

18、服务质量保证及售后服务

为了更好地服务于医院,我公司与产品生产厂家将提供技术咨询、设备选型、直至整体解决方案,确保设备的质量性能、供货时间、服务保障以及设备在保修期内、外的技术支持、维护保养、维修服务和技术培训,并做出如下承诺:

(1) 质量保证:

1.1、我公司保证其提供的货物是全新的、未使用的,采用最佳材料和一流工艺的,并在各个方面符合本合同规定的质量、规格和性能要求。

1.2、我公司保证所供设备是经过出厂检验的合格产品,其货物经过正确安装、合理操作和维护保养,在货物寿命期内运转良好。

1.3、我公司承诺对所供设备满足国家有关质量技术标准及相关法律、法规和规定的要求;并附有产品质量合格证、说明书、操作卡、保修卡;在规定的质量保证期内,对由于设计工艺或材料的缺陷而造成的任何缺陷和故障负责。

(2) 供货时限保证:

2.1、交货时间:自合同签订之日起2日供货安装调试完成并验收合格。

2.2、交货地点:用户指定地点。由我公司负责运输、运费、运杂费、保险费等费用。

2.3、交付货物:整机、备品备件及各项技术文件(完整的操作手册和说明书、设备附带的附件;设备出厂检验报告、合格证书、装箱清单、验收标准文件),交付2日内派工程师完成装机、调试等工作。

(3) 售后服务承诺:

3.1、保修范围:用户应按照说明书、操作卡使用所购买的设备。在保修期内,机器出现质量问题,我公司提供免费维修和配件更换。如故障属于下列情形之一引起,则不在免费保修之列,用户应承担器材成本费和人工费用(另行约定),但我公司会尽快协助排除故障,使系统恢复正常。

•由于用户不按操作规程操作或者用户人为造成设备损坏,如不小心跌落等,而发生的故障。

•由于电网电压在本设备规定的适用范围外引起的故障及严重损坏等。

•由于不可抗力引起的机器损坏或灭失,如地震、洪水、火灾、失窃等。

•由于未经本公司认可的维修人员之拆修而发生的故障。

护、维修培训。

6.1、培训内容：设备的基本原理、产品性能、特点、安装、调试、操作使用、临床应用、保养维修等知识；

6.2、培训地点：用户制定培训地点；

6.3、培训目标：确保使用者掌握设备的正确操作使用和维护保养，了解安全注意事项，了解其基本性能，使设备发挥正常的使用效率；

6.4、培训人数：每台设备培训 2-3 人；

6.5、培训费用：培训人员费用均有我公司承担。

(7) 备品备件：

产品的生产厂家在全国各地均设有备品备件库，生产厂家总部位于淄博市，常用零配件我公司在接到通知最长不超过 5 小时送达医院，不耽误医院对设备的使用。对于不能在现场维修或需返厂维修的设备，我公司提供备机给用户使用，不耽误用户的正常工作。

7.1、质保期内：设备零部件、备品备件免费维修更换。对更换或修复的零部件从更换或修复之日起重新计算质保期。

7.2、质保期外：技术服务免费，设备零部件、备品备件按市场价格的 80% 折扣执行。