**药品自动分包机服务需求**

1. 热线支持服务：客户在正常工作时间内，可获得客户热线电话支持服务，进行操作指导，技术咨询；
2. 上门维修服务：修复其有修复价值的毁损部分，或排除设备故障;
3. 培训服务：期间如使用方人员变动，服务方应提供设备使用培训工作；
4. 服务方对设备进行全年4次，即每三个月1次的定期维护保养。保养内容包括：

* 设备和部件清洁
* 易损耗件寿命评估
* 使用方关于使用问题的解答
* 设备关键部件的寿命保养

1. 接口改造：设备使用期间，由于客户因素（如系统升级、更换系统供应商等）引起的接口改造等，服务方应积极配合。
2. 移机指导与设备移机后检测服务：如使用方更换设备使用物理地址，服务方提供工程师现场的移机指导，并对移机后的设备进行检测，以确保设备移机后的正常使用。
3. 维保期内，使用原装耗材，公司免费提供与机器型号相同数量的定制药盒。
4. 免费提供故障零配件更换。