

## 九、 售后服务方案

我公司承诺：所投设备提供一年全保，在质保期内免费保修，终身免费维护、终身软件免费升级服务；质保期过后长期提供配件的最低价优惠供应服务、质保期在设备安装完毕验收合格之日计算。

1. **服务宗旨：**快速、果断、准确、周到、彻底；

2. **服务目标：**服务质量赢得用户满意；

3. **质量要求：**达到国家相关法律、法规规定的生产、制造的合格标准；

4. **服务收费标准：**在质量保证期内，凡因正常使用出现的质量问题，我公司提供免费维修或更换；保修期外零部件的损坏、我公司提供的配件只收取成本费，不收人工费。由使用方人为因素造成的设备损坏，我公司维修或提供的配件均按成本价计算。我公司保证所更换部件的质量，并从维修或更换后重新计算保质期；

5. **服务效率：**投标人承诺接到采购人通知，保证 2 小时内响应，4 小时到达现场，24 小时解决问题，无法在规定时间内解决问题，并提供必要的后备设备或解决方案；维修所发生的一切费用，包括工时费、交通费、住宿费、通讯费、运输（邮寄）费均由我公司承担。若主机主要或关键部件出现故障，须更换主机，一切费用由我公司承担。

6. **技术支持及服务网点信息：**我公司免费提供与设备有关的技术咨询，用户在使用设备时可能会出现复杂多变的问题，用户可以采用下列方式向我公司提出咨询或现场技术指导，我公司将有专人为您提供满意的答复。

我公司具备免费的电话维修系统，具备远程维修诊断系统并提供远程维修服务，提供有远程维修中心的详细地址及电话。河南设立有维修服务点，地址：河南省郑州市裕达国贸2702室，服务电话：0371-60917077；24小时服务热线：4006-866-088；

河南省提供有固定备件备品仓库：地址：河南省郑州市中原区中原西路220号裕达国贸2702室，服务电话：0371-60917077；24小时服务热线：4006-866-088，我公司定期派售后人员巡视巡检，每季度2次巡检，并保障配件供应。

售后服务网点人员名单及电话：

姓名	职务	服务区域	服务网点	联系方式
张会利	高级工程师	河南省	郑州	19939960916
曹向超	高级工程师	河南省	郑州	18637181091
李玉美	高级工程师	河南省	郑州	15617905115
李子文	高级工程师	河南省	郑州	13213100125
韩景辉	高级工程师	河南省	郑州	15303827770
高慧勇	售后工程师	河南省	郑州	13725636412
杨家书	售后工程师	河南省	郑州	18715312545
张书群	售后工程师	河南省	郑州	13526500117
位长生	售后工程师	河南省	郑州	13821120325
罗恩斯	售后工程师	河南省	郑州	13756897425
朱辉	售后工程师	河南省	郑州	15903676786
翟英林	售后工程师	河南省	郑州	13753678872
逯尔龙	售后工程师	河南省	郑州	13529578630
王 伟	售后工程师	河南省	郑州	15333807335

客户服务部的承诺

全年7\*24小时服务；

全国范围内 10分钟内电话响应，

全国范围内 2小时内提供解决方案；

上海、北京工程师 8小时内到达现场，

有维修站点工程师 4小时内到达现场，

无维修站点工程师 12小时内到达现场；

上海、北京备件 8小时内 到达现场，  
省会城市备件 12小时内 到达现场，  
其他城市备件 48小时内 到达现场；  
所有城市72小时解决问题；

服务热线：4006-866-088

## 公司应急响应及质量保证措施

### 应急响应

#### 1. 目的

建立设备故障应急响应机制，能确保设备发生故障时能够迅速、准确、有效的组织抢修，最大限度的减少停机损失，降低维修成本。

#### 2. 适用范围

本预案适用于设备突发性的设备故障, 包括设备故障的报警、处理、抢修、恢复等全过程。

#### 3. 应急职责人员

维修值班员担任应急抢修小组组长，负责设备故障的现场应急指挥，并向部门领导汇报故障状况及抢修进展情况，负责对备品备件的数量、型号、规格进行确认及抢修物、料的申报和委外维修的申请。设备维修主管组织抢修人员及时就位，保证应急工作的顺利开展。负责实施抢修作业，以及维修后设备的检查、试运行。设备部经理负责对设备故障应急响应预案的制订、审批，并根据情况及时进行修订。

维修技术人员加强抢修交流，开展故障预测，掌握故障发生时的征兆、原因、后果和应急处理方法、步骤，以及在抢修过程中应采取的防护措施、安全措施、技术措施, 确保抢修工作的安全顺利进行。负责故障设备抢修过程中的技术支持，协调解决抢修过程中遇到的技术难题；负责故障设备抢修现场的安全监察, 确保抢修过程中的人身安全和设备安全。

#### 4. 故障分析

设备故障的性质：

设备故障是指设备或系统在使用过程中，因某种原因丧失了规定功能或降低了效能时的状态，直接影响正常运行。

故障发生的原因：

设备设计、制造、安装中存在的缺陷；零部件选用不当或有缺陷；

设备使用过程中的磨损、变形、疲劳、振动、腐蚀、变质、堵塞等；维护、润滑不良、调整不当、操作失误、过载使用、长期失修或维修质量不高、设备陈旧、环境因素等及其他原因。

#### 5. 应急响应时间及程序

维修人员发现或者接到设备故障报修后，立即向设备主管汇报，说明故障发生时的现象、部位、区域等信息；应急响应在投标人承诺接到采购人通知，保证 2 小时内响应，4 小时到达现场，24 小时解决问题，无法在规定时间内解决问题，并提供必要的后备设备或解决方案；（包含节假日）。若不能在上述承诺的时间内解决的问题，24小时内给予明确的解决方案，直到原设备修复，期间产生的所有费用（工时费、交通费、住宿费、通讯费、运输费、邮寄费等）均由我公司或者生产厂家承担；若主机主要或关键部分出现故障，须更换主机，其费用由我公司承担。

服务电话：0371-60917077、24小时服务电话：4006-866-088。

初步了解故障发生的原因、性质、范围、严重程度，做好抢修准备工作。对不能在半小时处理的设备故障，立即告知部门经理共同制定应急维修方案。对需委外维修的工作，应立即联系委外维修单位。部门经理应及时了解抢修现场的进展情况，并向分管领导汇报，监督检查抢修过程中安全措施落实情况和各种违章作业情况，保证检修过程中的人身安全，指导抢修工作的顺利进行。设备故障抢修结束后，告知由设备主管确认无误后，应对抢修后的设备进行试运行，试运行时间不少于 1 小时，以确定抢修后的维修质量和试机效果，并将试机情况由部门经理向分管领导进行汇报，得到认可后，开始对抢修人员、工器具进行清点，通知人员现场清洁消毒后撤离现场，应急结束，值班人员负责对抢修后的设备进行连续 8 小时试运行，观察运行情况，如无异常应急结束。

我公司保证：提高设备质量和加强全方位的服务，是我公司一贯的宗旨，在售后服务上特别注重服务质量和维修的技术力量及响应的速度。为此各分公司都配备了专业维修技术人员，由公司统一为用户进行定期和不定期的维修和保养等各种售后服务。

公司内设有专门的售后服务部，经过专业的培训，技术过硬，服务态度好。从而能够满足我公司对客户的设备需求和售后服务的要求，实现我公司对客户的承诺。

售后服务地址：河南省郑州市中原区中原西路220号裕达国贸2702室。

售后服务人员：刘乐

售后服务电话：0371-60917077

24小时服务电话：4006-866-088

## 二、售后服务工作流程要求：

严格按照ISO 9001服务管理标准和工作流程进行。

## 三、售后服务方面的其他承诺：

所有设备提供一年全保，提供1年质保免费上门保修服务，7天×24小时全年无休，保修期自验收合格之日起计算。我公司保证所供设备是全新的、质量合格的。若我公司中标，保证在合同期限内供货，设备确保符合国家质量检测标准。我公司完全有能力履行“合同条款”和“技术规格”中规定的卖方应承担的维护、保养、维修和备件储存的义务、在保修期内每年4次免费上门维护保养服务，并提供维保报告，终身免费软件升级；

质保期内开机率：保证开机率不低于95%，低于95%延长质保半年。

维护期后仍当为采购方提供以下技术支持和服务：

（1）提供免费电话咨询服务，并承诺提供设备免费上门维护保养服务、每年4次免费上门服务、并提供维保报告。

（2）以最优惠的价格为用户继续提供售后服务。

## 四、为用户建立维修档案，解除后顾之忧。

每次售后结束后及时向用户领导报告故障原因和排除情况，并且书面提交，对现场环境卫生清理一遍，且由客户领导批准后方可离开，离开现场后及时整理维修报告和维修档案，对用户各种档案进行电子化管理。

#### 五、其它服务保证

- 1、严格遵守用户单位的劳动纪律和管理办法，服从用户的统一指挥进行工作。
- 2、对设备发生故障后，可维修的部件尽最大努力维修，如需更换配件，对更换的配件自更换之日起计算保修期。
- 3、健全售后服务的监督机制，接受用户的各种投诉，及时解答用户使用中不可预测的问题。



投标人：甘肃医疗器械有限公司

2024 年 02 月 19 日



## 上海联影医疗科技股份有限公司

### 售后服务承诺函

上海联影医疗客户服务部成立于 2013 年，目前为联影全系列产品包括 MR, CT, PET-CT, XR, RT 等提供维修、保养等售后服务。经过十年的发展，联影客户服务已赢得了广大客户的认可和赞誉，先后获得上海医工协会服务满意度调查 2016 年度 CT/MR 类第一名，2017 年度 MR 类第一名，2018 年度 XR 类第一名，2019 年度 PET-CT, MR, CT 以及 CT/MR 维护保养四项第一，2020 及 2021 年度 PET-CT, MR, CT 第一名，并获得 2017 中国医学装备协会服务满意度调查 MR 类第一名。

联影客户服务拥有完善的质量管理体系，通过 ISO-13485, ISO-9001, ISO-27001 认证，给予客户值得信赖的质量承诺。

#### 一、资源优势

联影目前共有获资质认证的专业服务工程师近 600 人，分布在全国 30 个省/直辖市。在上海拥有全球备件中心，以及北京、武汉、广州、成都 4 大区域备件中心。作为国内唯一一家集研发、生产、销售、服务于一体的大型医疗影像设备提供商，联影充分发挥原厂优势，数十位全球顶级资深专家为客户提供技术支持保障；备品备件全面储备，有效地避免了中间环节和由此造成的时间延误。

#### 二、响应时效

联影售后服务采用集中管理模式，简化工作流程，实现资源优化，确保实时、快速的工程师和备件调派。我们承诺全国范围内 10 分钟内电话响应，1 小时内给出解决方案，省会城市工程师 4 小时内到达现场，其他城市工程师 24 小时内到达现场；一般城市备件 3 小时内到达现场，其他城市备件 72 小时内到达现场（特别偏远地区除外）。售后服务热线（400-886-658）7\*24 小时在线，全年无休。

#### 三、客户培训

凭借对客户需求的深入了解，联影采用总部集中培训、医院现场培训、远程培训相结合的方式，通过专业化的系统知识培训，致力于为客户培养具备一定联影设备维护保养能力的工程师，以便更及时地解决设备常见故障，提升设备运行效率。

#### 四、远程服务

联影远程技术支持系统可防患于未然，通过**远程监控**实时了解设备运行情况，通过**远程预警**及时发现潜在问题，利用**远程协作**及时解决问题，缩短宕机时间，提高设备运行效率。

#### 五、设备保修期

联影就【项目名称：濮阳市人民医院悬吊 DR 等医疗设备购置项目/项目编号：濮财市直招标采购-2024-17】采购的【uDR 780i Pro】提供【壹年】免费保修服务，保修期内包含所有配件更换、人工服务以及系统更新升级，以及保修期内对设备定期进行免费的维护保养。联影同时将为您建立专门的设备信息档案，进行设备信息、维修服务信息的全面管理，以此为基础提供预防性的维护服务。

#### 六、安装维修

联影工程师将与您的设备同时到达现场，进行免费的安装调试工作。保修期内，保证设备**开机率不低于 95%**。

#### 七、增值服务

1. 在设备安装期间，我们免费提供**贴心、周到的安装现场**墙面、地面、设备外部**保护措施**；
2. 对于重要的大型设备，我们承诺在保养后提供**设备操作使用培训**；
3. 为了让您的设备始终闪亮如新，我们还会在每次现场服务完成后，免费为您提供设备的全面清洁服务；
4. 对于大型设备，我们提供量身定制的《**设备年度服务报告**》。

再次感谢您选择联影的产品和服务。我们承诺始终以热忱、贴心、高水准的服务，为客户和患者创造更高价值。

上海联影医疗科技股份有限公司  
客户服务部