

质量保证及服务承诺

淄博市中心医院：

一、质量保证：我公司承诺提供给贵单位的货物产品均符合要求，达到国家相关安全、环保标准；公司设有专门的维修备件库，确保供货及时；有多名专业的维修和技术支持服务人员，确保专业的电话技术支持服务或上门维修和维护保养服务。且保证提供的所有设备及零配件为正厂出品且是全新的，并符合国家质量检验标准。

二、保修期：我公司对本次招标货物提供 1 年的质保期，人为损坏除外，人为损坏只收取配件费，无其他费用，保修期验收签字之日起计算。提供上门服务，无需用户送修，并提供终身技术服务支持和维修。保修期内，因设备性能故障检修多次仍不能正常使用的，我司将无偿更换新设备，在保修期内由于货物故障所产生的一切费用由供应商负责。质保期外，提供设备的维修只收取极低的零配件成本费用，不收取人工技术费用。

三、响应时间：我公司对本次招标供货所提供的所有产品，保修期内，接到报修后，30 分钟内响应，如需上门维修 6 小时内到达，12 小时内修复，如无法排除故障，提供备用设备。

四、售后服务工作时间：对本次招标供货所提供的所有产品，我公司坚持每周 7 天，每天 24 个工作小时全天候服务。

五、供货安装时间：我司若中标，在接到中标通知书后与用户签订采购合同，并在甲方要求, 在 15 个工作日内向用户提供货物，而且负责

免费送货、安装、调试，直至货物正常使用。

六、售后服务体系保障：我公司对本次招标供货所提供的所有产品提供立体式保障体系：

1、公司拥有一套专业的客户档案管理软件，由专人管理，能及时把客户资料信息录入档案，以便调度人员随时及时准确的查阅客户信息，了解客户需求；

2、当设备出现故障时，我公司将派专业技术员在规定时间内上门维修；

3、客户服务专员会定期对用户进行回访，了解客户宝贵建议及意见，解决客户的实际问题，最大程度地满足用户的需求。

七、操作、技术培训

为了确保用户在采购货后能放心使用，我公司将派技术人员进行设备的免费安装、调试，培训机器操作人员，免费讲解机器的所有功能及主要故障排除的讲解，以保证设备运行可靠、维护方便。对此我公司将提供如下免费技术培训：

在设备交付使用的 5 日内或根据院方要求，由原生产厂家进对采购人设备的使用人员以及维修人员进行免费培训，直至采购人的设备使用人员以及维修人员能自行使用。

服务标准：

定期上门仪器校准和检定服务；

仪器设备定期上门维护保养服务；

远程电话技术服务；

提供实验人员理论和操作培训；

为临床医师专业培训提供便利。

3. 我方提供长期的技术服务；

八、售后服务工作站

地址：淄博市张店区马尚街道办事处小套村 14 号楼 3 单元 301 室

电话： 传真

淄博谦宏医疗器械有限公司

便携式生物刺激反馈仪--南京麦澜德医疗科技股份有限公司

质量保证

质量保证书

加强医疗器械的质量管理，为麦澜德医用户提供安全有效的产品，是我们公司的义务和责任。为切实保证产品质量，维护企业形象，依据《医疗器械监督管理条例》、《医疗器械经营企业监督管理办法》、《关于施行医疗器械经营质量管理规范的公告》和《产品质量法》等法律规定，我公司将做出如下产品质量保证：

一、我公司保证是合法的医疗器械生产（经营）企业。所提供本企业以及所供产品的合法、真实、完整、有效的资格证明文件，并加盖公章。如有伪造、不实，我司会承担相应的法律责任。

二、提供合法及质量符合国家医疗器械质量标准的医疗器械。医疗器械的储存、包装、运输方式等应符合国家和行业的有关规定。

三、购方收到货物立即验收，发现短少、破损或外包装损坏时应及时通知我公司并拒收问题货物，确认清楚后由我公司做出处理。

四、购方正常购进的医疗器械如因质量问题我司会给予以退、换货。非质量原因造成滞销的，应及时与我司联系，协商解决。

五、如双方对医疗器械质量产生争议，以法定检验部门的检验报告结果为准，经济责任由责任方负责。

南京麦澜德医疗科技股份有限公司



售后服务承诺书及技术支持方案

售后服务承诺书及技术支持方案

一、质量保证及实施方案

根据招标文件中有关要求，我们对所投的货物承诺如下服务：

1. 设备符合国家检测标准，合格后发货；
2. 保证在运输期间不会发生有划伤、有碰撞现象；
3. 在签订合同期内准时交货
4. 有专业的工程人员随机安装并培训

二、售后服务

公司具有完善的客户服务体系，工程部有数名专业工程师，以客户为中心，以客户满意为衡量一切的工作准绳。公司目前客户遍及全国各地，对公司销售的所有产品，均提供

1、保修期

免费送货上门，保修壹年。

公司工程师每年电话巡检两次，提供软件免费终身升级（注：设备硬件支持情况下）。

2、故障响应时间安排

接到报障电话立刻响应，如电话中不能解决问题，24小时内提供备用机直至派出专业工程技术人员上门维修解决问题。

3、维修地点及电话：

售后服务地址：南京市江宁区乾德路2号5号楼南京麦澜德

全国服务热线：400-826-9888

4、售后仪器培训

免费培训院方操作人员。包括仪器的硬件使用和软件操作及临床基础应用。公司跟国内众多知名医院有合作关系，公司提供平台，可以使操作医生跟其他医院互相交流该仪器的临床经验。

5、生产企业的技术支持

设备在安装调试期间发生非人为质量问题的，我们立即提供处理方案，若配件损坏更换同型号和配置的配件；若发生非人为严重质量问题无法修复的，更换同型号和配置的设备

特此承诺！

南京麦澜德医疗科技股份有限公司



神经外科动力系统-重庆西山科技股份有限公司



重庆西山科技股份有限公司
CHONGQING XISHAN SCIENCE & TECHNOLOGY CO., LTD.

售后服务承诺书

本着“顾客满意，服务为先”的服务理念，保证顾客满意，我公司特郑重承诺：

- 1、建立完善的三级售后服务体系，专人专职，确保用户全程无忧。
- 2、负责设备的安装和调试，对客户进行现场培训和设备使用指导，对用户设备维护人员进行设备清洁保养、消毒作业及维修培训，保障用户正确使用设备。
- 3、自购买之日起，主机及配件保修 12 个月，刀具、耗材无保修期。因人为原因（如使用、维护、保管不当，私自拆装）及其它不可抗拒的自然灾害等原因导致的设备故障，不属保修范围。
- 4、售出设备实行终身维修服务。故障报修 2 小时内作出快速响应，市内 4 小时、市外 48 小时内上门进行检测维修。
- 5、有条件地提供备品备件以保障设备的正常使用。
- 6、售出设备每季度进行一次上门维护和检查，以及及时指导用户正确使用和保养设备，确保设备性能长期稳定可靠。
- 7、客户服务中心提供 7×24 小时服务受理，由专职的工程师受理用户咨询并提供解决方案，保证用户在使用设备的过程中，及时得到技术上的指导和支持。
- 8、建立用户档案和客户服务热线，实行电话回访和服务质量监督抽查。

公司名称：重庆西山科技股份有限公司

公司地址：重庆市北部新区高新园木星科技发展中心（黄山大道中段 9 号）

电 话：023-63211120 客服专线：400-1800-766
传 真：023-63211079 邮 编：401121