

售后服务承诺：

质量保证及售后服务承诺书

致：淄博市临淄区人民医院

我司在“淄博市临淄区人民医院健康管理科设备采购项目”中的相关设备，按以下条款质量保证承诺和售后服务工作：

1. 保证所提供的设备是全新的、符合国家相关技术标准或行业标准、具有合法有效的注册证明文件的设备。

2. 保证所提供的设备符合投标文件承诺，并达到指定的性能和功能要求，质量合格。

3. 严格按照国家相关标准和法律法规的要求，对我方提供的设备性能、安全性、有效性进行严格把控，确保产品质量的稳定性和一致性；严格执行国家有关法律法规规定，承担产品质量责任。

4. 严格按照本采购项目要求提供长期良好的售后服务，并在投标文件中提供详细具体的售后服务承诺条款及保证。

5. 我们将对其医疗设备提供壹年质量保修期，质保期内：除人为损坏和不可抗力因素外，所有维护保养、技术指导、上门服务及配件更换均为免费。质保期外：我司对所提供的设备提供终身的维护和技术支持。备件保障：承诺产品生命周期内备件持续供应。配件费用：按公司统一标准收取原厂配件成本费用，公开透明。

6. 提供设备相关的配套技术资料，包括操作手册（中文版）及维修保养手册、出厂检验报告、合格证书等相关资料。

7. 当国家标准、行业标准、政策法规、管理办法等发生变化，

需要对软件进行修改升级的，我公司负责完成软件升级，并提供相应的现场服务。

8. 我们将为客户提供其指定地点的免费送货、安装、调试、维修、保养等相关服务。

9. 服务实施

我们将设立专门的售后服务团队，免费为客户提供全部设备的操作、使用及维护的技术培训与指导等服务。

- 1) 我们积极开展产品售后服务工作。每年至少三次走访，认真听取用户意见，并将收集到的用户信息加以整理分析写出报告。
- 2) 对于用户来人、来函、来电和用户走访反映的产品质量、服务质量、包装质量、安装质量等问题，需到现场服务时会立即联系服务人员赴现场处理。
- 3) 服务人员去用户单位现场服务时应当认真履行职责，认真帮助用户解决质量问题，确保用户满意，并填写《售后服务记录》经用户签署意见后带回，返回后 2 日内交售后服务部门存档备查。

10. 售后维修响应速度。针对本项目我公司制定如下响应方案：
保修期内免费维护保养，并提供 7*24 小时电话技术支持，即时响应，随时电话解答客户的疑问。2 小时内提供应急策略和解决方案。设备出现异常，1 小时内响应，24 小时内联系厂家派专业技术人员到达现场并排除故障。

- 1) 如果设备故障在检修 2 小时后仍无法排除，我公司会在 48 小

时内提供不低于故障设备规格型号档次的备用设备及配件供项目单位使用，直至故障设备修复。保障用户需要。

- 2) 对于不能明确是否硬件出现故障时，我公司会尽力配合用户进行检查，在必要时，以在上述响应时间内到达现场协助排除问题。
- 3) 电话技术支持：主要是对一般情况的小故障，在问题不算复杂、或者采购方维护人员对某些技术问题存在疑问时使用。通过电话、视频的指导方式解决问题。
- 4) 对于那些通过电话指导方式解决的系统问题或故障，根据问题和故障的种类及情况，安排相应的专业技术工程师到现场排除故障、解决问题。

11. 维护方式：

- 1) 定期预防性维护：在质保期内及质保期外，按照厂家标准每年提供 2 次免费上门维护保养服务，对设备进行性能检测、系统检测、参数校准、部件清洁及性能优化，降低设备故障率及预防性维护。
- 2) 远程技术支持：7×24 小时专属客服热线及远程诊断平台，即时响应，随时电话解答客户的问题。客户可随时反馈设备问题，工程师通过远程连接主机系统，实时分析故障代码，提供快速解决方案。
- 3) 现场维修：针对远程无法解决的问题，派遣专业技术人员携带原厂配件上门维修，确保设备恢复正常运行。

12. 技术指导：

- 1) 安装调试与操作培训：设备交付时，由厂家认证工程师免费提供现场安装调试服务，并组织操作培训，包括基础原理、规范操作流程、日常维护要点及常见故障处理，确保使用人员熟练掌握设备使用技能。并对客户的管理使用人员、维保人员进行本次采购的设备、设施，及有关软件的基本知识、使用、维护保养技术的现场培训，以保证售后的良好运行状态。
- 2) 持续技术支持：质保期内及质保期外，定期免费举办线上或线下技术交流培训活动（用户可选时间），分享设备最新应用技术、临床案例及操作经验；同时，为用户提供个性化技术咨询服务，解答使用过程中的疑难问题。
- 3) 定期回访：我们建立了定期回访制度，对客户进行定期回访，了解客户对产品的使用情况和意见建议，及时收集客户的意见和建议，不断改进我们的产品和服务质量，加强与客户的沟通和交流，建立良好的合作关系。

投标人：淄博盛扬经贸有限公司