

售后服务方案

如果我单位有幸在该项目招标中中标，我们将按下列的承诺，精心组织，加强管理严格按照合同约定进行装机及售后服务。我们承诺：接受贵单位及上级主管部门的监督、检查和指导；充分理解并配合贵单位的有关要求：认证履行合同条款及协议。以我们优质的服务，确保质量优良。

我公司的售后服务主要分为以下几方面：

1、现场服务

现场检修——在设备投入运行后，我公司将继续保证现场技术服务，在设发生故障时，我公司将采取一切积极手段和必要措施进行维修，并将故障分析向用户通报，如确系设备硬件或软件问题，我公司将对此加以解释和负责；

例行拜访维护——本服务在现场进行，分为定期拜访维护和不定期维护，定期拜访维护第一季度不少于一次，其他正常运行期每年不少于四次；

特殊紧急服务——对用户的紧急维护和使用需求，我公司保证第一时间紧急响应，4 小时内工程师到达用户现场，12 小时解决故障，如无法解决，以不影响用户使用为前提，可提供备用设备。

2、热线服务

利用现代通讯手段提供远程咨询、技术协助服务，其通讯手段主要有热线电话、电子邮件等；

热线服务人员不得主动控制电话，直到用户问题得到解决或解答为止

热线人员应首先予以咨询解答，对不能立即解决的问题，可暂时中断电话，但必须立即予以记录、呈报、跟踪；

A. 对故障予以进一步判断，暂中断通话，随后热线服务人员必须主动会电话联系，以便确定原因或故障排除或进一步热线帮助；

B. 用户通过咨询已将故障排除，热线服务人员可暂停中断电话；但中断后 24 小时内主动确认一次；

C. 热线服务无法解决的问题，即安排技术人员到现场解决问题；

3、保修服务

专业保修——我公司保证所有设备严格按照厂家售后服务规定执行，除易损件外，免费保修 五 年，终身维修。

备品备件服务——方便及时地提供设备各类备件。备品备件的品种、数量以厂家产品的标准配置为准。我公司采用先服务方式，即厂家在得到或确认返修件时，主动先发送备件，以缩

短故障期。厂家对关键部件在国内拥有库存。同样，用户保障在厂家规定时间内返回维修部件。

在设备安装、试运行和保修期内，如果发生设备短缺和损坏、发生故障和障碍、性能和技术指标达不到技术规范的要求时，凡属是设备本身原因或安装、调试未到位的，我送送均负责补发、维修或更换该设备；

所有软、硬件设备，在保修期过后，提供终生售后服务，只收维修成本费。

在设备运行和投入后 1 年内，我公司进行改进或用户需求增加设备时，我公司将以优惠的价格提供：

设备加载新的应用或有新的扩展，我公司有责任和义务配合新的工作进行；

设备厂家如对设备系统性能改进，版本升级，我公司将及时对用户详细说明，并对用户主要人员进行培训。其费用按厂家规定执行；

设备安装完成后，凡我公司负责的升级服务，均只收设备成本费。

4、售后及联系方式：

济南售后服务点：

服务专线：

投标人全称： 济南中澳医疗设备有限公司（公章）

法定代表人：



2022年8月8日

技术服务承诺书

我公司一直恪守“服务求满意，诚信铸品牌”的务实质量方针，以其质量过硬的产品和良好的服务赢得了广大用户的信赖与支持。

如我公司在本次投标中有幸中标，公司全体员工将以极大的热情和高度责任感，以严谨、认真、负责的工作态度，严加监督，确保所提供产品的质量完全满足相关标准和招标要求，为此，我们做出如下技术服务保证承诺：

1、技术质量保证

1.1 我方严格按需方要求，选派有经验的技术人员，对安装和运行人员免费培训。按时到达现场进行技术指导，并及时向用户提供按合同要求的技术资料和产品说明书，指导需方按我方所提供的技术资料和产品说明书要求进行使用。在安装过程中，如发现有质量问题，我方及时解决，并提供备品、备件，做好销售服务工作。

1.2 严格执行供需双方签订的合同要求，满足需方的要求。

2、质量信誉保证我公司坚持为用户服务、对用户负责、让用户满意的宗旨，保证所供产品检测报告等完备手续，保证各项技术性能均符合相关国家医疗设备标准及需方要求。

投标人全称： 济南中澳医疗设备有限公司（公章）

法定代表人： 张峻峰



2022年8月8日

安装、调试服务及人力资源

一、供货周期

1、**服务标准:** 我公司应承诺在安装调试期间及完毕后, 为采购单位技术人员提供全面、系统、深入的培训和中文操作手册, 包括设备的工作原理、安装、操作、连接、配置、保养、维护等。培训应达到使系统运行人员能“熟练操作、应付突发事件, 判断故障、进行应急处理”的目的, 直至被培训人能独立操作, 并为被培训人提供到基地培训的机会, 所有培训所产生的费用由我公司承担。

2、**交货期: 现货,** 接到采购人通知之日起 5 日内安装调试完成并验收合格。

3、**服务效率:** 我公司应提供及时周到的售后服务, 应保证每 2 个月至少一次上门回访、检修。对用户的紧急维护和使用需求, 我公司保证第一时间紧急响应, 0.5 小时内工程师到达用户现场, 12 小时解决故障, 如无法解决, 以不影响用户使用为前提, 可提供备用设备。

4、**项目售后:** 满足国家、省市相关规范及其他相关专业现行规范。详见售后服务承诺书。

二、人力资源

姓名	职务	工作单位
张峻峰	技术工程师	济南中澳医疗设备有限公司
王建东	维修工程师	沈阳迈思医疗科技有限公司

投标人全称: 济南中澳医疗设备有限公司 (公章)

法定代表人: 张峻峰



2022 年 8 月 8 日

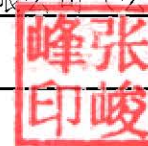
培训方案

- ◆ 本培训时间：设备交付买方后，时间由买方确定
- ◆ 培训地点：买方培训中心
- ◆ 培训对象：买方指定操作人员
- ◆ 参加培训人员：买方临床操作人员，买方设备科维修人员以及买方指定人员。
- ◆ 买方指定操作人员培训计划：

参加培训人员	培训内容	备注
<ul style="list-style-type: none"> ◆ 买方安装操作人员 ◆ 厂家技术工程师 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 讲解设备的硬件组成及各部件名称； 2. 介绍设备配件及组件的名称及使用方法； 3. 讲解设备能够完成的治疗项目； 4. 培训每一项监测参数临床意义； 	买方培训中心
<ul style="list-style-type: none"> ◆ 买方临床操作人员 ◆ 厂家技术工程师 	<ol style="list-style-type: none"> 1、设备临床使用培训； 2、解答临床操作人员在实地操作中出现的的问题； 3、实际操作病人待机； 4、回访并讲解病人使用情况； 5、设备的日常维护及保养； 	
<ul style="list-style-type: none"> ◆ 买方设备科维修人员 ◆ 厂家技术工程师 	<ol style="list-style-type: none"> 1、设备的常见问题应急处理； 2、设备机器内部工作原理及维护； 3、设备故障，24小时内提供备用机，避免影响临床使用。 	

投标人全称：济南中澳医疗设备有限公司（公章）

法定代表人：_____



2022年8月8日

售后服务承诺书

1、 质保期限

1.1 公司所售出产品至装机验收合格之日起 主机免费保修五年，两年内机器出现问题，免费更换新机。

1.2 在质保期内，提供免费电话技术支持：400-024-8010。保修期内非人为因素引起的质量问题免工时费和零配件费用。

1.3 本公司负责设备的终身维修，储备足够的零配件。在设备的设计使用寿命期内，保证使用方更换到原厂正宗的零部件，确保设备的正常使用。

2、 服务承诺

2.1 公司免费负责设备的运输，派专业技术人员电话指导安装、调试，确保需方能够正常、安全地使用仪器。

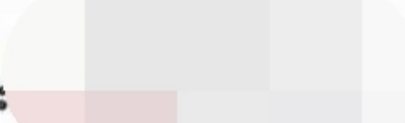
2.2 仪器若在使用现场有故障时，接到客户电话后 2 小时内做出应答。保修期内，机器出现两次重大相同故障，我公司无条件更换新机。

2.3 公司售出产品在保修期满后仍可享受免费软件升级服务。

2.4 在设备停止生产的情况下，我方保证 8 年内备品备件的供应。

3、 服务保障

3.1 沈阳迈思医疗科技有限公司在全国各地均设有办事处，负责当地的产品推广和售后服务工作。在办事处备有我司设备的常用附件及零部件，能及时快速地为用户服务。

3.2 沈阳总部全天 24 小时电话技术支持,全国客服中心电话:400-024-8010,售后服务专线:  有专业的技术工程师为您服务。

4、质量保证措施

4.1 设备的所有零部件材料进货渠道正常,每批次原材料进厂都要进行严格的测试检验,从根本上杜绝了因原材料而引发的潜在故障及潜在的危害。

4.2 我们保证所供设备是全新的、未使用过的产品,并符合国家有关标准、制造厂标准及合同技术标准要求,产品是准许在中国市场销售的合法产品。

4.3 如果设备的质量或规格与合同或法规不符,或证实设备是有缺陷的(包括潜在的缺陷或使用不符合要求的材料等),自接到买方通知后 7 天内负责采用符合规定的规格、质量和性能要求的新零件、部件或设备来更换有缺陷的部分或修补缺陷部分,其费用由本公司负担。同时相应延长修补或更换件的质量保证期。

4.4 设备性能稳定,质量保证措施完善,从设计、生产和服务严格按照医疗行业特有的 ISO 13485: 2003 质量管理体系等要求来执行,产品通过了欧盟 CE 认证。

4.5 本公司保证买方在使用该设备或其任何一部分时免受第三方提出侵犯其专利权、商标权或工业产权的起诉。

沈阳迈思医疗科技有限公司

