

## 质量保证措施及售后服务承诺



### 售后服务承诺书

深圳市普博医疗科技股份有限公司为呼吸机产品的生产制造商，负责该产品的市场推广、销售、维修等所有商务活动。对本公司生产的产品做以下售后服务承诺：

#### 一、免费质保期：

自产品安装验收合格起，质保期为3年，终身维护。

#### 二、售后服务网点：

维修响应时间2个小时内，24个工作小时内到达维修现场。

维修热线：4007-880-300

序号	售后服务网点	地址	联系电话
1	总部	深圳市宝安区福永街道新田大道71-3号C栋6楼9楼A区	
2	北京	北京市海淀区永泰庄北路1号中关村东升国际科学园2号楼A座227室	
3	上海	上海市静安区汶水路451号1205室	
4	四川	四川省成都市武侯区星狮路739号	
5	河南	郑州市二七区嵩山南路和航海路交叉口索克世纪大厦15楼	
6	新疆	新疆乌鲁木齐市沙依巴克区克拉玛依西街2229号天华广场城市综合体一期商业办公楼2004室	

#### 三、服务措施及承诺。

##### 1. 免费提供安装及培训服务（内容如下）：

- 开箱验货和附件清点

- 气源压力和流量检查与连接
  - 设备组装和附件连接
  - 开机系统测试和泄漏检测，确认设备功能正常和运行状态良好
  - 外观结构和操作面板
  - 病人回路和附件连接
  - 开机界面和菜单操作
  - 通气模式、参数设置和常见报警处理
  - 系统设置和其他设置
  - 日常维护与保养
  - 清洁与消毒
  - 特殊注意事项
2. 定期回访：
- 每月回访临床科室和设备科，听取客户意见和建议，解答科室操作问题。反馈临床问题，与临床支持专家或呼吸治疗师保持密切沟通。
  - 根据临床反馈的操作问题，可提供多次集中培训。
  - 清洗滤棉、滤网，确保设备进气通畅，散热正常。
3. 设备维护：
- 为确保设备的正常运转、功能正常，工程师每年对设备进行维护和保养。
  - 按要求定期免费更换滤纸、滤网类保养件
  - 每季度上门进行系统检测、泄漏检测和性能检测，确保设备功能正常，满足临床使用要求。
4. 承诺终身免费软件升级，以保证设备始终处于最佳性能。
- 四、本公司承诺提供 10 年的产品零配件，以保证维修需要。



深圳市普博医疗科技股份有限公司



## 供货方案

我公司保证所供货物是全新、未使用过的，是使用一流生产工艺生产出来的。保证所供货物在正确安装正常使用和保养的条件下，保证其使用寿命长期和客户满意的性能。

在质保期内，凡因正常使用出现的质量问题，我公司提供免费维修或更换。我公司支付技术人员的全部费用和支付设备或组件的包装及运、保费。

### 二、设备包装

1. 全部货物彩页双重保护的纸箱进行包装，适合长距离陆运，并具备防湿、防潮、防锈等保护措施；
2. 货物都贴有深圳市普博医疗科技股份有限公司的统一标识，包装箱上有明显的发货标记。

### 三、设备运输

1. 我公司统一在发货前通知采购人，办好货物运输手续并和采购人确认和进行初步的验收。
2. 货物由我公司负责免费送到买方指定地点，装运过程中发生的丢失、损坏等均由我公司承担经济损失。

### 四、设备验收

交货时我公司对货物的质量、规格、性能、数量和重量等进行详细而全面的检验，并出具合格证、保修卡、验收清单给采购人。

### 五、安装调试

设备到达用户地点后，我公司将及时派出设备安装人员，负责协助用户单位安装调试。

### 六、培训计划

1. 现场操作技术培训、指导、理论授课
2. 培训方式：在用户单位现场培训；培训人员：用户单位的维修和操作人员，直到用户单位能够顺利的开展工作；培训内容包括：①设备功能的介绍②设备菜单界面的介绍③设备的日常维护④设备的简单错误和故障排除⑤设备必要的校正方法⑥设备的安全测试⑦设备的责任控

深圳市普博医疗科技股份有限公司

地址：深圳市宝安区福宁高新产业园C栋普博大厦9楼  
电话：400-788-0300

制⑧对操作人员安全有效的使用设备的培训。

3. 培训费用：我公司免费提供用户培训，培训费、有关耗材费用以及受训者的资料、师资费用均由我公司支付。



深圳市普博医疗科技股份有限公司

地址：深圳市宝安区福宁高新产业园C栋普博大厦9楼  
电话：400-788-0300

## 呼吸机培训方案

我公司将在货物安装调试完毕后,应用户要求时间安排售后工程师对所需科室相关人员进行培训。

培训方式:

- a. 现场操作技术培训、指导、理论授课
- b. 培训时间: 八小时或根据客户需要适当的延长;

培训方式: 在用户单位现场培训;

培训人员: 用户单位的维修和操作人员;

培训目标: 保证使用人员能够熟练掌握各种设备和软件等常规使用方法,以及小故障的判断与解决,直到用户单位能够顺利开展;

c. 培训内容包括:

- 1、维修培训: 对用户的维修人员提供培训,使其能对设备进行日常的维护保养及能对一般故障进行维修,并保证向培训人员提供维修图纸及维修手册、维修密码及软件备份
- 2、操作培训:
  - 1) 外观结构和操作面板;
  - 2) 病人回路和附件连接;
  - 3) 开机界面和菜单操作;
  - 4) 通气模式、参数设置和常见报警处理;
  - 5) 系统设置和其他设置;
  - 6) 日常维护与保养;
  - 7) 清洁与消毒;
  - 8) 特殊注意事项。
- 3、专业的临床培训:

安装完成后的一个月或按客户需求安排临床培训(PPT 及现场讲解)

深圳市普博医疗科技股份有限公司

地址: 深圳市宝安区福宁高新产业园 C 栋普博大厦 9 楼  
电话: 400-788-0300

- 1) 呼吸机工作原理和临床操作规程;
- 2) 机械通气模式和参数设置原则和适应症;
- 3) 呼吸机在新冠肺炎临床治疗中的通气策略;
- 4) 机械通气中的肺保护策略;
- 5) I 型呼衰和 II 型呼衰的通气策略;
- 6) 临床问题答疑;
- 7) 临床常见报警和故障处理;
- 8) 呼吸机的灭菌和消毒规程;
- 9) 特殊注意事项。

培训费用: 我公司免费提供用户培训, 培训费、有关耗材费用以及受训者的资料、师资费用均由我公司承担。



深圳市普博医疗科技股份有限公司

地址: 深圳市宝安区福宁高新产业园 C 栋普博大厦 9 楼  
电话: 400-788-0300