

**质量保证及服务承诺(包括：免费质保期，超出质保期的维修方式、是否收费及收费标准，维护期限、维护方式，对采购人的技术人员进行培训的计划安排，服务响应时间、备品备件的供应、故障排除时限、联系人、联系电话等)**

### **一、产品质量承诺**

- 1、公司对本次招投标所提供的产品符合【项目编号：SDGP370322000202502000100 项目名称：高青县人民医院医疗设备采购项目】要求的规格型号和技术性能。
- 2、公司保证所供产品是经过出厂检验的合格产品。
- 3、公司承诺对所供产品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。
- 4、交货时间：自合同签订生效之日起 30 日内供货并安装调试完毕。
- 5、免费提供安装、调试、培训、技术服务等。
6. 免费维护期、保修期 3 年



### **二、售后服务承诺**

#### **1、保修范围：**

用户应按照说明书、操作卡使用所购买的产品。在保修期内，机器出现故障，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产品损坏，如不小心跌落等，而发生的故障。

由于电网电压在本产品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。

对产品的使用超出我方在设计研发仪器时所能预料到的使用目的和使用条件。

由于产品与其他仪器连接使用而发生的故障。

其它非因产品本身质量问题而发生的故障。

#### **2、服务热线：**

专设客户呼叫中心全天候 24 小时接听服务申告热线及客户投诉, 供客户及时反馈各种产品使用情况，为客户解决实际问题；第一时间响应并全程监控客户的需求。

#### **3、服务团队：**服务人员均经过公司严谨的专项技术培训，并通过相应服务资质的考核，具

备过硬的业务技能和深厚的实践经验。

4、驻点地区备件中心和授权服务分包常用备件库四级备件支持架构，零担、快递、急送三级物流派送服务，保障产品全生命会周期备件供应及时、充足。

5、收费服务：保修期满后，客户可以与公司签订《保修合同》进行续保，或由我公司按市场统一价格提供维修配件及服务。

6、主动关怀服务：呼叫中心定期电话回访，工程师现场主动走访，收集客户建议及意见，为客户的产品进行系统的诊断、校准、维护、保养、升级。

### 三、保修及服务响应时间承诺

1、产品保修期：保修期从产品“安装验收日”起开始计算。免费保修期36个月。

2、保修期间，公司提供的产品出现的故障，公司承诺的服务时间如下：

A、在质保期内我方会定时进行回访，客户对仪器的使用情况，有问题做到即时响应。

B、主机发生问题的，公司维修人员会在1小时内做出响应，如果主机出现故障公司指导医院维修人员不能修复的，内地省域三天内赶到现场，外省域(如新疆，西藏，内蒙)五天内赶到现场，当天不能修复的或在客户许可的时间内不能解决的，公司提供备用机一台确保医院的正常治疗。

C、主机在一个月以内以同样的问题连续发生三次或一年内连续发生四次以上重大故障的免费更换主机。

D、在质保期以内，接到用户通知时，专业技术人员4小时上门服务，8小时之内解决问题，保证24小时不间断售后技术服务支持；修复时间：8小时。超过24小时后未能修复或紧急情况下，提供具有同样功能的设备免费供使用单位使用。

E、附件发生问题的，公司在三天内以快寄方式把相应的附件寄给客户。

3、保修期满后公司每半年进行电话或上门回访检测一次，发现问题当场当时给予解决。

4、保修期结束后我方负责对仪器主机提供终身维修服务，只收取相应材料费，工时费，车旅费。

5、我公司专为售后服务设有维修工程师5名，并在各地有专业的维修点，为了方便客户我公司专门售后服务设立了400专线：