

服务质量及售后服务

一、服务质量：

1、安装调试我们负责所销售设备的安装调试，安装调试由指定地区授权代理商或采购方给到通知后7个工作日内指派技术人员到达现场并开始工作，在规定工作日完成对设备的安装和调试并达到运行状态，在此期间所产生的差旅费和住宿费由我公司承担。

设备安装完成后，由公司、用户，设备管理部门共同对设备进行验收，验收合格后签署验收合格书。如用户认为设备没有达到合同规定的性能要求，我司负责及时解决。

2、技术培训

1) 终身免费对医院的操作人员进行产品知识和技术培训。

2) 指定专业工程师负责对医院使用设备人员进行使用培训，对医院维修工程师进行技术维护培训，内容包括设备的操作使用、维护保养及操作使用相关注意事项

3) 培训分为机器操作使用及维护保养两部分，采取集中授课形式，包教包会，保证使用单位能熟练操作维护和正常使用。培训地点及时间将按照用户要求或双方约定的时间地点进行。

4) 必要时，公司可安排技术工程师进行远程技术指导和技术支持

3、应急方案

使用单位在产品使用过程中遇到软件操作、数据分析、报告解读等方面的疑问时，可即时联系厂家工程师要求技术支持，正常工作时间内厂家工程师或业务员将第一时间响应并协助解决。

排除故障，我公司会与客户协商解决方案或为客户提供备用设备。确保设备正常使用和不会影响用户的正常工作。保修期内本公司技术维修员会每月定期上门维护设备和保养。维后服务专员会定期做用户回访工作。

6、电话指导排除故障服务：电话指导排除故障服务是指客户在使用产品设备时遇到使用中的疑难或者设备出不正常状态，通过电话向我公司寻求技术支持和帮助，我公司在确认用户的帮助请后，将安排技术人员在规定的时间内通过电话帮助用户进行故障定位，并提出解决方案，最终指导用户排除设备故障。

7、硬件支持服务：本公司所出售的产品在保修期内免费更换故障零件，现场能更换的现场更换故障零件，现场不能更换的，我公司维修工作人员在收到故障零件后，保证在 1 个工作日内将故障零件更换或修复或寄出到厂家更换或保修。