

九、售后服务方案

本着“为顾客提供最满意的产品和服务”的经营宗旨，我公司郑重承诺：如我公司中标，则为贵院提供的产品是全新的、符合国家质量标准、有关手续完备、具有生产厂家质量合格证明；在确保设备的先进性、可靠性、稳定性的同时，不断改进服务质量，从售前到售后的交货、调试开通、设备维护管理、技术服务、用户技术培训等各方面，保证顾客能得到最好的服务，让顾客满意、放心。

质保期内质量保证措施：

1、免费保修：

保证设备包装符合国家要求，标识清晰无误，使物品安全、及时运抵现场。

我公司供货设备全免费保修 1 年，保修范围：主机、探头（除人为损坏外）、显示器、选配件、系统软件故障等；提供 7*24 小时技术服务及上门服务，提供终身免费咨询，终身软件免费升级服务。

2、售后服务安排：

设备到达贵院指定地点后，对设备进行交验前的检查工作，确保给贵院提供的是全新的、完好的设备；检验合格后进行安装调试工作，现场验收合格后，我公司派工程师到院对院方使用人员做使用、保养、消毒注意事项进行培训。保修期外，提供终身维护，无上门费，无其他费用。

设备交付使用后，我方会每个季度对设备保养一次。

定期电话回访及主动走访，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。

3、设备故障报修的响应时间：

我公司提供终身免费咨询，终身软件免费升级服务，货物一旦出现故障，提供维修所需的零配件，保修期内如出现问题，我方在接到通知后，半小时做出响应，2 个小时内提出解决方案，需要到达现场时至少在 4 小时内及时赶到，负责故障原因的诊断，尽快排除故障，重大故障 24 小时内解决，如无法解决时须免费提供同品牌同型号备用设备。我公司配备专门负责售后的人员以保障快速，全

面，高效，彻底解决问题。

4、对于出现的紧急故障，首先进行电话沟通解决，2 小时内无法通过电话解决问题的，我公司将迅速派遣人员带备用设备前往医院进行替换，以保证院方临床使用！

5、保修期内货物发生非人为原因造成的故障时，经厂家工程师调试后 3 天内无法正常使用的，无偿更换同型号产品；

在成交供应商未按照合同规定的地点交验前，产品毁坏或灭失，由成交供应商承担责任。

6、建立用户档案，完善产品质量。

公司维护中心除开展用户技术咨询服务外，还负责受理和收集用户投诉咨询信息，保证用户提出的问题和要求能得到及时处理，并对处理情况进行跟踪和验证。同时建立用户档案记录产品使用情况，为今后产品的质量改进提供依据。我们将不断努力，精益求精，为顾客提供最满意的产品和服务。

质保期外质量保证措施：

质保期满后，我公司提供以下服务：

1、免费定期对设备进行巡检维护；

2、可免费对设备软件进行更新升级；

3、公司备品备件库可提供用户的使用，以最优惠价提供备件；

4、质保期满后产品发生故障的，贵院可自由选择维修单位，如委托给我方，则提供优于市场价格的维修服务，更换零配件的只收取配件费用，不收取人工费。

5、定期电话回访及主动走访，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。

6、质保期满后，如发生设备故障，我方在接到通知后，半小时做出响应，2 个小时内提出解决方案，需要到达现场时至少在 4 小时内及时赶到，负责故障原因的诊断，尽快排除故障，重大故障 24 小时内解决，如无法解决时须免费提供同品牌同型号备用设备。质保期内外，贵院都将享受到我方的始终如一的品质服务。

厂家售后服务联系方式及网点分布

- 维修专线电话：400-813-3311

- 网点分布：

北京市海淀区闵庄路3号玉泉慧谷33栋

武汉市东湖高新技术开发区光谷三路777号

上海市娄山关路523号金虹桥国际中心办公楼一座2楼01单元

贵州省贵阳市南明区宝山南路30号蟠桃大厦13层4号

云南省昆明市五华区环球时代西塔1412室

四川省成都市高新区益州大道北段333号东方希望中心2308

陕西省西安市雁塔区科技路48号创业广场b座2402

投标人：河南萃泽科技有限公司（盖章）

法定代表人或其委托代理人：（签字或盖章）

2024 年 02 月 26 日