

(七) 售后服务承诺

1. 质保期内、外服务承诺

- 服务内容及范围：
- 保修设备信息：飞利浦 Brilliance CT 64 Channel。
- 保修服务范围：大型精密医疗影像设备、高值核心备件、涉及球管、探测器、工作站等维保服务。
- 服务期：3年。
- 质量要求：符合国家标准。
- 保修款项支付方式：
- 验收合格后付合同价款的30%，设备正常运行三个月后无质量问题付合同价款的60%，一年后设备正常运行无故障情况下，支付货款余下的10%。
- 项目地点：沁阳市。
- 签订合同：成交通知书发出后10天内。
- 服务承诺

飞利浦医疗科技在全国大中城市设有近二十家办事处，共有 550 余名经专业培训的工程师向用户提供全面售后服务，并在北京、上海、郑州设有备件仓库，备有大量的常用零备件，以保证为用户提供最为及时周到的服务！

飞利浦售后服务团队每年在大中华区投入上百万人民币进行售后服务的改进工作，用于提高工程师的维修技术，维修工具的采购及维护，培训，提高现场服务质量水平等等。

1. 保修设备信息：飞利浦 Brilliance CT 64 Channel
2. 保修服务范围：大型精密医疗影像设备、高值核心备件、涉及球管、探测器、工作站等维保服务。包含主机、工作站、球管、探测器、配套不间断电源(UPS)的保修、如合同期内，该设备球管没有损坏，我公司将在在合同终止前无偿提供一支原厂全新球管(型号:MRC800)等。价格包含人工费、差旅费、零备件费用等所有相关费用。
3. 保养：我司每年为设备提供 4 次保养，内容包含安全检查、影像质量检查、设备除尘保养、运行状态检查等，并提供定期维护保养报告。
4. 我司提供全年 24 小时 800 或 400 免费维修服务热线 8008100038/4008100038，随时协助医院解决突发问题。技术专家提供远程在线技术咨询和维修诊断。接到故障报修电话后 1 小时内响应，24 小时内需到达现场进行维修。
5. 我司具有医疗设备维修企业资格，并在郑州市内设有长期稳定的服务机构和应急维修网点。

- i. 河南省郑州市设有办事处，专门针对河南省内用户提供快捷方便售后服务。
 - ii. 名称：郑州迅飞医疗器械有限公司
 - iii. 地址：河南自贸试验区郑州片区（郑东）金水东路 33 号美盛中心 11 层 1103 号。
6. 飞利浦公司在郑州市驻扎有超过 5 名经过专业培训的同品牌 CT 产品服务工程师，能很好地覆盖河南省内及各地市用户的报修需求，根据实际情况提供最及时快捷的售后服务。工程师需具备设备原生产制造厂家提供的同类型设备的培训资质证书。远程技术支持：技术专家提供远程在线技术咨询和维修诊断，提供远程诊断网络系统服务，在线技术咨询和维修诊断，能及时有效检测故障，及早修复（见附图）。
7. 能合法获得使用在有效期内的原厂高级故障诊断软件诊断维修钥匙(Service Key)，并保证不违反国家有关知识产权的法律规定。
8. 所更换的备件是原厂认证合格的零配件，满足设备运行要求，不会给设备带来危害。备件供应 100%保障。所更换的备件为标的设备零配件同一生产厂家和同一型号规格的全新零配件，并提供零配件的相关材料，包括但不限于：若所提供零配件为国外供货，进口产品须提供报关单。
9. 我公司具备原生产制造厂家关于售后服务的授权。
10. 服务内容含维修人员的工时费、差旅费。
11. 用户备件故障时拨打报修电话 8008100038/4008100038，飞利浦技术支持专家与用户工程技术人员沟通（报修后一小时内），通过电话网络等前瞻性服务，排除并发现现有故障和潜在的故障，使该设备良好的运转，保证设备持续稳定的运行，使用户获得最高的开机时间。
12. 95%以上的备件存储在国内 6 个城市的备件仓库（分别位于北京、上海、广州、成都、西安、沈阳，新加坡亚洲备件仓储中心则拥有整机备件存储。国内备件以最快速度到货，国外备件 1-4 个工作日即可到货（视海关通关情况）。
13. 无论在保修期内、外出现故障时，接到故障报修电话后 1 小时内响应，由工程师进行指导，如需现场处理 24 小时内赴现场维修，若遇设备停机紧急情况可优先安排工程师加急到达现场处理。
14. 供应商必须在保修期内免费提供设备的系统软件及硬件的安全性改版升级和技术支持，并保证所有系统软件（非功能软件）为最新版本。

2. 预防性保养方案与措施

为了提高效率，避免耽误维修时间，首先要对设备进行详细的计划。一切按照计划进行实施，如有特殊情况，应因地制宜的选择合适的处理办法。

加强公司设备及设施的管理，确保设备与设施的正常、安全、高效运转，保证产品的运行质量。根据本公司维保设备管理程序要求特制定的本年度维修保养计划。保持计量器具和计量设备的良好状态，以保证使用过程效能，确保设备使用能够连续稳定的进行。

2-1 设备维护

正确使用与维护设备是设备管理工作的重要环节，由专业人员根据设备的技术资料及参数要求和保养细则来对设备进行一系列的维护工作，也是设备自身运动的客观要求。

设备维护保养工作包括：

日常维护保养、设备巡检、设备的定期维护管理、预防性试验、定期调整等等。

2-2 设备巡检

设备巡检是及时掌握设备技术状况，实行设备状态监测维修的有效手段，是维修的基础工作，通过检查及时发现和消除设备隐患，防止突发故障和事故，是保证设备正常运转的一项重点工作。

(1)、定期检查

按规定的检查周期，由维修工程师对设备性能进行全面检查和测量，参数校准，安全检查。发现问题除当时能调解决之外，将检查结果认真做好记录，作为日后决策该设备维修方案的依据。

对设备进行各项检查、准确地记录设备的状态信息，能为日后维修提供可靠的依据及维修成本。

2-3 设备日常保养

设备的日常保养可归纳为八个字：整齐、清洁、润滑、性能检测及参数校准、安全检查。

(1)、整齐：工具、工件、附件放置整齐；安全防护用品齐全；线路管道安全完整。

(2)、清洁：设备内外清洁干净。

(3)、润滑：定时定量加油换油，油路畅通。

(4)、性能检测及参数校准：性能检测、参数校准，保证设备性能正常。

(5)、安全检查：实行定人、定时安全检查；熟悉设备结构，遵守操作规程，合理使用，精心保养，安全无事。

(6)、易损模具及时备份。

2-4 设备修理

设备在使用运行过程中，由于某些零部件的磨损、腐蚀、烧损、变形等缺省，影响到设备的精度、性能和生产效率，正确操作和精心维护虽然可以减少损伤，延长设备使用寿命，但设备运行毕竟会磨损和损坏，这是客观规律。所以，除了正确使用和保养外，还必须对已磨损的零部件进更换、修理或改进，安排必要的检修计划，以恢复设备的精度及性能，保证产品质量和发挥设备应有的效能。

设备维修方式

(1)、预防性维修：为防止设备性能劣化或降低设备故障的概率，按事先规定的计划和技术条件所进行的维修活动。就是从预防“医疗”的立场出发，根据设备经常的检查记录或运转同对

主品质星、生产效能存在不正常的征兆，在设备发生故障前就去进行预防性的修理改进。预防维修通常根据设备实际运作情况来编排计划。

(2)、故障维修：设备发生故障或性能降低时采取的非计划性维修，亦称事后维修。

(3)、生产维修：从经济效益出发提高设备生产效率的维修方法，它根据设备对生产的影响程度对待。不重要的设备采用事后维修，重点关键设备则进行预防维修。

(4)、预知维修：根据状态监测和诊断技术所提供的信息，在故障发生前进行必要和适当的维修，也称状态监测维修。

(5)、除以上几种维修方式外，还有改善维修，定期维修及无维修设计等方式。

2-5 责任人制

采取责任具体到个人的制度，每个项目的负责人和工程师全权负责项目的维保，如有紧急情况，需要按照公司的相关制度提前做好预案，有第一负责人和工程师，如遇紧急情况，启动第二负责人和工程师，且负责人和工程师对项目的维保状态负责，如遇投诉等情况，将有惩罚制度。

3. 响应及到场时间

设备保修期内出现故障时，报修响应时间在 1 小时内；

如需现场处理，维修工程师将在 24 小时内尽快到达现场维修，若遇设备停机紧急情况可优先安排工程师加急到达现场处理。

免费提供 365 天 24 小时全天候维修服务热线：800-810-0038 或 400-810-0038，电话一分钟之内接听。



4. 服务质量保证方案

4-1 流程管理

维修流程

1、由医院设备使用者或者管理者发现问题，通过在线或者免费的 365 天 24 小时全天候维修服务热线：800-810-0038 或 400-810-0038 进行保修。

2、技术支持专员与用户相关人员沟通（报修后 1 小时内），通过电话及远程技术支持服务进行初步诊断，及时安排对应备件的派发和工程师到场服务，直至问题解决。

3、工程师在维修结束后，要详细记录现场服务报告，并由医院的签字盖章，带回存档。

4、之后还有专职的客服进行服务回访，了解满意度。

保养流程

1、根据双方约定，定期进行保养。出发前会确认现场情况，有必要根据医院情况错峰保养。

- 2、工程师严格按照约定的保养类型和保养明细，规范进行一一保养。
- 3、在保养结束后,要详细记录现场服务报告，并由医院的签字盖章，带回存档。
- 4、根据要求出具保养报告。
- 5、之后还有专职的客服进行服务回访，了解满意度。

管理措施

采取责任具体到个人的制度，每个项目的负责人和工程师全权负责项目的维保，如有紧急情况，需要按照公司的相关制度提前做好预案，有第一负责人和工程师，如遇紧急情况，启动第二负责人和工程师，且负责人和工程师对项目的维保状态负责，如遇投诉等情况，将有惩罚制度。

定期为医院提供服务报告，让医院更好的了解设备现状以及我方的服务成果。

设定专门的监督电话，有任何意见或者不满可以及时反馈，我方会进行针对性改正。

4-2 服务保障措施

(1) 日常维保制定科学的有效计划。

日常维保制定科学的有效计划。每年定期保养+每年春节前和夏季配合医院装备部做好例行大设备检查，减低宕机几率。

(2) 备品、备件供应：种类齐全的全新零部件能确保设备修复的高效性。

(3) 远程服务：技术专家提供远程在线技术咨询和维修诊断，提供远程诊断网络系统服务，在线技术咨询和维修诊断，能及时有效检测故障，及早修复。生产厂家嵌入式远程连接的实时远程服务，以保证维修的及时性。

(4) 维修服务

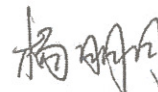
由医院设备使用者或者管理者发现问题，通过在线或者免费的 365 天 24 小时全天候维修服务热线：800-810-0038 或 400-810-0038 进行保修。工程师通过电话及远程技术支持服务进行初步诊断，及时安排对应备件的派发和工程师到场服务。工程师采取相应措施排除潜在问题，回复设备正常运转，保证设备持续稳定运行，使医院获得最长的开机时间。

(5) 人员调配

飞利浦医疗科技在全国大中城市设有当地服务点，其中河南省郑州市有十多名服务工程师，本着快速响应和优质服务的原则为用户提供售后服务保障，为本项目配置了5名服务工程师。

供应商名称：(盖章) 郑州迅飞医疗器械有限公司

法人代表或授权代表：(签字或盖章)



日期： 2024 年 1 月 9 日

