

十一、售后服务承诺及优惠承诺

11.1 售后服务承诺（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）

我公司已按国际标准建立了质量管理体系，并通过 ISO13485 质量管理体系认证，体系覆盖所有与产品质量相关的环节，包括售前、售后服务。我司将根据项目要求，从计划、实施到交付，为客户提供整套服务，帮助客户掌握和使用科华血液筛查系统，提高系统的整体运作性能。我对整个服务的过程实行跟踪、监督，力求实现客户最大满意。

1、我公司承诺所有产品的生产、制造、安装等各项技术标准，符合国家（强制性）标准、各项规范要求；国家没有相应标准、规范的，使用行业标准、规定；非标货物按招标约定的技术要求和规范，如因包装不当以及其它原因造成损坏或丢失，由我公司负责修复或补缺。如发现货物短缺、质次、损坏、产地和规格不符等问题，作详细记录，由我公司立即无条件为采购方调换或补齐，同时由我公司承担因此而产生的一切后果。若所供产品经检测认定质量不合格，造成的损失和后果由成交我公司负全责。

2、我公司承诺所有产品是全新的、未使用过的，完全符合采购规定的质量、规格和性能的要求。

3、**售后服务期限、免费服务期限：**我公司承诺本项目货物的有效期不少于一年或不低于产品质保期的 85%。有效期自运抵采购人指定交货地点并验收合格后开始计算，剩余有效期 6 个月以上。保修期间产品的一切质量问题更换，产品本身质量原因造成的直接经济损失应全部由我公司自行负责，且负责对提供的产品提供现场服务。提供 7×24 小时服务，以保证用户的正常工作。

4、我公司承诺提供安装、调试的现场培训。

5、**供货期限保证：**分批次供货，接到采购人的通知后 10 个工作日内送货上门并经验收合格，具体时间以采购人通知为准。

6、我公司承诺免费送货上门到指定地点，试剂的运输途中温度符合试剂说明书要求，提供产品从出厂到需方全程冷链运输记录。

7、所有采购耗材试剂，到货后，由采购人组织相关专业人员进行验收，若产品质量无法满足项目需求，我公司将退回并更换符合项目需求的产品，两次更换达不

到要求，采购人有权终止供货合同。

厂家免费维护保养周期：在货物的设计使用寿命期内，我司承诺保证零部件的正常供应，对所有部件终身维修服务，对货物定期维护保养，确保货物正常使用。

在质保期内，投标人对所投产品提供免费保养，包括系统季度维护、半年校准、年校验，并提供维护报告与校验报告。

服务反应速度、响应时间、响应程度：我方提供**每周7天24小时**技术服务支持，及时、高效响应用户的需求。在接到电话通知**1小时内**响应，并在**12小时内**作出处理，确保用户需求及时解决，达到用户满意。

售后联系人 苏远丰

朱洪宽