

九、售后服务方案

1、项目实施措施方案

（一）交货前检验

合同设备交货前，我方将会在 7 日前通知采购人货物验收事宜，并同采购人代表共同对设备进行交货前检验并出具交货前检验记录，有关费用由我方承担。

（二）包装、标记、运输和交付

我方保证厂家发货的设备采取防潮、防晒、防锈、防腐蚀、防震动及防止其它损坏的必要保护措施的保护，以满足运至施工场地及在施工场地保管的需要，能够经受多次搬运、装卸、长途运输并适宜保管。

每个独立包装箱内应附装箱清单、质量合格证、装配图、说明书、操作指南等资料。

（三）交付

我方将按照合同约定时间，将货物交付至采购方指定地点，并协同采购方代表对货物进行外观及数量清点、核验，然后签发收货清单。如发现技术资料存在短缺和（或）损坏，我方将在收到通知后 7 日内免费补齐短缺和（或）损坏的部分。

（四）开箱检验、安装、调试、验收

（1）货物交付后，与采购方代表人共同进行开箱检验工作，包括：数量、外观、型号、缺失、损坏等，如有不符将在 15 个工作日内予以替换解决。

（2）安装、调试：开箱检验完成后，与采购方代表人共同对设备进行安装、调试，以使其具备正常运行、可操作状态。并对安装、调试进行讲解，达到采购人主要操作人员了解基本功能。

（3）验收：如设备通过安装调试，可正常运行，采购方无异议后则签订验收合格文件，双方各执一份。

（四）技术服务

我方将派遣技术熟练、称职的技术人员到施工场地为买方提供技术服务。我方技术人员将遵守采购方相关规章制度和安全操作规程，服从现场管理。

（五）质量保证期

根据招标文件要求,我方提供主机三年质保。质保期内外我方均提供专业技术人员进行服务,定期检测,消除隐患,保证设备的良好运行状态。同时会根据设备使用情况,不定期对设备进行全面体检。

设备发生故障时,我公司在接到通知后 0.5 小时内立即做出技术指导性响应,6 小时内派工程技术人员来到买方指定地点维修(保修期后也按此执行),如短时间不能解决问题,公司将对客户提供备用机,确保不影响客户的正常使用。

2、售后服务

(一) 售后服务计划

1、**提供原厂保修 3 年。**质保期过后,我公司承诺器械提供终身维护,只收取维修或更换部件的成本费用,免工时费及其他费用,保证医院可以正常工作。

2、质保期过后,继续为医院提供免费巡检,免费为医院提供关于设备维修保养方法的学习机会。

3、质保期过后,继续大力支持医院的学术交流会议。

4、设备发生故障时,我公司在接到通知后 1 小时内立即做出技术指导性响应,12 小时内派工程技术人员来到买方指定地点维修(保修期后也按此执行),如短时间不能解决问题,公司将对客户提供备用机,确保不影响客户的正常使用。

5、**免费专业维护:**工程师会定期检测,消除隐患,保证设备的良好运行状态。同时会根据设备使用情况,不定期对设备进行全面体检。

6、**疫情期间**任何时间都可以进行维修,不因任何情况不提供维修。终身维护,提供技术支持。

7、我方中标,货款支付方式与采购人协商,以采购人要求为准。

8、根据本项目产品的特性制定针对性的安装调试方案,以确保运行设备的安全及参与运行人员的人身安全。

9、免费为采购人提供本产品的安装调试服务,我公司承诺在项目履行期间积极配合采购人,并服从采购人的统一安排,在设备供货、技术支持、运行维护等方面做到相互配合。

10、负责本次采购内容的安装、调试,以达到系统应具有的功能和技术指标,并负责相关技术支持和维护。

11、承诺本项目的产品到货后,免费及时的派专业的工程师进行现场安装调

试。

12、完全遵守采购单位安装现场的一切规章制度；

13、在设备全部安装完工并通过采购方的验收之前会对安装好的设备及设备的安装工具等提供适当的保护、包装或覆盖等处理，直至验收合格，以免设备受损；

14、我公司安装调试人员在安装中对其他邻近设备、管线等造成损坏，将负责修复及承担一切费用；

15、调试期间或保修过程中，我公司负责及时清理垃圾，并将包装物及垃圾堆放至采购人指定地点。

16、在安装调试的过程中，有医院的工作人员一起，在安装调试完毕之后，我们将安排工程师对医务使用人员进行培训，保证医务人员都能够独立操作仪器后方可离开，并留下工程师的联系方式，以便紧急情况及日常维护中使用。

17、各设备由专业人员操作，未经授权不得擅自操作。

18、闲杂人员未经允许，不得进入调试区。

19、验收时间和地点：我公司成交后按照招标文件的交货要求交货至采购人指定地点，设备全部交货并布线完毕后由采购人进行现场验收并最终填写验收报告。基本标准为：是否按交货要求及时完成设备的到货、安装、调试工作，投标人提供的设备质量情况是否确保在“合格”及其以上。

(二) 质保期内服务承诺


承诺内容	具体说明及承诺
质保期	自设备安装调试验收合格之日起免费整机质保期为3年
零部件成本	质保期间免费更换，不收取任何费用。
保修期外运行、维修成本	免费质保期满后，终身负责维修，维修只收零件的成本费，免收人工修理费和差旅费。
电话响应	在仪器使用期间，我方在接到用户的维修要求后，在0.5小时之内给予电话答复，售后服务部提供7*24小时的电话技术支持，热线号码：4007005652，随时可以解决您的疑难问题。

到现场服务响应方案	我方在接到用户的报修要求后, 在 0.5 小时之内响应, 6 小时内到达现场进行维修服务, 我方在濮阳有专业的驻地维修售后服务人员, 配备专业的维修工具, 提供每周 7 天*24 小时的全方位服务。
应急维修服务响应方案	对于应急维修服务时, 将做远程诊断, 在半小时内提供解决方案, 2 小时内人员到位, 在规定时间内不能解决问题的, 提供同种工作效果的设备作为备用机, 保证买方不耽误工作。
巡视方案	维修工程师、销售人员定期客户回访 (一年四次)。 维修工程师定期自检设备功能及保养维护服务 (一年四次), 并填写服务记录表反馈至科室及设备科, 用于了解机器使用状态及存档。
开机率	设备一年开机率保持在 98% (含) 以上。设备保修期内, 设备维修占用日期每增加一天, 保修时间往后顺延七天。
维修不良免费换新	如有同一故障经三次维修后仍不能正常使用, 免费更换同品牌、同型号设备; 自更换之日起重新计算质量保证期限。
远程服务	提供 u-Link 远程联机维护功能, 能对设备进行软件升级及故障分析
后期扩展优惠	以后在此产品基础上扩展模块, 我公司将以市场最低价格提供。支持终身免费软件维护及升级。
维修工程师	刘飞跃 1856668230; 罗立成 18682153215; 黄保印 18665931507; 关留欢 15003829836; 张铁涛 13253333550
濮阳驻地工程师	关留欢 15003829836; 张铁涛 13253333550

用户所在地维修中心	地址：濮阳市市辖区人民路铜锣湾 2 幢 14 层 1402 层，联系人：关留欢，电话 15003829836。
维修单位	深圳迈瑞生物医疗电子股份有限公司 郑州分公司地址：郑州市郑东新区商务外环路 13 号绿地. 峰会天下. 迈瑞公司， 联系电话：0371-69316601、69316602、69316603 传真： 0371-69316605

（三）质保期外服务承诺

承诺内容	具体说明及承诺
保修期外运行、维修成本	免费质保期满后，终身负责维修，维修只收零件的成本费，免收人工修理费和差旅费。
电话响应	在仪器使用期间，我方在接到用户的维修要求后，在 0.5 小时之内给予电话答复，售后服务部提供 7*24 小时的电话技术支持，热线号码：4007005652，随时可以解决您的疑难问题。
到场服务响应	我方在接到用户的报修要求后，在 6 小时内到达现场进行维修服务。我方在濮阳有专业的驻地维修售后服务人员，配备专业的维修工具，提供每周 7 天*24 小时的全方位服务。
应急维修服务响应方案	对于应急维修服务时，将做远程诊断，在半小时内提供解决方案，2 小时内人员到位，在规定时间内不能解决问题的，提供同种工作效果的设备作为备用机，保证买方不耽误工作。
巡视方案	维修工程师、销售人员定期客户回访（一年四次）。 维修工程师定期自检设备功能及保养维护服务（一年四次），并填写服务记录表反馈至科室及设备科，用于了解机器使用状态及存档。

开机率	设备一年开机率保持在 98%（含）以上。设备保修期内，设备维修占用日期每增加一天，保修时间往后顺延七天。
维修不好免费换新	如有同一故障经三次维修后仍不能正常使用，免费更换同品牌、同型号设备；自更换之日起重新计算质量保证期限。
后期扩展优惠	以后在此产品基础上扩展模块，我公司将以市场最低价格提供。支持终身免费软件维护及升级。
维修工程师	刘飞跃 1856668230；罗立成 18682153215；黄保印 18665931507；关留欢 15003829836；张铁涛 13253333550
濮阳驻地工程师	关留欢 15003829836；张铁涛 13253333550
用户所在地维修	地址：濮阳市市辖区人民路铜锣湾 2 幢 14 层 1402 层，联系人：关留欢，电话 15003829836。
维修单位	 <p>深圳迈瑞生物医疗电子股份有限公司 郑州分公司地址：郑州市郑东新区商务外环路 13 号绿地. 峰会天下. 迈瑞公司， 联系电话：0371-69316601、69316602、69316603 传真： 0371-69316605</p>

（四）其他优惠条件

- 1) 我公司提供终身维护及咨询服务
- 2) 维修工程师、销售人员定期客户回访（一年四次）。
- 3) 维修工程师定期设备除尘服务（一年四次）。
- 4) 免费对接医院现有网络。

3、培训计划

(一) 培训内容

我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、业务应用操作、流程配置、保养及维修、临床应用等有关内容。

通过培训保证参加培训人员对设备有较全面的了解，使接受培训的人员能了解合同内设备的基本结构、性能，并掌握设备的操作、使用和维护保养的方法，能够在今后工作中有效地操作和维护设备系统。

如采购人需要，可以提供更多的培训次数和技术服务：培训所需一切资料由中标人免费提供，且设备最终验收合格后，我司将所有相关技术资料交采购人留存备案。

(二) 培训地点、培训时间、培训方式、培训内容

培训地点：采购人指定地点

培训时间：3 个工作日（培训时间可根据用户的需要而调整）

培训方式：1、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一对一进行产品技术培训。集中培训不限人数。

2、免费提供两次省级或国家级学习班及会议培训。

培训内容：

培训内容	教员	职务
产品原理简介	关豪然	销售工程师
产品安装调试、业务应用操作、流程配置、保养及维修	关留欢	售后工程师
产品临床应用	张海娜	应用医生



投标人：郑州令义医疗科技有限公司（盖章）

法定代表人或其委托代理人：韩焕莉（签字或盖章）

2024 年 02 月 22 日