



上海联影医疗科技股份有限公司

售后服务承诺函

上海联影医疗客户服务部成立于 2013 年，目前为联影全系列产品包括 MR, CT, PET-CT, XR, RT 等提供维修、保养等售后服务。经过九年的发展，联影客户服务已赢得了广大客户的认可和赞誉，先后获得上海医工协会服务满意度调查 2016 年度 CT/MR 类第一名，2017 年度 MR 类第一名，2018 年度 XR 类第一名，2019 年度 PET-CT, MR, CT 以及 CT/MR 维护保养四项第一，2020 及 2021 年度 PET-CT, MR, CT 第一名，并获得 2017 中国医学装备协会服务满意度调查 MR 类第一名。

联影客户服务拥有完善的质量管理体系，通过 ISO-13485, ISO-9001, ISO-27001 认证，给予客户值得信赖的质量承诺。

一、资源优势

联影目前共有获资质认证的专业服务工程师近 600 人，分布在全国 30 个省/直辖市。在上海拥有全球备件中心，以及北京、武汉、广州、成都 4 大区域备件中心。作为国内唯一一家集研发、生产、销售、服务于一体的大型医疗影像设备提供商，联影充分发挥原厂优势，数十位全球顶级资深专家为客户提供技术支持保障；备品备件全面储备，有效地避免了中间环节和由此造成的时间延误。

二、响应时效

联影售后服务采用集中管理模式，简化工作流程，实现资源优化，确保实时、快速的工程师和备件调派。我们承诺全国范围内 **10 分钟内** 电话响应，**1 小时内** 给出解决方案，省会城市工程师 **4 小时内** 到达现场，其他城市工程师 **24 小时内** 到达现场；一般城市备件 **24 小时内** 到达现场，其他城市备件 **72 小时内** 到达现场（特别偏远地区除外）。服务热线（4006-866-088）**7*24 人工在线，全年无休。**

三、客户培训

凭借对客户需求的深入了解，联影采用总部集中式培训、医院现场培训与远程培训相结合的方式，通过专业化的系统知识培训，致力于为医院培养具备一定联影设备维护保养能力的工程师，以便更及时地解决设备常见故障，提升设备运行效率。

四、远程服务

联影远程技术支持系统可防患于未然，通过**远程监控**实时了解设备运行情况，通过**远程预警**及时发现潜在问题，利用**远程协作**及时解决问题，缩短宕机时间，提高设备运行效率。

五、设备保修期

联影就【江苏省常州市第三人民医院】采购的【uMR 870】提供【**玖年**】免费保修服务。保修期内包含所有配件更换、人工服务以及系统更新升级，以及保修期内对设备定期进行免费的维护保养。联影同时将为您建立专门的设备信息档案，进行设备信息、维修服务信息的全面管理，以此为基础提供预防性的维护服务。

六、安装维修

联影工程师将与您的设备同时到达现场，进行免费的安装调试工作。保修期内，保证设备**开机率不低于95%**。

七、增值服务

1. 在设备安装期间，我们免费提供贴心、周到的安装现场墙面、地面、设备外部**保护措施**；
2. 对于重要的大型设备，我们承诺在保养后提供**设备操作使用培训**；
3. 为了让您的设备始终闪亮如新，我们还会在每次现场服务完成后，免费为您提供设备的全面清洁服务；
4. 对于大型设备，我们提供量身定制的《**设备年度服务报告**》。

再次感谢您选择联影的产品和服务。我们承诺始终以热忱、贴心、高水准的服务，为客户和患者创造更高价值。



上海联影医疗科技股份有限公司
客户服务部