

质量保证及服务承诺

一、 产品质量保证

1. 原厂正品承诺：我方承诺所提供的所有产品均为全新、原装正品，符合中华人民共和国医疗器械注册标准，并具备齐全的医疗器械备案信息表及生产许可证等资质证明文件。

2. 技术标准承诺：产品严格遵循国家及行业相关标准，出厂前经过严格的性能测试与校准，确保其技术参数和性能指标完全符合合同规定及产品说明书承诺。

3. 性能与精度承诺：

- 离心机：转速精度误差 $\leq \pm 2.5\%$ 、温控精度 $\leq \pm 1^\circ\text{C}$ 、定时误差 $\leq \pm 1\text{s}$
- 孵育器：温控均匀性 $\leq \pm 1^\circ\text{C}$ 、控温精度 $\leq \pm 1^\circ\text{C}$ ，定时功能准确可靠。
- 全自动血型分析仪：抓手臂位置偏差 $\leq \pm 0.2\text{mm}$ ，加样体积误差 $\leq \pm 2\%$ ，判读重复性误差 $\leq \pm 3\%$ ，样本针液面探测精准无漏探、误探，判读结果重复性误差 $\leq \pm 3\%$ ，整机检测速度稳定，单样本检测时长偏差 $\leq \pm 0.5\text{s}$
- 血液成分分离机：转速控制精度 $\leq \pm 0.8\%$ ，腔体温控精度 $\leq \pm 1^\circ\text{C}$ ，全流程自动化动作无卡顿、错位。

4. 保修政策：产品自安装调试合格并经贵单位签字确认之日起，提供三年的免费整机保修服务（耗材及非正常使用损坏除外）。在保修期内，因产品自身质量问题导致的任何故障，我方提供免费的维修或部件更换服务。

二、 技术服务与支持承诺

1. 安装与调试：提供免费的首次上门安装、调试服务，并确保操作人员能够熟练掌握设备的基本操作和日常维护方法。

2. 操作培训：提供现场免费操作培训，内容包括但不限于：仪器原理、标准操作流程、日常维护保养、常见问题处理及安全注意事项。

3. 技术文档：随产品提供完整的中文版技术文档，包括但不限于：使用说明书、产品合格证、医疗器械注册证、保修卡等。

三、 售后服务体系承诺

1. 响应时间：

- 热线支持：提供 7×24 小时技术咨询服务热线，即时响应您的技术疑

问。

- 现场响应：在接到贵单位故障通知后，1 小时内作出有效响应，2 小时内提供远程技术指导。如远程无法解决，承诺在 24 小时内派遣专业工程师抵达现场进行处理。

2. 维修服务：

- 保修期内：免费维修或更换故障零部件（耗材及非正常使用损坏除外）。
- 保修期后：提供终身有偿维修服务，仅收取合理的零部件成本费及人工费，并提供详细的费用清单。

3. 备件供应：保证长期、稳定的原厂备件供应，确保设备在整个生命周期内都能获得及时的维修支持。

四、 增值服务承诺

1. 定期回访：每半年提供一次免费的电话或上门回访服务，主动了解设备运行状况，进行预防性维护，防患于未然。

2. 软件升级：如产品控制软件有升级版本，我方将及时通知贵单位，并提供免费的升级服务。

3. 应急支援：如遇紧急公共卫生事件或特殊需求，我方将启动应急服务预案，优先保障贵单位的设备正常运行。