

售后服务承诺及优惠承诺

我方作为 Hb 测试片（血红蛋白）、一次性止血带、自粘绷带的供应商，为保障中心血站采购使用需求，确保产品质量稳定、服务高效便捷，结合中心血站工作特性，特制定本售后服务承诺及优惠承诺，内容详细、责任明确，自愿接受中心血站及相关监管部门的监督，若违反以下承诺，愿意承担相应的法律责任及经济赔偿。

1、售后服务承诺

1.1 售后服务期限

我方提供的售后服务期限，自中心血站验收合格、签署验收确认单之日起计算，具体期限如下：

1. Hb 测试片：售后服务期限为 2 年，涵盖产品质量保障、技术支持、故障处理、产品替换等全流程服务；
2. 一次性止血带、自粘绷带：售后服务期限为 24、36 个月，重点保障产品质量合规性、使用指导及异常情况处置；
3. 售后服务期限届满后，我方仍可提供终身技术咨询、产品替换及维修服务（仅收取成本费用），全力配合中心血站长期工作需求。

1.2 免费服务期限

免费服务期限与上述售后服务期限一致，免费服务范围涵盖本承诺中所有明确的免费项目，无任何额外服务费用，具体包括：免费技术培训、免费安装调试（如需）、免费维护保养、免费故障维修、免费产品替换（符合条件）、免费技术指导、免费回访等，不向中心血站收取任何服务费、人工费、差旅费等相关费用。

1.3 厂家免费维护保养周期

结合三种产品的特性，我方制定专项免费维护保养计划，明确周期及内容，确保产品使用性能稳定，具体如下：

1. Hb 测试片：每 3 个月开展 1 次免费维护保养，由厂家专业技术人员上门，对中心血站使用的 Hb 测试片检测设备（配合我方产品

使用的)进行精度校准、清洁保养,同时检查库存产品的储存环境、有效期,提供储存优化建议,确保测试片检测精度达标;

2. 一次性止血带、自粘绷带:每6个月开展1次免费维护保养,重点检查库存产品的包装完整性、无菌性、有效期,排查储存过程中可能出现的受潮、破损、污染等隐患,同步提供储存、领用的规范指导,确保产品使用安全;

3. 维护保养后,我方将出具正式的维护保养报告,详细记录保养内容、检测结果、优化建议,由中心血站相关负责人签字确认,纳入售后档案,做到全程可追溯。

1.4 服务反应速度、响应时间及响应程度

我方建立24小时全天候售后响应机制,明确不同场景下的响应速度、响应时间及响应程度,确保快速处置中心血站的各类需求,具体如下:

1. 咨询类响应(产品使用、储存、技术疑问等):响应时间 \leq 30分钟,响应程度为“即时解答”,通过专属售后热线、微信、电话等方式,由专业售后人员一对一解答,确保疑问得到明确回应,无法即时解答的,明确告知回复时限(最长不超过2小时),并跟进落实;

2. 一般故障响应(如Hb测试片检测偏差、止血带弹性异常等):响应时间 \leq 2小时,响应程度为“快速处置”,售后人员先远程指导排查问题,远程无法解决的,立即安排技术人员上门处理;

3. 紧急故障响应(如产品批量质量异常、影响采血检测工作等):响应时间 \leq 30分钟,响应程度为“应急处置”,立即启动紧急预案,安排专人对接,24小时内派技术人员上门核查处理,同步调配合格产品补发,确保不影响中心血站核心工作;

4. 所有售后需求，我方均建立响应台账，详细记录需求内容、响应时间、处置过程、完成情况，确保每一项需求都有落实、有反馈，响应率 100%、处置完成率 100%。

1.5 售后服务范围

我方售后服务范围全面覆盖产品全生命周期，贴合中心血站工作需求，具体包括：

1. 质量保障服务：全程保障所供产品符合国家医疗器械标准（GB/T 18868-2019、YY/T 0148-2017 等）及中心血站要求，无不合格、过期、变质、污染等情况，对验收及使用过程中发现的质量问题，免费退换货并补发合格产品；

2. 技术支持服务：包括产品安装调试（如需）、操作培训、技术指导、检测精度校准、维护保养等，确保中心血站工作人员熟练掌握产品使用技巧；

3. 故障处置服务：针对产品使用过程中出现的各类故障（如 Hb 测试片检测偏差、止血带断裂、绷带粘性异常等），提供免费维修、更换、退货服务，承担所有相关费用；

4. 产品替换服务：对临近有效期（不足 3 个月）的产品，主动提醒并免费替换，避免产品过期影响使用；对验收不合格、运输破损的产品，立即免费替换；

5. 咨询反馈服务：24 小时解答产品使用、储存、维护等相关疑问，收集中心血站的意见与建议，及时整改优化；

6. 供货保障服务：响应中心血站常规及紧急采购需求，确保供货及时，保障工作连续性；

7. 售后档案服务：建立完善的售后档案，详细记录采购信息、产品使用反馈、故障处置、维护保养、回访情况等，全程可追溯，便于精准对接服务。

1.6 供货时限保证

为确保中心血站工作不受影响，我方严格保障供货时限，具体承诺如下：

1. 常规采购：接到中心血站采购订单后，常规采购量（不超过中心血站月均采购量）确保 24 小时内完成出库配送，48 小时内送达中心血站指定地点；采购量较大（超出月均采购量）的，3 个工作日内完成配送，确保按时交付；

2. 紧急采购：若中心血站因突发采血任务、产品短缺等提出紧急采购需求，我方立即启动紧急供货预案，优先调配库存产品，12 小时内完成出库配送，24 小时内送达指定地点，全力配合中心血站应急工作；

3. 延期处置：若因我方原因（生产延误、物流失误等）导致延期供货，每延期一天，按合同约定向中心血站支付违约金，直至产品交付；若延期超过合同约定时限，中心血站有权解除合同，我方承担由此造成的全部损失；因不可抗力导致延期的，30 分钟内通知中心血站，说明情况及预计交货时间，积极采取应急措施缩短延期时间，并提供相关证明，不承担延期违约金。

1.7 安装、调试服务

针对 Hb 测试片配套使用的检测设备（若我方提供或中心血站现有设备需配合调试），我方提供免费安装、调试服务，具体如下：

1. 安装调试人员：由厂家专业技术人员组成，具备丰富的设备安装调试经验，熟悉中心血站现场管理规定；

2. 服务流程：产品送达后，中心血站通知我方后 24 小时内，技术人员上门开展安装调试工作，严格按照设备操作规范及产品适配要求，完成设备安装、参数调试、性能检测，确保设备与 Hb 测试片适配，检测精度达标；

3. 验收确认：安装调试完成后，现场演示设备操作流程，确保中心血站工作人员掌握基本操作，同时出具安装调试验收报告，双方签字确认，确保安装调试工作合格；

4. 后续保障：安装调试后，提供 1 次免费复检（1 个月内），排查设备运行隐患，确保设备长期稳定运行。

1.8 操作培训、技术指导

我方免费提供全方位的操作培训及技术指导服务，贴合中心血站工作人员的工作需求，具体如下：

1. 操作培训：

（1）培训时间：产品首次交付后 3 个工作日内，安排 1 次集中现场培训；后续根据中心血站需求（如新增工作人员、操作不熟练等），可随时安排上门培训，无次数限制；

（2）培训内容：针对 Hb 测试片的检测原理、操作流程、精度校准、异常处理、储存要求；一次性止血带、自粘绷带的规范使用方法、操作注意事项、储存禁忌等；同时培训设备维护保养基础知识；

（3）培训效果：确保参与培训的工作人员熟练掌握产品使用及维护技巧，能够独立完成操作、简单故障排查，培训后进行现场考核，考核合格后方可结束培训；

2. 技术指导：

（1）日常指导：24 小时提供远程技术指导，通过电话、微信、视频等方式，解答工作人员在产品使用、设备操作过程中的疑问；

（2）上门指导：若远程指导无法解决问题，或中心血站提出上门指导需求，24 小时内安排技术人员上门，提供一对一技术指导，直至问题解决；

（3）资料支持：免费提供产品使用说明书、操作手册、维护保养手册等资料，便于工作人员随时查阅学习。

1.9 维修服务人员配备

我方配备专业、齐全的维修服务人员团队，确保能够快速响应、高效处置各类售后维修需求，具体配备情况如下：

1. 人员数量：组建不少于 5 人的专项维修服务团队，其中包括 2 名 Hb 测试片及配套设备维修专员、2 名医用耗材维修专员、1 名团队负责人，所有人员均为厂家正式员工，签订劳动合同，具备稳定的服务能力；

2. 人员资质：所有维修服务人员均经过专业培训，持有医疗器械维修相关资质证书，具备 3 年以上相关产品维修经验，熟练掌握 Hb 测试片、一次性止血带、自粘绷带的产品特性及故障处置技巧，熟悉中心血站工作流程及现场管理规定；

3. 人员保障：建立维修人员考核机制，定期开展技能培训及应急演练，提升维修能力及响应速度；配备专用维修工具及应急配件，确保维修工作高效开展；维修人员 24 小时待命，确保能够及时上门处理故障；

4. 团队管理：由团队负责人统筹协调维修服务工作，建立维修台账，详细记录维修需求、维修过程、维修结果，确保维修工作规范、可追溯，及时跟进维修质量，保障中心血站满意度。

1.10 定期回访

我方建立常态化定期回访机制，主动了解产品使用情况及中心血站需求，持续优化服务质量，具体如下：

1. 回访周期：

(1) 月度回访：每月开展 1 次电话回访，了解产品使用情况、工作人员操作熟练度、售后需求等，及时解答疑问；

(2) 季度回访：每 3 个月开展 1 次上门回访，结合维护保养工作，实地检查产品使用及储存情况，收集中心血站的意见与建议，排查潜在问题，现场解决相关疑问；

(3) 年度回访：每年开展 1 次全面回访，总结全年售后服务情况，征求中心血站对产品质量、服务效率、人员能力等方面的意见，制定下一年度服务优化计划；

2. 回访内容：产品质量反馈、使用体验、售后响应满意度、培训效果、维护保养情况、供货及时性等，详细记录回访信息；

3. 回访处置：对回访中收集的意见与建议，24 小时内响应，3 个工作日内制定整改方案，整改完成后及时反馈中心血站，确保问题整改到位，持续提升服务质量。

1.11 紧急故障处理预案

针对产品使用及供货过程中可能出现的紧急故障（如产品批量质量异常、检测设备故障、紧急供货延误等），我方制定完善的紧急故障处理预案，明确处置流程、责任人员、应对措施，确保快速、有效处置，最大限度降低对中心血站工作的影响，具体如下：

1. 预案启动条件：

(1) 产品质量紧急故障：交付或使用过程中，发现产品批量不合格（如 Hb 测试片检测偏差超标、止血带无菌性不达标、绷带粘性失效等），可能影响采血、检测工作；

(2) 设备紧急故障：Hb 测试片配套检测设备出现故障，无法正常使用，影响检测工作；

(3) 供货紧急故障：常规或紧急供货过程中，出现物流中断、产品短缺等情况，无法按时交付，影响中心血站工作；

2. 应急组织架构：成立紧急故障处置小组，由公司高层担任组长，成员包括维修服务团队、生产部、物流部、质量部、客服部相关人员，明确分工、责任到人；

3. 处置流程：

(1) 故障上报：中心血站发现紧急故障后，可通过专属售后热线、微信等方式上报，我方售后人员 30 分钟内确认故障情况，立即上报紧急故障处置小组；

(2) 预案启动：处置小组接到上报后，立即启动紧急故障处理预案，明确处置方案、责任人员及完成时限；

(3) 现场处置：质量类、设备类故障，24 小时内派技术人员上门核查，同步调配合格产品或备用设备，确保中心血站工作正常开展；供货类故障，立即切换备用物流渠道，调配应急库存，缩短配送周期，确保尽快交付；

(4) 后续跟进：故障处置完成后，安排专人跟踪确认，确保故障彻底解决；同时排查故障原因，制定防范措施，避免同类故障再次发生；

(5) 总结复盘：故障处置完成后 3 个工作日内，处置小组总结处置过程，优化应急预案，提升应急处置能力；

4. 应急保障：储备充足的应急产品、备用设备、维修配件及应急物流资源，确保应急处置过程中物资供应充足；应急处置小组 24 小时待命，确保快速响应、高效处置。

1.12 质量保证

我方严格把控产品质量，全程遵循国家医疗器械行业规范及 ISO13485 医疗器械质量管理体系标准，确保所供产品质量合格、安全可靠，具体质量保证承诺如下：

1. 原材料质量保证：筛选具备医疗器械原材料生产资质、信誉良好的供应商，签订长期供货协议，对每批次原材料进行抽样检验，合格后方可投入生产，杜绝不合格原材料流入生产环节；

2. 生产过程质量保证：组建专属生产团队，制定精细化生产计划，每道生产工序均设置质量检验节点，专职质检员全程抽样检测，

重点核查 Hb 测试片的检测精度、一次性止血带的无菌性与弹性、自粘绷带的粘性与透气性，不合格产品严禁进入下一道工序；

3. 成品质量保证：成品生产完成后，进行全面检验，每批次产品均出具检验报告及产品合格证，确保产品符合国家医疗器械标准及中心血站要求，不合格产品严禁出库；

4. 储存及运输质量保证：采用标准化仓储管理，配备恒温、恒湿设备，严格控制储存环境，避免产品受潮、变质、破损；选择具备医疗器械运输资质的物流企业，配备专用恒温、防潮、防震车辆，全程监控运输过程，确保产品送达时完好无损；

5. 质量问题处置：若产品在验收或使用过程中发现质量问题，我方 2 小时内响应，24 小时内完成退换货，免费补发合格产品，承担由此产生的全部物流费用及给中心血站造成的损失；建立质量追溯体系，对质量问题全程跟踪，查明原因并整改，杜绝同类问题再次发生。

2、优惠承诺条款

结合中心血站的公益属性及长期采购需求，为回馈中心血站的信任与支持，我方特制定以下专属优惠承诺，优惠政策仅针对本次中心血站采购项目，条款清晰、兑现便捷，具体如下：

2.1 长期采购优惠

若中心血站与我方建立长期合作关系（合作期限满 1 年及以上），后续采购 Hb 测试片、一次性止血带、自粘绷带三种产品，优惠力度随采购量递增，切实降低中心血站的采购成本，长期合作期间，优惠政策持续有效，长期提供配套仪器的维护保养服务。

2.2 应急采购优惠