

针对本项目的质量保证、维护、服务体系及各项服务制度情况（维护质保期限、维护服务承诺的可行性及落实的保障措施、维修响应时间、质保期外的后续服务和维护能力情况等）

## 1、质保期内售后服务标准

我方完全响应招标文件要求的如下内容：

“工程质保期：自工程竣工验收合格之日起两年。”

“根据《建设工程质量管理条例》及有关规定，工程的质量保修期如下：

1. 地基基础工程和主体结构工程为设计文件规定的工程合理使用年限；
2. 屋面防水工程、有防水要求的卫生间、房间和外墙面的防渗为 5 年；
3. 装修工程为 2 年；
4. 电气管线、给排水管道、设备安装工程为 2 年；
5. 供热与供冷系统为 2 个采暖期、供冷期；
6. 住宅小区内的给排水设施、道路等配套工程为 2 年；
7. 其他项目保修期限约定如下：

本工程范围内上 1-6 条以外的的全部内容为 2 年，设备最低 2 年。质量保修期自工程竣工验收合格之日起计算。”

我方严格执行以上要求，并做到：质保期时间为两年，净化空调质保时间免费延长至五年（自供货之日起），并确保质保期内每季度派遣售后工程师或技术工程师到现场进行一次回访巡检。

## 2、售后服务队的配备及网点分布情况

我司位于山东省淄博市，售后服务团队立足山东省，辐射全国各省市。在全国有销售大区 40 个，设备售后服务点 100 个，工程售后服务点 12 个。在项目所在地淄博市，即我司总部所在，市内周边均设有售后服务点，可以随时按需求调配人员及材料，如有特殊情况和紧急需求，更可直接由公司内调配材料。

每个设备售后服务点有 1 名两年以上经验的设备售后工程师，每个工程售后服务点有 1 名五年以上经验的工程售后工程师。每个网点的售后工程师均具备机动性，服务范围覆盖周边区域。

### 3、售后服务响应时间

我方完全响应招标文件要求，接到院方维修需求电话后，维修人员会立即予以响应，2小时内即到达现场，12小时内恢复正常使用；如遇紧急事件，可一小时内到达现场并立即展开维护工作。

### 4、质保期与质保期外收费情况

	质保期内	质保期外	优惠政策
备品备件	免费提供、更换	材料收费，更换免费	我方的耗材、备品备件、维护服务价格低于同等时间段我方市场报价 15%以上
易耗品	材料收费，更换免费	材料收费，更换免费	
维护巡检	免费，每季度至少一次	免费，每季度一次	

### 5、服务标准

我公司的售后服务口号为：服务耐心，工作细心，业主放心。

我公司技术人员随时为业主提供技术支持，协助运行人员的工作，保证全套设备的安全、正常运行。主要服务内容有：

- ①重点检查电气设备、空调机组等大型关键设备的运行情况。
- ②重点检查室内医用气体供应、重要设备供电及生命维持设备的运行情况。
- ③检查是否有耗材需要更换并向甲方提供定期提醒服务。
- ④常规检查服务。检查内容包括：装饰工程、冷热源设备、净化空调机组、排风机、净化空调风系统、强弱电及照明系统、门控系统、医气系统、给排水系统、机组自动控制系统等。
- ⑤随时解答院方提出的问题，对院方的需求给出专业性的解决方案。
- ⑥每次更换高效过滤器后，使用尘埃粒子检测仪，风速仪，噪声检测器等设备配合院方进行检测，保证满足科室使用需求。

我方执行片区责任制服务标准，对每个售后服务网点的售后工程师进行考

核，主要考核内容为：服务速度、服务质量、客户满意度。对考核优秀的工程师予以奖励。

## 6、培训计划

### 6.1、培训内容

工程竣工后整体介绍。

净化工程的基本知识。

净化空调系统基本原理。

净化空调、新风系统的基本操作。

净化强、弱电系统的组成、各设备的基本操作。

主要净化配件的维护及使用。

院方认为有必要培训的内容，也可根据需要进行适当增减。

我方负责培训的人员具备同类产品 5 年以上的维修经验。

### 6.2、培训时间与地点

我方将在工程竣工前 4 天进行统一培训，地点定于工程现场或会议室。

### 6.3、培训人数

设备安装完后为招标方免费培训 3-5 名操作、维护人员、技术人员，使其熟悉整个净化、供气系统的工艺流程,开关机程序,了解设备的构成及故障分析等，使其达到能进行设备的常规运行、检测并排除一般性故障。可根据院方需求增加受训人数。

### 6.4、培训费用

竣工前我方提供的 4 天培训不收取任何费用。

### 6.5、培训计划

培训对象	培训时间	培训内容
技术人员、维修人员、操作人员	竣工后,第一天上午	整个工程的接线、配电、安装要求

技术人员、维修人员、操作人员	竣工后,第一天下午	净化基本原理
技术人员、维修人员、操作人员	竣工后,第二天全天	观看录像,讲解设备常见故障、处理方法及设备内部构造等,设备原理
技术人员、维修人员、操作人员	竣工后,第三天全天	讲解手术室维护的注意事项及安排定期检测时间表
技术人员、维修人员、操作人员	竣工后,第四天全天	讲解紧急故障的处理方法
备注	培训人数 3 人以上,视具体情况可适当延长时间,培训地点双方也可协商安排;在设备安装和工程建造过程中,我司建议院方使用部门和维保部门人员可以随时在现场接受培训,加深了解。	

## 7、质保期外的后续服务和维护能力

### ①服务范围

我方服务范围主要包括我方施工的负压洁净手术室和负压产房及辅房施工范围及相应的净化空调、电气设备等,此外也可承接医院内其他科室或工程内的维保项目。

### ②服务内容

重点检查电气设备、空调机组等大型关键设备的运行情况。如果检测到过滤器需要更换,主动向院方相关人员提出更换提醒,质保期内一切维修或更换零配件服务均为免费。

质保期内常规检查的工作内容包括:装饰工程、冷热源设备(热泵室外机组)、净化空调机组、排风机、净化空调风系统、强弱电及照明系统、门控系统、医气系统、给排水系统、机组自动控制系统等,并随时解答院方提出的问题,对院方的需求给出专业性的解决方案。

质保期外,仍可随时响应院方的要求,按院方需求,执行包括但不限于以上

内容的维保服务。

质保期后我公司会继续保持与用户联系，随时了解我公司工程产品的售后信息，以便及时采取纠正预防措施，并派专人每季度派遣售后工程师或技术工程师到现场进行一次回访巡检，使用户放心使用我公司产品。

③优惠比例承诺

我方承诺，今后使用过程中，我方给使用方的零配件及维保费报价，低于同等时间段我方市场报价 15%以上。若签订整体维保合同，可在此基础上再提供一定的总价优惠政策。

维保书	
维保项目	具体内容
机组定期维护及其检查	1、各科室自控系统检查维护，查看自控系统是否稳定。 2、各科室灯管亮度检查，查看亮度是否符合要求。 3、各科室控制面板状态检查，查看是否正常显示和控制。 4、各科室加湿系统检查维护，查看是否正常加湿。 5、各科室温度检测效果检查，查看温度是否符合要求。 6、室外机补水系统检查，查看是否正常补水。 7、室外机报警查询，查看是否有报警。 8、室外机水循环系统检查，查看水系统是否有空气、漏水。
定期更换过滤器	空气处理机内的初效过滤器每 15 个工作日清洗一次，每三个月更换一次； 空气处理机内的中效过滤器每三个月更换一次。 高效过滤器每两年更换一次，或根据其阻力或检测结果来更换，检测结果不合格则立即更换，直到检测结果合格为止。
过滤网	回风口过滤网，每周清洗一次，每年更换 1 次
维护巡检	包含大型设备的巡检保养维护，清洗更换过滤网，电路系统及其管道系统的检查，每月一次
常用备品及耗材	含备品耗材的材料购买及更换服务