

## 售后服务承诺

浙江华诺康科技有限公司 作为在项目名称：淄博市张店区中医院 中提供合作产品，作为生产厂家，为了能让业主及工程商更好地使用及维护 4K 内窥镜摄像系统 产品，我方提供如下售后服务承诺：

### 1. 服务条例：

感谢您选择产品，成为用户大家庭中的一员。您使用产品是对我们的信任和支持，为您服务是我们的职责。

产品在出厂前均经过严格的功能测试及老化试验，测试过程严格遵循国家标准进行，并得到相关机构认可。

#### 您享有的服务：

可享受我们为您提供的自 验收合格签字之日 起始为 5 年的免费质保。

对于下列原因导致的产品故障、工作异常或损坏，请选择有偿服务。

- (1) 人为操作不当导致设备之损坏；
- (2) 使用环境或条件不当，如电源不合、环境温度、湿度、雷击等而导致设备损坏；
- (3) 不可抗力导致的设备损坏，如地震、火灾等原因；
- (4) 由未经授权的人员进行维修而导致的设备损坏。

#### 维护响应时间：

- (1) 首次响应在 2 小时以内。
- (2) 紧急措施及二次响应在 24 小时以内。
- (3) 原因分析、制定对策及三次响应在 48 小时以内。
- (4) 对策实施、验证对策的有效性 & 四次响应在 5 天内。

### 2. 客户服务和技术支持

感谢您选择产品。为了能让您更好地使用及维护产品，我们将为您提供全面的售前、售后技术支持。如果您对我们的产品，包括产品选用、技术咨询、方案设计过程中等有任何需要，均可通过联系电话：0571-85172996 或电子邮件：sales@healnoc.com 与我司联络，我们的同事会为您提供相关的技术支持，并乐意

为您解答任何技术上的问题。

客户服务中心能够提供的服务：

#### 远程服务

在用户使用 4K 内窥镜摄像系统 产品时遇到疑难或产品出现不正常情况时，可以通过联系电话：0571-85172996 或电子邮件：sales@healnoc.com 向公司寻求技术支持和帮助，在确认用户服务请求后，我们会有技术服务人员通过相应的方式帮助用户，解决问题。

#### 现场服务

在用户使用 4K 内窥镜摄像系统 产品时遇到疑难或产品出现不正常情况时，如果通过远程服务不能为客户解决问题，在经过双方商议确定需进行现场排除故障，本公司将根据实际情况与用户协商处理办法，无偿或有偿安排经验丰富的工程师赴现场分析故障原因并排除故障；故障排除后，我方工程师会在返回公司的 48 小时内向用户提交故障解决的书面报告。（现场不能维修的故障器件不属于此项服务范围）

#### 培训服务

培训服务分为用户遇故障现场培训及对用户计划性培训。现场培训是为了提升用户自我排除故障的能力，培训对象为用户设备维护人员、使用人员，主要培训内容为本次出现问题的原因，排除方法等；质保期内我司可根据用户需要免费提供 1 次排故现场培训，具体计划可根据双方协商，安排在故障排除期间或故障排除完成之时现场进行。对用户计划性培训主要是让用户更深入、更全面的了解产品及培养用户的维护力量，使其理论、实践能力得以显著提高；计划性培训采用有偿培训方式，具体培训计划双方协商确定。

#### 资料服务

用户均可以通过公司发放的纸面文件、电子邮件、磁盘、光盘等形式掌握本公司的最新产品性能参数，使用指南及维护指南知识等。

浙江华诺康科技有限公司（章）

2022 年 08 月 19 日