

六、 售后服务计划



投标人参照提供但不限于提供以下内容：

1. 详细阐明售后服务的内容、形式、含免费维修时间、解决质量或操作问题的响应时间、解决问题时间、维修单位名称、地点。

2. 技术培训、质量保证措施。

3. 与采购活动有关的其它物品或服务。

4. 质保期内和质保期外的收费标准。



6.1售后服务承诺

迈瑞产品质量和售后服务承诺

为了更好地服务于广大迈瑞客户，迈瑞公司将提供技术咨询、设备选型、直至整体解决方案，确保设备的质量性能、供货时间、服务保障以及设备在保修期内、外的技术支持、维护保养、维修服务和技术培训，并做出如下承诺：

一、产品质量承诺

- 1、迈瑞公司保证所供设备符合招标文件要求的规格型号和技术要求；
- 2、迈瑞公司保证所供设备是经过出厂检验的合格产品。
- 3、迈瑞公司承诺对所供设备满足国家有关质量标准及相关法律、法规和规定的要求；并附有产品质量合格证、说明书、操作卡、保修卡。

二、售后服务承诺

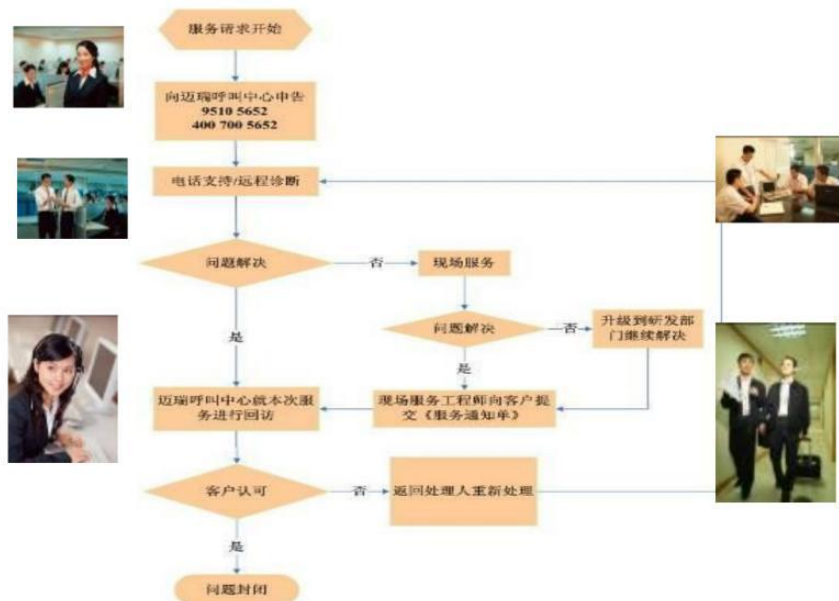
- 1、保修范围：用户应按照说明书、操作卡使用所购买的设备。在保修期内，机器出现质量问题，迈瑞公司提供免费维修和配件更换。如故障属于下列情形之一引起，则不在免费保修之列，用户应承担器材成本和人工费用（另行约定），但迈瑞公司会尽快协助排除故障，使系统恢复正常。
 - 由于用户不按操作规程操作，或用户人为造成设备损坏，如不小心跌落等，而发生的故障。
 - 由于电网电压在本设备规定的适用范围外，引起的故障或严重损坏等。
 - 由于不可抗力引起的机器损坏或灭失，如地震、火灾、失窃等。
 - 由于未经本公司认可的维修人员之拆修而发生的故障。
 - 对设备的使用超出我方在设计研发仪器时所能预料到的使用目的和使用条件。
 - 由于设备与其他仪器连接使用而发生的故障。
 - 其它非因仪器本身质量问题而发生的故障。

- 2、服务热线：

迈瑞专设客户呼叫中心全天候 24 接听服务申告线及客户投诉，热线号码：

400 700 5652，供客户及时反馈各种产品使用情况，为客户解决实际问题；第一时间响应并全程监控客户的需求。

- 3、迈瑞产品服务请求处理流程图：



4、服务团队：迈瑞服务人员均经过公司严谨的专项技术培训，并通过相应服务资质的考核，具备过硬的业务技能和深厚的实践经验。



5、充足的备件中心：迈瑞公司拥有总部、大区物流中心、全国 32 个分公司备件中心和 42 个驻点地区备件中心，授权服务分包常用备件库四级备件支持架构，备件供应及时、充足。

6、收费服务：保修期满后，客户可以与迈瑞签订《保修合同》进行续保，或由我公司按市场统一价格提供维修配件及服务。

7、主动关怀服务：呼叫中心定期电话回访，工程师现场主动走访，收集客户建议及意见，为客户的设备进行系统的诊断、校准、维护、保养、升级。

三、培训计划

迈瑞公司将按买方的要求对最终用户进行集中培训或现场培训，其内容涉及产品基本原理、安装、调试、操作使用、保养维修、临床应用等有关内容。迈瑞公司按买方要求的受训者的人数组织培训。在迈瑞公司本部之外的其他地方的培训由买方承担培训费用。

1、培训方式：



根据客户需求，组织客户进行集中培训或在客户现场举行定期或不定期的产品技术培训。

2、培训内容：

培训内容	教员	职务
产品原理简介	赵彪	销售工程师
产品安装、调试、操作、使用、保养及维修	张宽	售后服务工程师
产品临床应用	李景涛	售后服务工程师

3、培训资料：

产品的培训手册等培训资料由迈瑞公司免费提供。

四、其他事项

- 1、返厂维修时请您妥善包装，防压、防潮，购买足额运输保险，以免在运输过程中造成损坏及不必要的损失。
- 2、不论设备因何种原因发生损坏，请立即停止使用并联系我们维修。
- 3、本承诺适用于迈瑞公司在中华人民共和国境内（港、澳、台地区除外）销售的全部迈瑞公司产品。
- 4、迈瑞公司只提供本承诺所包含的服务，不对任何销售人员或代理商、分销商做出的超出本承诺内容的承诺负责。
- 5、迈瑞公司保留对本承诺的最终解释权。
- 6、迈瑞联系方式：

24 小时服务热线	400 700 5652		
迈瑞公司 售后服务部地址	广东省深圳市南山区高新技术产业园区科技南十二路迈瑞大厦 深圳迈瑞生物医疗电子股份有限公司		
售后服务部经理	周振心	邮编	518057
分公司	郑州	分公司邮编	450000
分公司联系人	王钦哲	分公司联系电话	0371-69316601
分公司联系地址	郑州市郑东新区商务外环路绿地峰会天下 29 层		

如您对迈瑞公司有任何建议或意见，欢迎联系我们！

五、 保修及服务响应时间承诺

- 1、设备保修期：保修期从设备“安装验收日”起开始

投标产品型号	主机免费保修期(月)	备注
EPM10C（病人监护仪）	24 个	/

- 2、保修期间，对迈瑞公司提供的设备出现的故障，迈瑞公司承诺的服务时间如下：

服务时间	市区内	市区外
响应申告时间	1 小时内	
上门服务时间	4 小时内	4 小时内
解决问题时间	12 个小时内	
需要返厂维修或时间较长时，解决方案	提供同型号或者优于该设备的备用设备使用	

二〇二三年十二月十二日

说明：

1. 投标人在用户所在地设有维修中心的，应提供中心的地址、电话、联系人姓名；如 在用户所在地没有维修中心，则提供负责该地维修事宜的维修点的名称、地址、电话、传真和邮编。

2. 培训是指涉及产品基本理论、安装、调试、操作使用和保养维修等有关内容的学习。 受训者的人数和培训时间在投标文件中应说明。培训应在收到采购人通知后一个月内予以安 排。在制造厂家的培训：受训者的交通费（以用户所在地到厂家的往返火车硬卧铺价计算）、食宿、资料等费用均由中标人支付。在用户所在地的培训，场地、产品、有关耗材、教具、受训者的住宿、资料 and 师资的所有费用均由中标人支付。



6.2现场安装调试方案

我公司安排技术熟练，经验丰富并对设备拆装调试有扎实的理论功底的项目技术人员到现场负责安装调试，安装调试过程严格按照招标方要求进行对于设备的安装调试，首先确保所 选用设备生产商具有优异资质。要求设备生产商出具资信证明和 公司实力的相关证明文件， 选择最具实力或与我公司有长期稳 定合作的供货商。安装产品时，要求生产商派往现场施工的人员具有丰富的施工经验，对于特种设备要具有上岗证书，同时我公司将安排专门的技术人员负责，对每一步进度都及时与采购方沟通，把好质量关。

技术支持质量控制

我公司配备了强大的技术服务队伍，从项目实施开始就负责向用户提供技术支持。技术服务人员涵盖医疗器械、电子、机械 等各类专业，具有丰富的理论知识和现场经验，保证第一时间为用户提供技术服务。

我公司通过多种渠道形成一套高效的服务系统通过售后服务电话、互联网、到达现场等形式，快速解决用户在设备使用、 配置、维修等方面的问题。技术支持人员全部经过严格的培训，每一次提供技术支持都必须做好书面记录，跟踪问题解决情况。

项目实施时间

序号	工作项目	工作进度安排				
		第一天	第二天	第三天	第四天	第五至第十五天
1	备货					
2	到货后验货		√			
3	现场勘探					
4	设备安装、调试			√	√	
5	设备验收					√
6	技术培训			√	√	√
合计				15个日历天内（培训计划细见培训计划）		

设备安装、调试

设备到达采购方现场并完成验货工作之后，我公司将委派安装技术人员3人到现场进行设备的安装和调试工作。进行设备安装并对每台设备做功能测试。所有设备调试完毕之后，我公司将对实训设备组成的整个系统进行测试，整个系统调试达到采购方要求则此阶段完成。这一阶段计划用时14天。

设备验收

设备验收是我公司及采购单位对货物根据国家质量技术要求指标进行验收，验收合格后双方签署有关验收证书。项目实施过程中，采购人组成项目验收小组，并根据本项目的特点制定具体验收办法。这一阶段计划用时1天。

投标人名称： 深圳未来康盛投资发展有限公司 （盖单位公章）

法定代表人或其委托代理人： 郭磊 （签字或盖章）

日期： 2023 年 12 月 4 日

6.3供货方案供货方案

1. 货物供应的时效性保证措施
2. 货物供应的质量保证措施
3. 货物供应及质保人员的人员配置



1.货物供应的时效性保证措施

致：濮阳市人民医院

交货期：自签订合同之日起15日内安装调试完毕且经采购人验收合格。

交货地点：本项目采购人指定地点



2.货物供应的质量保障措施

2.1 产品生产的质量控制

2.1.1 产品选择和采购阶段保证质量的措施：选择知名厂家的产品；选择资质和信誉优异的公司作为供货商

2.1.2 设备到货之后我公司首先做外观检查，然后安排技术人员到采购方现场核对设备型号参数、清点数量并对设备做全部 功能测试

2.1.3 设备生产加工阶段保证设备品质的措施：参与生产的技术人员全部经过公司严格培训， 经过基本理论的考核并有不少 于 3 年的生产经验。生产中所用配件和耗材均采用名牌产品并 按照国家标准中的具体要求选型。

2.2 产品售中质量控制

2.2.1 产品包装： 做好产品包装 运输和发运工作： 销售的所有产品采用相应标准的包装，适于长途运输，并有良好的防潮、 防震、防锈和防野蛮装卸等保护措施，以确保货物安全、及时、 准确无误地送至客户指定地点。

2.2.2 运输跟踪：在产品运输过程中积极做好与用户的沟通工作，及时告之用户需求产品到货时间及地址，以便客户及时收到相关 货物。

2.2.3 完好无损： 货到后主动与客户联系并了解产品情况，如在运输过程中出现产品破损，将及时为用户更换产品

3.货物供应及质保人员的人员配置

河南地区的临床技术支持及售后服务公司位于 郑东新区商务外环路，办公面积约 500平米，共有工作人员 30 多名，学历均在本 科大专以上，专业以临床医学、电子自动化为主，其工作宗旨是给客 户提供快捷、专业、高效、低成本的售后服务，实现客户对售后服务本土化的要求，同时表明迈瑞公司将长期扎根于河南地区，作为医疗行业中的民族工业代表，为河南省医疗卫生事业做出自己的贡献。

附： 郑州分公司技术支持、维修服务人员部分名单：

产品线	姓名	手机号码	职位
用服工程师	王岚	159 8189 3167	用服中心主任
	朱宏冲	186 6593 1501	用服工程师
	王文卿	186 6593 1505	用服工程师
	张昌	186 6593 1509	用服工程师
	郭利超	186 6793 1508	用服工程师
	董应龙	186 5799 1506	用服工程师
	黄保印	186 6793 1507	用服工程师
	李想	186 6793 1510	用服工程师
	罗立成	186 8215 3215	用服工程师
	谢清乐	186 6593 1516	用服工程师
	陈兵	135 9800 5161	用服工程师
	胡宗亚	186 6593 1492	用服工程师
	张朋飞	150 3607 6671	用服工程师
	张磊	186 6593 1503	用服工程师

分公司拥有一支出色的售后服务队伍以及维修中心，在河南省郑州市设有专业的经过正式注册的用户服务服务中心，

在郑州办分局长驻六名专职的维修工程师，提供从维护、培训到产品升级等全方位的优质服务。

在河南省共有 25 名特约和二级授权维修工程师分布各个地区，提供快捷、专业、高效、低成本的服务。

买方用户如有任何问题，可由以下方式和我们联系。

24 小时免费热线电话随时恭候您的垂询

00-830-3312（固定电话拨打） 9510-5652（固定或手机拨打）

24 小时自动传真机随时恭候您的垂询

0371-69316601 0755-26646559

您还可以写信到如下地址与负责人直接联系

广东省深圳市高新技术产业园科技南十二路（518057） 孟涛收

河南省售后服务中心：

河南省郑州市郑东新区商务外环路 13 号绿地峰会天下 29 层

王岚 收

投标人名称：深圳米康盛投资发展有限公司（盖单位公章）

法定代表人或其委托代理人：郭磊（签字或盖章）

日期： 2023 年 12 月 3 日

6.4培训方案

1. 培训目的：

为了更好地服务于广大未来康盛的客户未来康盛公司将提供技术咨询、设备选型、直至整体解决方案，确保设备的质量性能、供货时间、服务保障以及设备在保修期内、外的技术支持、维护保养、维修服务和技术培训。

2. 培训形式及内容：

2.1集中统一培训

设备采购后，将由我公司专业的培训工程师配合当地卫生部门集中的为客户进行专业的、系统的培训。

2.2前往客户所在地现场培训

由我公司专业的安装调试工程师为每一家客户进行有针对性的现场培训

2.3网络培训

通过公司网站、E-mail、即时通讯工具等各种网络方式，提供在线培训与技术支持。在线指导和解决故障问题，或进行系统升级、维护服务。并通过网络，辅助进行医疗系统信息化建设。

2.4临时性技术支持

适用范围：个别客户在产品使用中出现问题时所需的技术支持或突发性培训需求。

课程安排：培训课程应依据客户需求设计，具有较强的针对性和时效性，迅速解除客户出现的问题，并给予指导性建议。

3. 培训资料

3.1产品说明书。工程师装机后依据产品说明书进行现场培训并实际操作，加深操作概念。

3.2培训教材。编写发放给客户的培训教材，结合以往客户培训经验，将常规知识点、常见故障分析等内容纳入其中，使教材有指导性与实用性价值。

3.3技术资料配合网络培训，将部分可公开的资料上传到网络上，并定期维护更新，及时解答客户通过网络提出的问题。

3.4视频资料。将软件操作设置过程录制为视频资料，并留存于客户手中。

对于不明确的操作可直接查看视频资料，答疑解惑。

4培训人员数量安排方案

4.1.培训进度分组负责制保障

配备专项项目培训跟进负责人2名，1名总负责人下属1名负责人根据项目总数量分组跟进，2台设备分两组包括总负责人在内每人负责一个小组，主要负责协调、通知、跟进培训操作人员以及集体培训事宜，培训后掌握程度反馈等。

4.2.培训分期制保障

分期培训确保货物落地实处，物尽其用。

4.2.1、一期培训

货物落地，根据使用单位要求，现场安装指导培训，确保临床熟练操作。

4.2.2、二期培训

使用20天后，组织相关临床操作医生集体培训，就临床操作指导培训

4.2.3、三期培训

使用30天后，组织省市学术相关麻醉专家主委，对设备临床操作疑点，难点、共性以及差异性做学术性培训。

4.3.培训人员配置及培训进度人员保障

4.3.1实行1名总负责+2名专项负责人+2名专业工程师，确保每台设备安装调试培训责任到人

4.3.2. 货物落地后根据使用单位轻重缓急排出装机明细表知会采购单位，落实后根据先后顺序依次装机培训，

4.3.3根据采购人要求可同时进行安装培训。分批分次安装培训，差异化安装指导培训等。

5实操培训方案

一）、集中统一培训

内容包括：

- 1、设备原理简介
- 2、设备操作现场培训
- 3、常见问题解答
- 4、现场演练

5、日常维护知识及方案

适用范围：产品售后的初级培训

地点：由采购人濮阳市人民医院指定

时间：由采购人濮阳市人民医院制定

课程安排：让客户了解产品性能、学习并掌握产品的操作、维护，或对于系统工程项目进行熟悉与认识。

二）、前往客户所在地现场培训

内容包括：

1、设备操作现场培训

2、相关说明书的讲解

3、常见问题解答

4、现场演练

5、日常维护知识及方案

适用范围：系统安装后培训

地点：各客户安装现场

时间：装机完成后

课程安排：除提供产品操作维护方面的培训内容外，部分课程涉及设备工作原理、设备安装和故障排除。最后通过实践，参培人员能达到较高的技术水平。



三）、网络培训

内容包括：

- 1、在线技术文档下载
- 2、在线软件下载
- 3、在线技术支持
- 4、辅助进行医疗系统信息化建设
- 5、相关技术术语、技术参数解答
- 6、日常维护知识及方案

临时性技术支持

适用范围：个别客户在产品使用中出现问题时所需的技术支持或突发性培训需求。

课程安排：培训课程应根据客户需求设计，具有较强的针对性和时效性，迅速解除客户出现的问题，并给予指导性建议。

投标人名称：浙江未来康盛投资发展有限公司（盖单位公章）

法定代表人或其委托代理人：邵磊（签字或盖章）

日期：2023 年 12 月 4

6.5 保修期满后售后服务承诺

保修期满后售后服务 承诺内容	<p>1、质保期结束后，我方免费提供终身的技术咨询服务，对设备提供终生维修服务，只收取配件成本，不收服务费。</p> <p>2、保修期外的服务的反应时间、质量与标准均与保修期内一致。</p> <p>3、我司负责设备的终身维修，终身服务。</p> <p>4、货物超过质保期发生故障，采购单位可自由选择维修单位，如委托给中标供应商，中标供应商不得借故推诿，且维修费优于市场价格。</p> <p>5、十分钟电话响应</p> <p>我公司在接到用户的报修请求后的10分钟内，安排专人与用户电话取得联系，确定具体事宜。</p> <p>6、现场服务</p> <p>我公司在接到设备故障通知或服务要求后，根据故障严重程度，进行不同的响应。如需上门维修，则12小时内进行现场服务响应，安排工程师上门维修。</p>
-------------------	--

供应商名称：深圳未来康盛投资发展有限公司（企业电子签章或加盖公章）

法定代表人或授权委托人（个人电子签章或签字）：

2023 年 12 月 3 日