

# 原厂质保函



## 飞利浦医疗设备服务承诺书

飞利浦服务与解决方案实施部是荷兰皇家飞利浦集团大中华区下属部门，负责为所有中国大陆地区飞利浦医疗设备用户提供原厂技术及备件服务。在北京、上海、广州和成都分别设有保税和非保税仓库，以便为全国的用户提供充沛高效的备件供应保证。

飞利浦将为您所选购设备提供以下服务：

- 1) 安装调试：设备运抵现场后，医院立即通知飞利浦公司。飞利浦在接到通知后 3 个工作日内，派工程技术人员抵达现场，在医院安装场地准备完成并经飞利浦公司确认后进行设备安装。
- 2) 设备移交证书：安装调试后 7 天内，双方对设备进行性能考核。在签署移交证书之前，医院不做正式临床使用。飞利浦负责对医院人员进行正规的设备操作使用培训。
- 3) 飞利浦设备保修期为设备移交之日起 12 个月，自设备装机正常运行开始。保修期内飞利浦公司为用户提供设备故障排除及定期维护保养，其中包括人工服务费，差旅费，维修备件费（保修期内标准维修服务内容不包括的项目及人为损坏的备件除外），以及上述维修备件的仓储运输费。保修期内，飞利浦公司承诺保证该设备年开机率达到 95%（国家法定工作日），未达到的天数，按 1:2 的比例顺延保修期时间。
- 4) 保修期内，根据工厂规定提供设备的定期维护保养。其中包括设备的安全检查，影像质量检查，运行状态检查，并提供当年的系统状态报告等。
- 5) 设备保修期内，用户享受免费应用软件，操作系统及数据库完善和稳定性升级。新增功能软件除外。
- 6) 维修服务时间：周一至周五，上午八时三十分至下午五时三十分，公众假日除外。
- 7) 公司保证为该设备提供 10 年维修及备件售后服务的能力。
- 8) 初次电话响应时间：1 小时；现场响应时间：本地：第二个工作日(外地：根据距离远近酌情延长)
- 9) 飞利浦客户响应中心全年开通 24 小时免费服务热线电话：800-810-0038 或 400-810-0038，由飞利浦产品技术专家提供在线技术咨询。为客户提供快速便捷的售后服务，保证医疗设备的正常运转。



飞利浦（中国）投资有限公司

飞利浦服务与解决方案实施部

2026 年 5 月