

## 十五、服务质量保证及售后服务

### （一）服务质量保证及售后服务响应

1. 质保期承诺：本项目所有采购设备质保期自安装调试验收合格之日起共计 5 年。质保期内设备非人为损坏故障，均提供免费维修、免费原厂备件更换及免费上门服务，不收取任何费用。

2. 维护力量安排：组建专项售后服务团队，含 1 名售后总监、4 名远程技术支持人员（持生产厂商二级技术认证）、6 名现场技术人员（持生产厂商三级维修认证，具备 3 年以上胃肠镜设备维修经验），所有人员均经医疗环境操作规范及心肺复苏专项培训，确保服务专业合规。

3. 人员培训承诺：设备安装调试后提供不少于 8 小时免费基础操作培训（理论+实操），确保医护人员独立操作；每半年开展 1 次免费进阶培训（含特殊光模式应用、故障自查等）；质保期内可随时申请免费新员工 1 对 1 培训，培训后发放合格证明。

4. 备件供应承诺：建立“中心备件库+淄博区域备件库”两级储备，常用备件（电源线、冷光源灯泡等）淄川区域 1 小时内调配到位，核心备件（图像传感器、主板等）24 小时内送达；所有备件均为原厂正品，附带合格证明及质保卡。

5. 完工时间承诺：自接到采购人供货通知起，20 个日历天内完成设备供货、安装调试及验收，确保设备正常投入临床使用。

6. 设备维修维护方式：日常提供 7×24 小时远程技术支持（电话、视频、远程桌面）；每月 1 次现场巡检（外观检查、基础功能测试、设备清洁），

每季度 1 次深度巡检（参数校准、内部部件检查），每年 1 次全面巡检（全性能测试、安全性能复核）；故障维修优先远程诊断，远程无法解决时 48 小时内完成现场维修。

7. 系统维护承诺：质保期内免费提供设备软件升级（含系统补丁、功能更新），每月协助完成 1 次数据备份（本地+云端加密）；定期检查工作站与医院 HIS/LIS 系统对接状态，确保数据交互稳定。

8. 上门服务响应时间：淄川市区内，紧急故障（设备无法使用）2 小时内到场，一般故障 4 小时内到场；淄博市郊区，紧急故障 3 小时内到场，一般故障 6 小时内到场；淄博市外周边地区，紧急故障 4 小时内到场，一般故障 8 小时内到场。

9. 故障排除时限：简单故障（如接口松动、参数异常）现场 2 小时内解决；一般故障（如易损件更换）现场 4 小时内解决；复杂故障（如核心部件维修）24 小时内解决；重大故障（多设备停机）48 小时内解决，期间提供备用设备（如有）保障临床。

10. 硬件维修承诺：维修全程使用原厂备件，杜绝兼容件、翻新件；维修后维修部位单独提供 3 个月质保；若因维修操作导致设备损坏，免费更换损坏部件并承担相关损失。

11. 质保期外终身优惠服务：质保期后提供终身服务，免人工费，备件按原厂成本价供应；终身免费提供远程技术支持，定期巡检按成本价收费。

12. 联系方式