

五、售后服务

1、质保期：所有整机自最终验收合格之日起质保期2年，3个月内出现质量问题立即更换。

2、质保期内服务内容要求：

响应速度：在接到报修通知后，4小时内赶到现场进行抢修，一般故障在12小时内解决，重大故障，以书面通知解释原因，并作出相应的应急处理措施，直至设备恢复正常使用，实际响应时间不满足要求的，每违约一次，应支付违约金5000元，有权从任一笔未付的合同款项中直接扣除违约金。

3、维护保养服务内容：

3.1质保期内承担设备耗材费、维修费、人工差旅费。

3.2承诺所提供维护保养耗材及配件均为原厂正品，质量如出现问题，应负责三包（包修、包换、包退）。

3.3一年内提供1次现场巡检工作，对医院的设备每季度进行维护巡查，并提供完整的巡检记录，同时免费为医院提供技术支持和远程服务，确保供氧系统、正压系统、负压吸引系统正常运行。

3.4按厂家明确维保项目及更换时间做好设备保养工作。

4、质保期外服务方式及内容：

4.1按厂家要求对设备进行维护保养耗材更换，包含耗材费与更换时的人工费及差旅费，不包含维修费、配件费的费用。

4.2一年内提供1次现场巡检工作，对医院的设备每季度进行维护巡查，并提供完整的巡检记录，同时免费为医院提供技术支持和远程服务。

5、其他商务及售后服务要求：

5.1如中标人被兼并或者代理商不再代理该产品，中标人须做好相关移交手续，原合同及协议一切条款继续有效。

5.2为保证设备正常运行，制造商在中国大陆境内应设有投标机型的零配件仓库，电路板主要零配件能确保库存。

5.3零配件供货时间应 ≤ 7 个日历日。

5.4应能提供每周7×24小时的全天候售后服务，并确保有专人受理。

5.5省内设有服务和维修机构，至少有二名以上常驻工程师，以确保安装和售后服务由生产厂家直接完成。要求列出售后服务人员名单、维修资质证件、联系电话等相关资料。

5.6技术资料要求：中标人提供完整的技术资料包括：产品验收标准（含产品合格验证验收清单等）、技术说明书、使用说明书、设备安装调试资料及其维修资料、出厂检验合格报告、备品备件目录、备品备件易耗件清单及合同中要求的其他文件、其他技术资料、使用说明书、维修资料需提供2套。

