

## 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. 详细说明售后服务的内容、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。

### 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原理、安装、调试、操作使用和维护等有关内容的学习。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：受训者的交通费用（以用户省辖市到厂家的往返火车票硬卧铺价计算）、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、资料和师资的所有费用均由中标人支付。



## 售后服务计划

濮阳市人民医院：

我公司经仔细阅读招标文件规定，详尽的理解采购方的要求，考虑到本项目设备的特性，结合本公司的实际情况，特为本项目技术及相关质保售后服务工作作出如下承诺：

### 一、设备供货方案

1. 我公司承诺，保证严格按照采购方的交货时间及产品质量要求及时提供货物，并送达采购方指定地点。产品达到用户指定地点后，由用户组织对设备进行验收。在运输过程中，我公司会对投标产品做严密的防护，我方将在包装箱上醒目地标明“小心轻放”、“整齐堆叠”等字样以及相应的标记团避免标识牌漆面或字迹刮伤、磨损，为产品的美观性、耐用性打下良好的基础。货物运输过程中产生的所有费用由我方承担。我公司将派专人负责本项目的跟踪，包括运输、安装、签收、培训等各个环节；

2. 按照国家标准、行业规程进行产品验收、按照企业产品说明书进行产品验收；

3. 按合同要求及装箱清单、产品配置清单与组件三者一致并随附产品说明书、产品出厂合格证，使用手册等全套技术资料；

4. 我方中标后，保证按时、按质、按量完成任务。

### 二、交货期

合同签订后 30 日历天内供货至采购人指定地点并完成安装、调试并验收合格。

### 三、安装调试方案

设备到货后，我公司由服务部全权负责并派专职工程师在用户现场免费安装调试，确保设备正常运行。并由设备科会同厂方进行开箱验收，检查设备在运输过程中有无损坏、丢失附件及随机备件。专用工具、技术资料等是否与合同装箱单相符，并填写设备验收单，存入设备档案。设备科会同设备使用科室及厂方，对设备进行定位。

考虑以下因素：

1. 应适应工艺流程的需要；
2. 应便于使用者的医疗操作；
3. 设备及其附属装置的外尺寸、运动部件的极限位置及安全距离；
4. 应保证设备安装、维修、操作安全的要求；

在项目安装过程中，我公司安装技术人员将严格按照安装流程进行操作，并注意产品的防护和现场防护。在保证客户的人身和财产安全的前提下对产品进行安装调试。具体操作流程如下：

(1)检查设备、配件是否受损，如万一因运输等特殊原因造成损坏，应如实填写《安装调试记录表》，并及时通知公司更换。

(2)示范性地设备的安装、调试，确保用户学会自行使用调试设备，完成技术指标的检验。

(3)示范性的进行设备的演示操作，向用户讲解正常使用常识，保证用户能独立操作为止。

(4)示范性的进行设备的常规养护操作，确保用户学会日常设备的养护方法。

(5)向客户介绍我司的售后服务体系、服务流程、服务热线方便客户及时掌握。

安装结束后，设备使用科室应与设备科及厂方一起对设备进行试运行，对设备各项功能进行核准，发现问题及时解决。

#### 四、培训方案

设备送至院方指定地点后，公司会保证院方合适时间的情况下，安派专职工程师到现场免费安装、调试，提供技术服务及技术培训。

1. 培训对象：具体使用者；

2. 培训形式

为了使培训达到最佳效果，使用户获得尽可能多的知识和经验，我们将采用现场授课：由专业的售后服务人员，在现场对用户进行培训。通常由设备的操作说明书作为资料支持，现场设备操作为辅助。现场指导在实际操作中遇到的问题，详细讲解操作步骤，指导客户操作，并解答客户的问题。

3. 培训内容：设备的基本组成与工作原理，正确的操作使用方法，日常的维修保养，常见故障的排除以及易损件耗材的更换等。

(1) 设备的基础原理、结构组成；

(2) 设备的正确使用及操作方法；

(3) 该型号产品的基本特点及注意事项；

(4) 设备正常维护和保养方法；

(5) 设备故障的分析和排除；

(6) 解答使用人员的提问。

4. 培训效果：通过培训，使每一位被培训者了解产品的基本工作原理，能独立正常使用机器，熟练掌握常用项目的检测过程及日常设备的维修保养。

#### 五、质保措施及售后服务方案

1. 我公司将严格遵循采购方及招标文件的要求，向采购方提供满足招标文件上技术要求的、全新的、未经使用过的设备。并保证合同货物在正常安装、正常操作情况下，运行安全可靠；

2. 保修期内无偿负责设备的调试及已损坏的零部件的维修与更换（易损及消耗品除外）；

3. 保证零配件、消耗品供应及维修服务；

4. 我公司与设备厂家及时提供技术支持，保证 24 小时内维修保养相应；

5. 对保修期外提供设备的更换、维修部只收取零配件成本费用，不收人工技术费用；

6. 长期提供良好的技术支持及零配件优惠供应；

7. 我公司承诺保修期为自设备安装验收合格之日起 12 个月。

#### 六、售后服务承诺

我公司承诺保修期内提供免费维修服务，接到用户通知后，保证 2 小时内响应，工程师 4 小时到达现场提供维修服务，24 小时解决问题。

应急维修1小时内响应，由工程师先进行电话指导处理，如无法解决，安排就近的公司技术人员到达现场进行维修。

濮阳售后服务分理处：

地址：河南省濮阳市华龙区中原路与安凯路交叉口电子商务产业园（亿丰时代广场一期）4

栋3楼65、69号

联系电话：71053341

投标人：河南同友医疗器械有限公司（盖单位章）

法定代表人或其委托代理人：（签字或盖章）

日期：2023年02月14日

## 戴维产品质量和售后服务承诺

为了更好地服务于广大戴维客户，戴维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、戴维公司对本次招投标所提供的设备符合招标方要求的规格型号和技术性能。
- 2、戴维公司保证所供设备是经过出厂检验的合格产品。
- 3、戴维公司承诺对所供设备满足国家有关质量技术标准及相关法律、法规和规定的要求；并附有产品质量合格证、说明书、保修卡。

### 二、售后服务承诺

- 1、保修范围：用户应按照说明书使用所购买的设备。在保修期内，设备出现质量问题，戴维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费和人工费用（另行约定），但戴维公司会尽力排除故障，使系统恢复正常。
  - 由于用户不按操作规程操作或者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及严重损坏等。
  - 由于不可抗力引起的机器损坏或灭失，如地震、洪水、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：戴维专设全天候 24 小时免费客户服务热线：400 653 9221，供客户及时反馈各种产品使用情况，为客户解决实际问题。
- 3、服务团队：戴维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。
- 4、收费服务：保修期满后，由我公司按市场统一价格提供维修配件及服务。
- 5、配件供应年限：产品零部件保证供应年限不低于产品的寿命期。
- 6、主动关怀服务：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

戴维公司承担培训工作，对买方的使用人员及设备维修人员进行培训，使用人员能够熟练掌握设备的各项功能和操作，维修人员能对设备进行日常维护和一般性故障的查找及故障的排除。

- 培训师资：戴维公司专业工程师
- 培训内容：产品基本原理、操作使用、保养维修等有关内容
- 培训地点：用户单位所在地
- 培训费用：费用全免
- 受训人员要求：用户单位专业医护人员
- 培训完成：《售后服务记录单》上签字认可，培训完成

### 四、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”起开始计算，免修保修1年（除人为损坏、定期更换的配件、耗材外）。
- 2、服务响应时间：在接到买方报修通知后，将在2小时内响应，4小时内提出解决方案，如若故障不能排除，48小时内提供现场服务。

### 五、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、本承诺适用于戴维公司在中华人民共和国境内销售的全部戴维公司产品。
- 4、戴维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、戴维公司保留对本承诺的最终解释权。

宁波戴维医疗器械股份有限公司