

售后服务承诺及优惠承诺（应包括但不限于整体质量保证、售后服务期限、免费服务期限、厂家免费维护保养周期、服务反应速度、售后服务范围、供货时限保证、安装、调试、操作培训、技术指导、优惠承诺条款及其他服务内容等）；

售后服务承诺

服务理念：

费森尤斯医药用品（上海）有限公司十年一贯制的

高效、优质、快捷

为了保证用户对选购的德国费森尤斯医疗保健有限公司生产的血液透析产品能够正常使用，并在工作中充分发挥其作用，费森尤斯医药用品（上海）有限公司技术服务中心对贵院做出如下承诺：

- 1) 设备到货后，根据用户的要求，5 天内安排工程师进行安装、调试，
并现场进行操作培训，及机器日常使用、保养培训；
- 2) 设备安装调试后，根据用户需求，由费森尤斯医药用品（上海）有限公司的操作培训师进行机器的临床使用培训，使用户能熟练掌握机器的操作使用；
费森尤斯医药用品（上海）有限公司的操作培训师负责定期对用户进行回访，及时解决用户在使用中产生的问题；
- 3) 设备质量保修期为 12 个月（我们对本次招标所售设备保修 12 个月，
即 12 个月内所有维修费、零件费等全免）；
- 4) 对于保修期内维修服务（保修期起始日期为货到验收合格之日起），
在接到用户通知后，立即给与积极响应，派人到现场校正或维修，并及时更换损坏零部件，免收零配件及维修工时费；
- 5) 对于保修期外的维修服务，接到用户报修，费森尤斯医药用品（上海）有限公司可立即给予响应。
- 6) 费森尤斯医药用品（上海）有限公司保证充足的零配件供应，并保证
10 年以上的供应期；
- 7) 费森尤斯医药用品（上海）有限公司将不定期进行用户培训和学术交流
活动，使用户能及时了解血液透析治疗医学发展动态和费森尤斯产品信息；
- 8) 德国费森尤斯医疗保健有限公司是目前全球最大的血液透析产品生产
厂家，可保证充足的零配件供应，用户无需储备零配件；
- 9) 技术服务中心电话： 010—64096800

技术培训与支持方案

供货安装及调试组织设计：

- 1) 合同签订后，5个工作日内供货（具体可遵照医院要求时间，尽快供货）。
- 2) 设备到货后，根据用户的要求，5天内安排工程师进行安装、调试（具体遵照医院要求时间，尽快执行），并现场进行操作培训，及机器日常使用、保养培训；
- 3) 设备安装调试后，根据用户需求，由费森尤斯医药用品（上海）有限公司的操作培训师免费进行机器的临床使用培训，使用户能熟练掌握机器的操作使用；

费森尤斯医药用品（上海）有限公司的操作培训师负责定期对用户进行回访，及时解决用户在使用中产生的问题。

技术服务方案：

1. 提供科室发展业务技术支持，如：

- （1）定期与医院及科室组织召开学术会议：提高医院与科室在该领域内的学术影响力与知名度。
- （2）定期与科室共同组织肾友会：邀请公司医学培训部专业医学培训人员，根据医护人员与患者需要，甄选不同内容的课题召开肾友会，配合医院及科室进行患者宣教工作，提高患者依从性，增加医院及科室的影响力。
- （3）业务人员培训：公司定期组织召开，针对科室医技人员的专业能力需求，提供医院维修工程师厂家培训。帮助科室建设专业医技人员队伍。

2. 负责保障医护人员对机器性能掌握熟练，如现场专业培训，电话及视频远程指导等，培训、指导均免费。

3. 帮助医院培训专业工程师，定期组织医院工程师参加公司组织的设备维修保养培训班。