

六、售后服务计划

6.1、投标人项目实施计划

1、供货方案

为确保设备最终按期顺利交货，以及交货设备产品的品质，我司将按照如下内容开展相关工作：

- 1) 与设备总代理商联系确认订货设备的最终可供货时间，以确保交货周期无意外；
- 2) 核查设备生产调试的工期及记录，确保各部件老化时间充足，各项性能指标能够达到最高标准要求；
- 3) 与招标人与设备总代理分别签订设备买卖合同，同时组织了解设备安装场地准备情况，提出整改建议或意见，确保设备后期运行使用环境的安全；
- 4) 按照合同约定计划按期供货，在签订合同并正式生效后的 30个工作日内送货上门，确保设备按时到达安装地点。

1、服务流程及范围

服务流程及范围是以ISO9001质量管理体系为指导，强化过程管理，在规定的合同日期内完成合同规定的施工内容，并且争创项目质量全优。

为了实现这个目标，公司组织了强有力的项目管理班子，负责制订施工项目的总体进度计划和阶段目标计划，负责整个项目管理和施工的总体协调。

具体做法如下：

- 1) 说明货物的配置, 开箱检验, 正确调试, 保证货物符合产品使用说明明示的配置和产品质量状况, 当面向业主交验商品；
- 2) 校对货物商标, 型号和编号；
- 3) 介绍产品的使用, 维护和保养方法。

2. 安装调试

安装调试时间：与医院协商确定安装调试日期，在其工作日内进行安装调试，遵守其工作纪律及相关规定。

安装调试内容：在交货地点进行现场安装，并进行仪器操作和使用，使各项指标、性能达标，保证仪器运行全面稳定。

安装调试资料：提供检验合格证、说明书、等相关产品资料。

3. 计划进度

濮阳市人民医院住院三部产房设备购置项目 一标段-投标文件

针对本次的项目实施, 我公司将组建项目实施小组, 按客户的要求和相应的设计方案, 完成设备采购要求的伴随服务中的安装调试环节。实施过程采用项目管理方式进行管理和运作。

在项目组成员的选择上, 我公司会选择经验丰富的项目管理人员出任项目经理, 并挑选各类资深认证工程师及商务、物流接口人组成专门的项目组。

针对客户项目的设计和实施需求, 安装实施项目大致可分为以下阶段

1) 立项、启动和计划阶段控制过程

主要完成以下工作:

任命项目经理, 召开项目启动会

项目资源规划及落实

建立顺畅的沟通渠道和机制

2) 考察、咨询、方案设计阶段

主要完成以下工作:

客户安装现场环境考察

客户需求沟通, 并提供安装、调试及系统架构相关技术咨询

项目实施技术方案撰写

实施力案完善并提交客户审核

提交现场环境需求书和整改建议

3) 订货跟踪阶段

此阶段我公司将指定专人进行跟踪。及时跟踪产品订货的各项环节, 及时汇报进展程度和进度预期。项目组将对延误风险进行及时的处理, 以避免和缓解影响。

4) 实施准备阶段

针对项目实施所用到的工具、设备、介质资源进行检测, 确保完好对接

完成初的实施、维护、使用及测试验收文档模板

5) 到货交付阶段

完成内部货物入库, 销售、出库、运输流程协调人员进行现场货物交接和签收对交付中产生的问题进行记录, 并尽快积极解决, 达到合同要求。

6) 安装、调试阶段

项目经理跟踪项目执行和服务质量监控

相关现场人员对到场设备拆除包装上架

对现场环境进行复查检测, 已确认符合安装规范要求

协同工作进行拓展连接、上电验机

按客户规划要求和实施方案指导进行硬件、软件安装调试

项目组成员共同处理安装调试时发生的异常情况

责任人对实施、维护、使用及测试验收文档进行最后的完善

7) 初验、监控阶段

按照计划安排和认可的测试流程进行设备功能性测试

对测试中遇到的问题和故障进行处理

提交实施、维护、使用及测试验收文档

在监控期安排工程师指导随时处理问题

8) 终验阶段

进行最终产品配置功能测试完成验收主要环节

对于实施、维护、使用及测试验收文档验证及最后的修订

组织相关技术人员针对客户使用、维护等相关问题进行技术咨询解答

客服人员对项目组成员工作进行客户回访和满意度调查

项目经理对项目执行成本进度分析（内部）

项目经理归纳整个项目的执行情况，进行项目总结

4. 质量保证措施

成品防护及保全措施

为了防止成品在施工过程中被损坏，被污染的现象发生。同时也使工程能以优质、高效、准确地履行合同，特制订成品保护及保全措施。

1) 分工明确、责任到位，建立成品保护责任制，责任到人，实行谁接管，谁保护，谁负责。

2) 成品的保管要求，并对设备的外观、备品备件的数量进行检查，施工人员领用设备时应对设备进行检查。

3) 接管的成品应按产品说明书或技术规范书保管要求存放，做好防尘、防雨、防潮、防火及防碰撞措施。

4) 设备材料进场应马上进行挂牌标书、注明防护要求，按等级，按类别存放，标识牌要延续至机组移交生产为止。

5) 对二次倒运有难度的大型设备安放在现场，应设防护用栏，做好防尘、防雨、防潮、防火、防碰撞及防污染措施，严禁非马上安装的设备、材料进入施工区域。

6) 对于成批的箱件材料和设备，应按包装物允许承重的要求堆放，以防压坏箱内物件。

7) 到库设备进行标识, 分类堆放, 防止压坏

8) 设备上易生锈的部位或加固或涂黄油。

9) 设备端口处和设备成品管道经验收合格后方可出厂。

10) 小件设备应做到入库房保管, 易损物件应规划出区域, 集中存放, 便于做好防护和保管措施小型备品备件应上料架安放。为防止设备倒运时变形、损坏, 倒运时要保证支撑点在四点以上, 装运时尽量降低设备的重心, 大型设备装运时用钢丝绳保险。

5. 人员安排

根据设备装机数量, 九州通安排业务人员1名和质量管理人员1名和厂家专业技术工程师2名进行设备安装调试及培训。工程师负责现场设备的安装、调试、开通、检测。设备在调试成功后, 供方应书面给用户提供测试结果, 在征得用户同意后供方技术人员方可撤离现场。主管工程师有五年以上的临床经验, 对仪器性能、安装服务等工作十分娴熟, 所有售后服务部的技术人员均通过专业的技术培训, 并不断接受有关新产品、新知识以及服务规范方面的培训, 并成立由总经理, 总工负责的督查组, 定期检查, 并有部门按每月一个阶段, 汇报售后情况, 如有出现对售后服务方案执行不利的公司将及时进行调整。

1) 安装员培训

由本公司安排对项目实施人员进行培训, 安装员必须对所有负责的项目有相适应的专业技术知识和现场管理能力。安装员应认真负责地进行管理, 重要部分应跟班作业检查, 做好记录

2) 施工员培训

由本公司安排对项目实施人员进行培训, 施工员必须对所有负责的施工工程有相适应的专业技术知识和现场管理能力。施工员应认真负责地进行施工管理, 重要部分应跟班作业检查, 做好记录。

6. 合理协调质量与进度的关系

项目质量是通过数量形式来表现的。但是数量是在质量基础上产生的。因此必须以质量为中心。当质量与进度产生矛盾时, 优先考虑质量, 在保证质量前提下, 从好中求快。

7. 合理协调技术工作和业务管理的关系

技术工作和其它业务工作都是企业经营的重要支柱, 不能单纯认为工种质量管理主要是依靠技术工作, 忽视业务管理, 必须技术工作和其它业务工作一起抓, 才能使企业获得全面的经济效益。

8. 合理协调质量和成本的关系

任何产品没有质量都是无效的劳动。降低质量是提高经济效益的主要途径，但必须从保证质量，加强管理，提高工效降低消耗入手，在管理中求省。

在本工程设计、实施、运行过程中，安装、测试、调试、验收、回访、故障处理和管理等重要环节，均公平、公正地设立分值，并以此分值考核每一个岗位所在人员的工作，进行奖惩、激励、管理。

9. 应急供货能力

中标签订合同后，认真履行合同条款，供货时间以签订合同规定日期为准，保证及时供应，不误施工，为此采取如下措施。

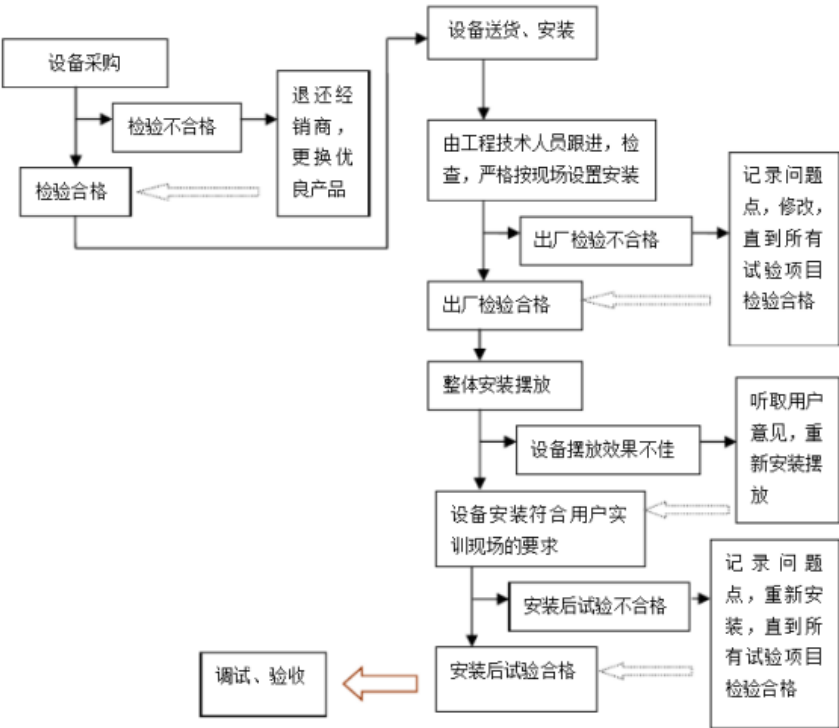
- 1) 提前备足所需原材料，保证生产需要。
 - 2) 全力组织好产品生产，集中设备、人力、物力、财力、开展突击性生产，一次性提前把全部中标产品备齐，做到库存充足，随用随有、随要随到。
 - 3) 公司备有运输车辆和装卸工，昼夜坚守岗位，随时待命，根据施工进度需要，接到通知后即时内按要求地点、数量把产品无偿送到指定项目地点。也可一次性将中标产品全部送齐备用。
 - 4) 在供货期间，双方随时加强沟通，对不可预见的事宜及时协商解决。对招标方一切合理要求，我公司无任何条件的落实好，保证顺利完成货物供应计划。
 - 5) 为做好产品供应工作，公司组建供应领导小组，负责对产品供应的调度指挥和质量监督，组长担任，专门负责此项工作。
 - 6) 我公司为这次招标项目专门成立了以总经理为组长的投标领导小组。在人力、物力、财力方面及早准备，精心谋划。
- 我公司一旦中标，为了不误本次工程的施工，我公司在项目区设立办事处，可将所需材料一次性生产齐，运抵办事处仓库，以便随用随有。接到招标方用货通知后，按招标方要求将所需货物送到指定地点，保证不误施工。保证按招标方要求时间随时供货。



2、安装调试方案

2.1 供货服务方案

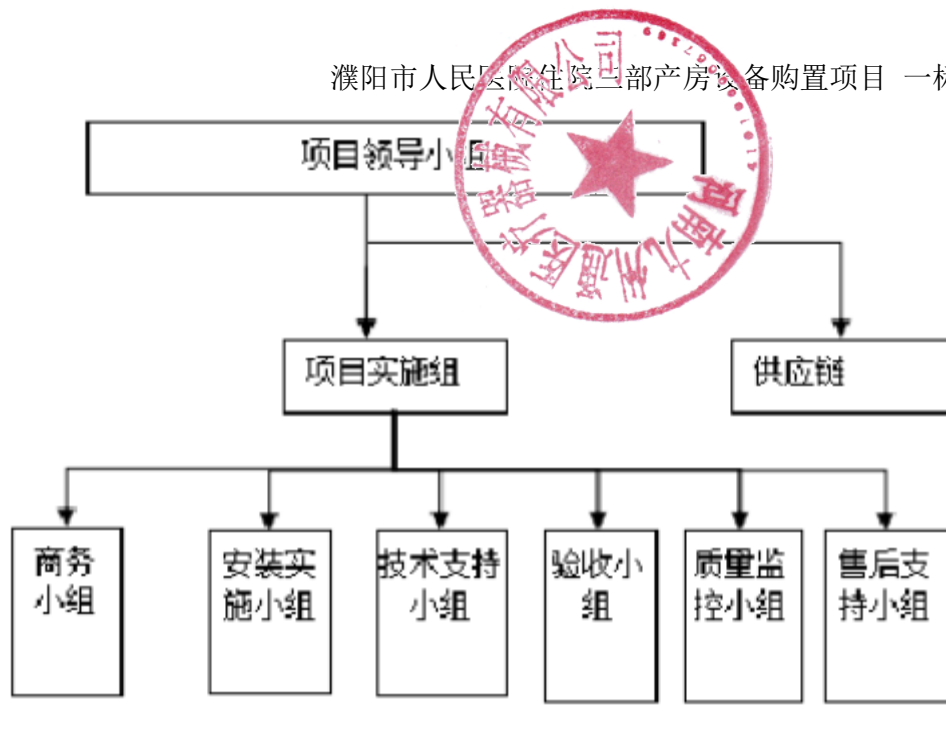
2.1.1 供货保障流程



1.1.2 供货流程要点

a. 本项目供货、实施的组织结构保障

针对本次项目，我认为良好的组织结构保障才能确保本项目的顺利实施。我公司提出和项目单位一起组建适于本项目实施和管理的组织和领导机构。



b. 具体供货、安装、调试实施步骤

为了使项目能够按照计划、有条不紊地进行，我公司将整个实施过程分为实施前期、实施中期、实施后期三个阶段，每个阶段根据具体任务分为多个环节。项目实施环节统计如下：

项目环节	任务内容简述	任务执行组
实施前期		
设备供货	进行商务洽谈，确保所有设备如期、安全地到达用户现场。	商务组 技术支持小组
制定详细实施方案	根据用户单位需求，协助用户单位制订设备安装实施的技术标准和进度计划。	技术支持小组 质量监控组
内部技术培训	相关技术人员进行内部培训	技术支持小组 安装实施小组
实施环境调查	检查、核实实施现场的环境	技术支持小组 安装实施小组

实施中期		
设备到货及验收	设备到货，并确定 的地点交货，到 货验收及验收	项目领导组 商务小组 安装实施小组
现场安装安装调试	实施小组进行现场设 备安装调试工 作、现场培训 工作	技术支持小组 安装实施小组
设备初验	实施小组完成安装调 试工作后，进行 网络联调，并依 据测试计划对设 备进行自测。	技术支持小组 安装实施小组
设备试运行	设备初验通过后后试 运行	技术支持小组 安装实施小组
竣工验收	根据验收方案对设备 进行验收	技术支持小组 安装实施小组
实施后期		
技术支持与售后服务	提供给用户及时准确 的帮助，包括使 用方面的热线咨 询、故障的修 复。	售后支持小组

具体针对每个项目的实施计划，以中标后，与用户沟通结果为准。

1.2 运输方案

我方有一套科学合理、具体、详细并切合实际的货物运输方案和经验，以安全、配送快捷、服务满意为基本原则的配送流程。公司拥有专业的配送中心仓库，及专业的监督管理团队，具体的配送方案配送宗旨是“三按”“三专”，即“按时、按质、按量”，“专人、专车、专线”对医院所需设备实行统一配送、统一安全进行严格的把控。

总体方案“高效快速、机动灵活，诚实守信，卓越服务”是我公司对客户恪守的承

濮阳市人民医院住院三部产房设备购置项目 一标段-投标文件
诺和经营宗旨，针对本招标项目，我公司将成立项目实施领导小组”，由总经理任组长，售后部经理任售后监督调查责任人，配送中心经理任专项配送中心责任人，全面协调各项工作的开展和问题处理。

A. 我方在预计的装运日期之前，即海运前三十（30）天或铁路/公路 /水运前二十一（21）天或空运前七（7）天以电报或电传或传真形式将货物合同号、名称、数量、箱数、总毛重、总体积（用m3表示）和在装运地备妥待运日期通知需方，同时，我方把详细的货物清单一式三（3）份，包括货物合同号、名称、规格、数量、总体积（用m3表示）、每箱尺寸（长×宽×高）、单价、总金额、启运地（或口岸）、备妥待运日期和货物在储存中的特殊要求和注意事项等寄给需方。

B. 我方在货物装运完成后二十四（24）小时之内以电报或电传或传真形式将货物合同号、名称、数量、毛重、体积（用m3表示）、发票金额、运输工具名称及启运日期通知需方。如果每个包装箱的重量超过20吨（t）或体积达到或超过长12米（m）、宽2.7米（m）和高3米（m），供方应将每个包装箱的重量和体积通知需方，易燃品或危险品的细节另行注明。

如果是因为我方延误不能将上述内容通知需方，使需方不能及时做好有关准备或办理相关手续，由此而造成的全部损失应由我方负责。

运输方式公司采用直配式，以配送中心为起点，根据实际的合同设备情况向医院配送本次项目设备，公司并配有专职装卸人员，把物品放到招标人指定的地点，并要求接收人按质按量验收。

C. 运输要求

- a. 搬运装卸应轻拿轻放，严格按照外包装图示标识，要求堆放和采取防护措施。
- b. 对有温度要求的设备运输，根据季节温度变化和运程采取 必要的保温冷藏措施。
- c. 运输过程导致的质量不符合规定的产品予以拒收。
- d. 对公司配送人员定期内部培训，加强运输质量意识。
- e. 对本公司发出的货物，质量人员进行现场抽查、监督，保证符合运输要求。对不符合规定的及时处理，处理应有记录。
- f. 规定公司配送人员在货物运输中随时汇报影响产品质量的突发事件，由运输部门加以解决问题和解决情况应有记录。

D. 运输方式

公司采用厢式货车门对门运输，主要运输方式为公路运输，所采取公路运输的原因：公路运输是一种机动灵活、简捷方便的运输方式， 在短途货物集散运转上，它比铁、水路等运输具有更大的优越性，而 们所要运送的货物都具有短途运输的功能，

濮阳市人民医院住院三部产房设备购置项目 一标段-投标文件

货物的性质和经济性都符合公路运输的特点。

E. 运输路线

由于医院所需货物性质，我们采用最佳行驶路线以达到最低成本，使运输的经济效益达到最优化，保证货物迅速、准确，并且易于管理。运输路线会根据实际情况进行调整，并规划2条以上的运输线路，确保特殊情况下能够及时把设备运送到采购人指定地点。

3、安排采购人员培训计划

如我公司产品中标，将对用户关于设备基本原理、安装、调试、使用操作、设备维修、故障排除、保养等方面进行免费培训。其产生的培训费用由我公司支付。具体方案如下：

1、培训的原则：

1) 领导要高度重视，各专业技术人员要积极参与配合，实行指导性与指令性相结合的办法，坚持在开发专业技术人员整体素质上，树立长远观念和大局观念。

2) 一定要做好培训前的策划与教学设计，确保培训质量的有效性。我们一定要自觉站在公司建设具有永续竞争力的卓越企业的战略高度重视专业技术人才的学习和成长；同时，公司要想在激烈的市场竞争中立于不败之地，就必须落实创建学习型企业，从加快职业教育和培训事业的发展入手，来提升员工队伍的整体素质，构筑人力资源的核心竞争力，以此提高员工参与企业市场竞争的能力。

2、培训内容及要求：

1) 强调理论联系实际。结合我公司产品性能、原理、使用操作、保养维修技术、特点，使学员能清楚地了解产品的基本概况，提高学员的理论和临床诊断水平，并且能够独立使用、熟练操作；

2) 由厂家工程师讲解该产品的具体性能、特点、使用方法和日常维修、维护知识，确保学员们在充分发挥产品各项性能的前提下正确熟练使用以及可以简单的保养与维护（设备安装时，进行现场操作培训和维护人员的基础培训）

3) 产品保养及维修，常见故障处理的诊断。

3、具体培训方案

1) **主讲：**由各专业工程师定期进行专题技术讲座，进行技术规范、新工艺、新材料及质量管理等专业技能方面的专项培训。

2) 具体内容：

①知识培训，对产品的基本原理、安装、调试、操作使用和维修保养等有关内容进行讲解。

②技能训练，对设备进行安装、检验和调试现场演示，指导使用方的受培训人员进行使用操作，设备维修、保养等技能操作，直至其能熟练地独立工作。

③应用培训，现场安装、培训结束后，再集中举办设备应用培训，进一步全面提升使用方技术人员对设备的实际使用和保养能力。

3) **培训方式：**对用户进行现场培训和集中培训。

4) **培训地点：**知识及技能培训在采购人指定地点进行；集中应用培训时间及地点与采购人协商确定。

5) **培训人数：**免费培训采购人指定操作人员；

6) **培训时间：**接到用户通知后，采购人确定培训具体的日期，确定参训人数，并通知其做好培训准备。收到用户通知后协商时间后进行培训，培训时间为5-7天至使用人员完全掌握为止；

7) **培训费用：**交通费用、食宿、资料等费用由我公司全部承担。

在用户所在地的培训：场地、产品和教具租用费、有关耗材费用、参训者的食宿、资料和师资的所有费用均由我方支付。

8) **培训资料：**产品知识光盘及培训手册、使用说明书及相关技术资料。

9) **对培训人员的要求：**

①凡进入公司的新员工必须经过岗前培训。岗前培训时间7天，培训内容为：行业综述、公司概况、经营宗旨、职业道德、团队作风、规章制度、服务规范、专业知识、基本技术、实际操作等。培训结束后，由公司统一组织新员工考核，凡考核合格者方能作为试用工上岗；

②凡公司维修技术人员人员，每半年进行一次岗位培训。岗位培训时间60小时，培训内容为：经营理念、职业道德、团队作风、规章制度、服务规范、专业知识、本职工作（管理人员）、本职技术（生产人员）、本职业务（各相关专业人员）实际操作等。培训结束后，企业通过组织考核确认员工的工作能力，考核不合格者，降一级职位；

③凡公司晋升人员必须通过考级晋升培训。考级晋升培训时间30小时，培训内容为：经营理念、职业道德、团队作风、规章制度、服务规范、专业知识、高于本职级别要求的工作或技术。培训结束后，企业通过组织考核确认员工的工作能力，考核合格者方能晋升；

④凡不能参加公司规定培训者，必须提出书面说明，经主管批准后，方可不参加当期培训。凡无故不参加培训者，均以培训不合格处理。

投 标 人 河南九思医疗器械有限公司 (盖章)

法定代表人或其委托代理人： 仪代印 签字或盖章)

2023 年 12 月 13 日

6.2、投标人售后服务计划

售后服务工作是该项目的主要环节，为保证本项目始终处于良好的运营状态，我公司特此制定如下售后服务承诺及措施。

1、设备保修期

验收合格后保修1年，免费提供上门服务，无需用户送修，并提供终身技术服务支持和维修；

2、设备供货时间

合同签订后15天内安装调试完成，提供所有产品免费送货、安装、调试，直至设备正常运行。保修期内定期安排技术人员回访，并对设备进行检查。

3、质保期内服务承诺

我公司承诺：我公司投标设备质保期为1年，时间从通过验收之日起计算。在保修期内由于设备材料本身质量原因造成的任何损伤或损坏，免费修理或更换；对严重影响系统正常运行使用的，必须免费提供备用品。保修期内，提供免费技术支持，在正常使用情况下，发生的非人为损坏的任何故障，免费维修和免费更换损坏部件，我公司对本次投标供货有效期内所提供的所有产品，每年提供4次的上门维护保养工作，坚持每季度巡回检查及保养以延长设备使用寿命。维修响应时间：如设备出现故障，我公司在接到用户通知后2小时内响应，4小时内到达现场，超过24小时不能解决问题提供备用机，郑州有常驻工程师。

4、质保期外服务承诺

保修期外，提供免费技术支持，对质保期外的设备厂家免费维修，接到用户后，2小时内电话响应并提供解决方案，在4个小时内到达现场，并在24小时内完成设备修复，做到不换配件不收费，维修工程师免收人工费，只收零配件的材料费。对需要更换的配件，按市场价格收取，我公司保证所提供的所有易损耗材均为原装正品，决不提供替代品牌或假冒伪劣品，以确保设备的良好运转。

5、应急处理方案

我公司在接到指令后如未能完成售后服务，则为采购人提供替代设备。

6、售后服务人员名单及服务时间

九州通售后负责人：邹家琪 17319705597

Hill-Rom 厂家郑州售后负责人：李工（400 691 5616 ）

服务时间：每周 7 天，每天 24 个工作小时全天候服务；

7、备品备件及售后服务地址

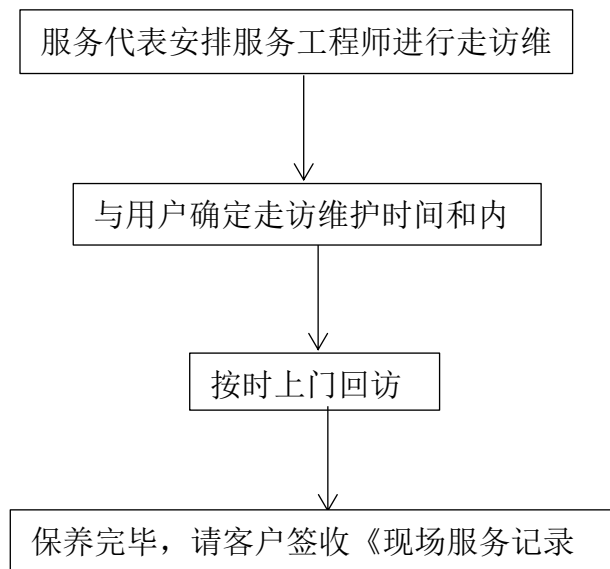
公司在国内设有仓储中心，可以承诺报修后，维修零配件及备品备件齐全，可及时供货。省内维修点同样设有仓储中心，提供常用维修零配件，可及时提供维修服务。

九州通售后服务地址：郑州经济技术开发区前程办事处前程大道 369 号 1 号楼

Hill-Rom 厂家郑州售后服务中心：河南自贸试验区郑州片区（郑东）祭城路东风南路东金水东路北2幢2单元9层911号

电话：18538269986 联系人：李工（400 691 5616）。

8、定期保养流程



回访客户满意度

投标人：河南九州通医疗器械有限公司（盖章）

法定代表人或其委托代理人（签字或盖章）

2023 年 12 月 13 日



濮阳市人民医院住院三部产房设备购置项目 一标段-投标文件

6.3、投标产品厂家售后服务

Hill-Rom

enhancing outcomes for patients and their caregivers.

售后服务申明

感谢贵院的信任并选择了Hill-Rom 公司的产品，本公司对贵院所购产品作如下服务承诺：

一、售后服务承诺书

(1) 免费保修期内售后服务计划

我公司有多名驻郑维修工程师，省内各地的代理商也有经厂家培训合格的工程师，协助我们进行维修工作。我们在**郑州设有维修中心及零配件仓库**。每年定期召开维修培训学习班，培训医院自己的工程师。在此我们慎重做出如下承诺：

1、质量保证措施：我公司保证本次所投标的产品符合国家及国际质量认证标准要求，并获得有各种认证证书，提供产品技术资料(包含产品配置目录、使用说明书、合格证及使用指南、培训视频、操作手册、详细维修手册、整机线路图、系统安装软件及维修密码，软件终身免费升级等资料)；

2、供货安装时间及技术培训：我公司在本次招标采购中若中标，在接到中标通知书后与用户签订采购合同，**合同签订后 15 日历天内**安装。而且提供的所有产品**免费**送货、安装、调试，直至设备正常运行。同时，我公司还负责向用户培训设备的使用操作和简单维护并与客户签订售后服务协议，以保障客户利益；

3、质保期：我公司对本次招标供货有效期内所提供的**所有产品质保期1年**，**免费**提供上门服务，无需用户送修，并提供终身技术服务支持和维修；如因**正常**使用造成的故障，由厂方提供所需的**免费**维修配件(仅限床体本身故障，**不包括**床垫等易损件)；

4、巡检：我公司对本次招标供货有效期内所提供的**所有产品**，每年提供**4 次**的**上门维护保养工作**，坚持每季度巡回检查及保养以延长设备使用寿命。

5、保修期内产品若发生故障，我公司在接到用户报修信息后，在使用本公司产品过程中，有任何需要，敬请联系当地经销商或拨打本公司热线电话：

800-820-5911/400-921-5911。**在接到用户通知后，2小时响应，4时到达现场，超过24小时不能解决问题应提供备用机，郑州有常驻工程师。**

河南用户服务中心：

地址：河南自贸试验区郑州片区（郑东）祭城路东风南路东金水东路北2幢2单元9层911号

邮编：450018 电话：18538269986

联系人：李工（400 691 5616）

6、服务工作时间：对本次招标供货有效期内所提供的**所有产品**，我公司坚持每周 7

天，每天 24 个工作小时全天候服务；

7、公司在国内设有仓储中心，可以承诺报修后，维修零配件齐全，可及时供货。省内维修点同样设有仓储中心，提供常用维修零配件，可及时提供维修服务；

8、为医院提供培训自己的维修人员，为医院提供完整的技术资料；

9、我公司保证所提供的所有易损耗材均为原装正品，决不提供替代品牌品或假冒伪劣品，以确保设备的良好运转；

10、我公司设有配件库，可以承诺报修后，维修零配件齐全，可及时供货；

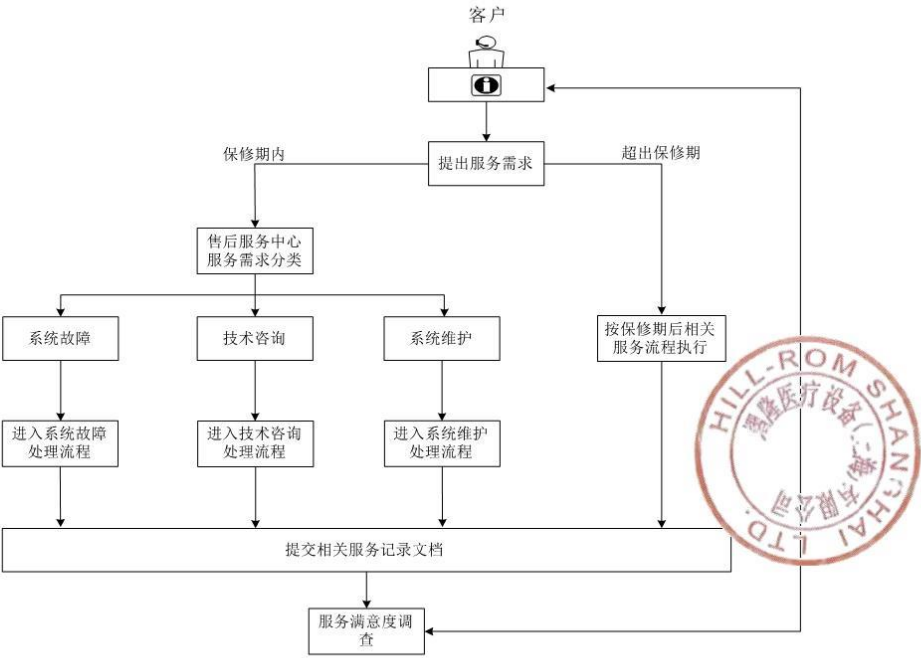
11、每年针对院方医学装备部技术人员进行设备操作、保养、维修实操培训；

12、保证工程师每六个月针对使用产品的具体科室组织专场设备维护保养科室会；

(2) 售后服务体系

我公司始终遵循“高端品牌、国际质量标准、专业服务”的经营理念，以满足顾客的需求为目的，这不仅仅包括向您提供优质的产品和优惠的价格，更重要的是提供良好的技术支持和售后服务，公司建立有技术服务中心，并开通了 24 小时全国技术服务热线：400 691 5616，配置了售后服务系统管理软件，能够有效的查询、分析、处理、反馈售后问题，以便于设备故障及时有效的解决，满足医院的需求。

售后服务体系及流程图如下所示：



(3) 备品备件

1、质保期内免费提供设备运行和维护所必需的原厂备品备件，质保期外保证备品备

件长期稳定供货，质保期内外保证 95% 的开机率。

2、所有备品备件在发运前都应进行测试，保证正常运行。

(4) 安装调试方案

供货时间：根据贵院要求

设备安装地点：根据贵院指定地点交货

设备安装时间：设备送到贵院指定地点后，我公司将派 1 名专业的工程技术人员、1 名商务人员和 1 名原厂工程师进行安装、调试，直至设备正常运行，测试工作所需的仪器仪表、工具、材料均由我公司负责，承担因此发生的一切费用。

验收方案：安装调试完成，由贵院按要求组织验收。

设备安装验收方案：

1、合同生效后，我公司根据贵院的供电、温度、湿度、空气净度和磁场、电场和电磁波的干扰，以及机房尺寸、屏蔽情况、缆线铺设等实际情况，提供产品合理的安装布局规划；明确标明产品的安装摆放位置，安装位置；并提供设备安装须知，其中包括设备的运行、安装、使用环境要求等，以供院方参考。

2、我公司保证所提供的设备是全新的、未使用过的、技术是先进的、设备是可靠的、质量是优质的，且符合中国标准和安全防护标准。所投设备所有软件使用最新版本且终身免费升级，端口免费开放，能与贵院各信息系统无缝对接；所投设备满足现今主流设备的需求，并能根据实际情况以及用户的要求进行及时做出硬件上的调整并负责做好相应设备的安装。随设备发货包括完整的安装、操作、维修手册，安装验收报告，培训卡等资料。货物送达贵院指定位置后由贵院明确的专人负责对货物品种、数量、规格等进行点验、接收。

3、设备安装完成后，由贵院成立由各主管职能科室牵头，临床使用科室、采供办、审计、监察组成联合验收小组，严格按照招标文件、响应文件、合同等对货物进行验收，包括（1）资料验收：验收资料包含验收报告、采购合同、产品合格证（或质量保证书）、装箱单或随货同行单、使用说明书、中文版操作和维护手册、常见故障说明等资料；（2）设备验收：对设备的到货期是否在合同规定的期限内、生产日期是否在规定的期限、硬件配置是否齐全、软件功能是否能实现、相关信息系统连接是否到位、电气安全等进行验收，确保机器能够安全有效地为临床服务；（3）培训验收：我公司将派专业的工程师对相关医护人员进行系统培训，并通过培训考核。

(5) 培训计划

1、培训计划

交货后，安排 2 名工程技术人员对贵院设备操作及维修人员进行不少于 2 个工作日操作及维修培训，直至临床人员熟练掌握操作及维修技能为止。培训的内容包括设备和软件的安装、使用以及软硬件基本维护知识、关于机器常见故障及解决方案等。

2、培训内容

为保障设备的安全平稳运行，我公司在合同签订后向贵院提供技术培训，培训维修人员和运行操作人员。具体人员由需方安排。

为使合同设备正常运行，我公司提供相应的技术培训。培训内容与工程进度相一致。

现场培训计划和内容如下：

- (1) 介绍设备的功能
- (2) 与设备应用相关的理论和技术的培训
- (3) 介绍设备操作手册，日常检查和维护
- (4) 对设备适当的日常维护
- (5) 设备简单故障或停止运转时的处理；

序号	培训内容	培训时间	培训教师构成		地点
1	产床设备	2H	工程师	1 人	施工现场
2	系统理论和知识介绍	1H	工程师	1 人	施工现场
3	设备构造	20 Min	工程师	1 人	施工现场
4	设备的维修保养	40 Min	工程师	1 人	施工现场
5	设备故障排除	20 Min	工程师	1 人	施工现场
6	操作示范	50 Min	工程师	1 人	施工现场

3、培训工程师信息

培训师为产品专家或工程师。相关个人简历如下。在培训期间，如果有培训员或工程师更改，我公司会书面通知贵院。

姓名	性别	年龄	学历	职称	联系方式
李工	男	29	专科	工程师	18538269986

4、培训方式

根据所供应设备的类型不同，我们将采用如下的培训方式：项目安装现场安装调试培训

5、培训时间、地点、人数

每类/组设备的培训时间长度如下：（8小时/天）

设备类型/分组	培训天数	地点	人数
产床设备	2	设备安装现场	1-2人

6、培训计划中包括的设备

项目描述	项目涉及的产床设备
------	-----------

(6) 该次项目所提供的其它免费物品或服务

序号	优惠条件及内容。
1	保修期满后每年至少免费提供 2 次专业工程师维修保养。
2	保修期满后每年提供免费 2 次设备专业检测。
3	贵院增加新医护人员根据贵院需求终身免费提供专业培训。
4	保修期满后每年至少免费提供 4 次专业工程师维修保养。

二、保修期内和保修期外的收费标准

保修期满后售后服务承诺

1、保修期满后所有产品连同配件上门保修，无需用户送修，并提供终身技术服务支持和维修。产品若出现问题，接到维修通知后，**2小时内电话响应**并提供解决方案，在**4个小时内**到达现场，并在24小时内完成设备修复。

2、服务工作时间：对本次招标供货有效期内所提供的的所有产品，我公司坚持每周 7 天，每天 24 个工作小时全天候服务。无论周六、周日或国家法定节假日，有解决故障能力的工程师 4 小时内赶赴现场，并在24小时内解决问题。

3、我公司保证所提供的的所有易损耗材均为原装正品，决不提供替代品牌或假冒伪劣品，以确保设备的良好运转。

4、维修工程师免收人工费，只收零配件的材料费。

5、我公司设有配件库，可以承诺报修后，维修零配件齐全，可及时供货。

6、保证工程师每六个月针对使用产品的具体科室组织专场设备维护保养讲座。

7、每年针对产品进行免费技术升级，并进行质控检测。

8、在保修期期满以后，我公司按同类产品的最优惠价格提供维修服务。

9、服务内容：设备维修服务、软件维护更新服务、系统保养服务、技术支持服务、免费技术咨询服务等。

2.6. 质保期满后随机易损件、备品备件、专用工具价格明细表

序号	名称	规格型号	制造商	单位	数量	单价	合计	备注
1	电源线	Hill-Rom	美国熠隆	条	1	200	200	
2	动力保养油	Hill-Rom	美国熠隆	瓶	1	500	500	
3	输液架	Hill-Rom	美国熠隆	根	1	800	800	
4	蓄电池	Hill-Rom	美国熠隆	个	1	10000	10000	
5	控制盒	Hill-Rom	美国熠隆	个	1	5000	5000	
6	密封条	Hill-Rom	美国熠隆	个	1	200	200	
7	刹车片	Hill-Rom	美国熠隆	套	1	4000	4000	
8	波段开关	Hill-Rom	美国熠隆	个	1	3000	3000	
9	控制器	Hill-Rom	美国熠隆	个	1	8000	8000	



Enhancing outcomes for
patients and their caregivers

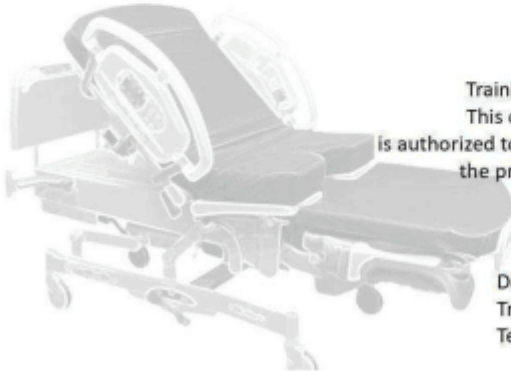
Certificate of Training

We certify by the present document that

Mr.Shurong Liu(刘树荣)

From the company **Permanence** in **Jinan china**, has successfully completed the Hill-Rom Certified Training Program , which took place in shanghai ,from the 13th until the 15th of April 2022 on the following products:

**TotalCare, VersaCare, Affinity ,Careassist,HR900,Basiccare
Centuris,Volker,Stretcher**



Training course duration:3Days

This certifies that **Shurong Liu**
is authorized to Install repair and service
the products mentioned above.

Date:July 6th 2022

Hill-Rom Shanghai Ltd.

David wang
Trainer
Technical Support manager

John he
Trainer
Head of Service, Greater China

Hill-Rom

Enhancing outcomes for
patients and their caregivers

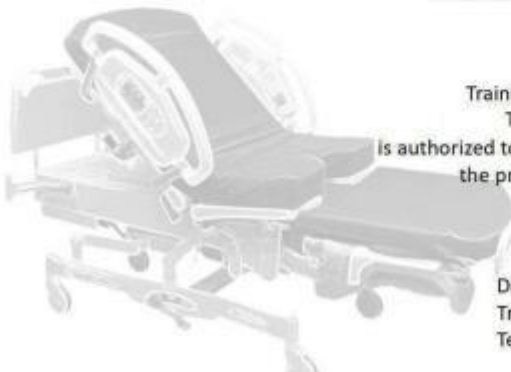
Certificate of Training

We certify by the present document that

Mr.Jiaao Lu(路佳澳)

From the company **Permanence** in **Jinan china**, has successfully completed the Hill-Rom Certified Training Program , which took place in shanghai ,from the 13th until the 15th of April 2022 on the following products:

**TotalCare, VersaCare, Affinity ,Careassist,HR900,Basiccare
Centuris,Volker,Stretcher**



Training course duration:3Days

This certifies that **Jiaao Lu**
is authorized to Install repair and service
the products mentioned above.

Date:July 6th 2022

Hill-Rom Shanghai Ltd.

David wang
Trainer
Technical Support manager

John he
Trainer
Head of Service, Greater China

6.4、售后服务承诺

我公司郑重承诺，我司售后服务体系完善，详见下述。

- 1、质保期：验收合格后保修1年。
- 2、质量标准：合格，符合国家标准。
- 3、供货安装时间：合同签订后15天内安装调试完成。
- 4、售后服务的内容：对所售产品提供终身免费维护、维修，为产品提供免费的技术咨询、安装、培训、维修手册、维修培训及培训光盘等。
- 5、备品备件：我公司设有配件库，可以承诺报修后，维修零配件齐全，可及时供货。
 - (1) 质保期内免费提供设备运行和维护所必需的原厂备品备件，质保期外保证备品备件长期稳定供货，质保期内外保证95%的开机率。
 - (2) 所有备品备件在发运前都应进行测试，以保证正常运行。
- 6、售后服务地址：

九州通售后服务地址：郑州经济技术开发区前程办事处前程大道369号1号楼

Hill-Rom厂家郑州售后服务中心：河南自贸试验区郑州片区（郑东）祭城路东风南路东金水东路北2幢2单元9层911号

电话：18538269986 联系人：李工（400 691 5616）。

- 7、售后服务时间：每周7天，每天24个工作小时全天候服务；
- 8、服务响应时间：质保期内，如设备出现故障，我公司在接到用户通知后，2小时内响应，4小时内到达现场，超过24小时不能解决问题提供备用机，郑州有常驻工程师。质保期外，接到用户后，2小时内电话响应并提供解决方案，在4个小时内到达现场，并在24小时内完成设备修复，做到不换配件不收费，维修工程师免收人工费，只收零配件的材料费。

投 标 人：河南九州通医疗器械有限公司（盖章）

法定代表人或其委托代理人：（签字或盖章）

2023 年 12 月 1 日

