的内容。

对客户服务需求进行归档和整理，信息传入售后维修部门。

售后维修部及时与客户联系，进一步了解故障情况，对能在电话中解答和处理的问题给予及时解决，对无法在电话中解决的问题，则安排人员到现场进行进

一步排查，确定问题原因。如是一般操作和技术问题，现场给予解决；如需现场 维修将派驻维修技术人员全程服务，如设备出现需要更换，则带回到成都分公司 进行调换。

维修部技术人员负责故障设备的维修和时间控制，维修完毕后发回客户，如 需安装则安排人员上门安装。

资料员对整个流程进行监督和控制，在维修后进行回访，同时对客户档案进 行管理，对客户进行定期的回访。

故障现场处理流程：工程师到达现场后对仪器故障判断处理、现场处理不好 的提供备用机，填写《售后服务质量监督表》：记录仪器编号、仪器故障、故障 原因、处理方案及结果，并让科室签字确认故障排除，档案交到设备科及公司归 档，并在一周内电话回访维修仪器使用情况，及时跟进维修仪器使用情况，确保 故障的有效排除。

售后服务监督体系

我公司深圳市科曼医疗设备有限公司具有完善的售后服务监督机制：设有“售后服务 监督部”，专职人员对每次上门服务用户进行电话回访，监督上门人 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》（附后），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。以保障服务的质量和及时性。



售后服务质量监督表（上门服务）

尊敬的用户：

《售后服务质量监督表》是我们监督本公司客服工程师服务质量的重要依据 之一。我公司为用户提供上门服务的工程师每完成一次售后服务工作，必须上交 一份内容齐全的《售后服务质量监督表》，万分感谢您的支持和配合！您的宝贵 建议和评价是我们进一步提高服务水平和产品质量的科学依据和前进指南！

用户单位（盖章）：	使用科室：	用户单位地址：
产品型号：	产品编号：	购买日期：
用户单位负责人 姓名： 职务： 电话：	用户操作人员 姓名： 职务： 电话：	是否过保 或 新仪器装机： <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 装机
1.定期回访、保养或 新仪器安装	上门服务日期：	产品使用情况：
	上门服务内容：	
2、上门维修	报修日期及故障现象：	
	故障处理方案及结果：	
	维修费用合计：保修期内费用全免） 1、材料费： 2、工时费： 3、差旅费： 合计： 客户签名/确认：	
3、其他服务		
用户评价及建议：		

上门服务工程师签名/日期：

审 核：