

九、 售后服务方案

一、质保期内服务承诺：

1、我公司负责设备的供货、运输、保险、装卸、安装、检测、调试、试运行、验收交付、培训、技术支持、软件升级、售后保修等相关伴随服务等；

2、设备保修期：（1）整机质保：叁年，（人为因素及耗材除外）自设备经供需双方共同验收合格次日算起。并提供终身维修服务。

3、交货期：合同签订后30天内安装调试完毕。

4、交货地点：濮阳市人民医院。

5、质量标准：合格，符合国家标准。

6、合同履行期限：同交货期。

7、维修服务：我公司拥有经验丰富理论先进的维修工程师团队，随时为您提供贴心周到的上门服务。

8、服务响应时间及内容：

（1）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；

（2）设备保修期内，保证开机率98%（按一年365天机算）；由于设备制造的原因而发生的质量问题，我方提供免费更换因产品质量引起损坏的零部件。

（3）售后服务的形式：免费上门维修。24小时内未完成维修，在1个日历天内提供备用机；维修备件送达期限：国内不超过7天，国外不超过14天。

（4）售后服务的内容：公司售后服务施行医院专员制度，每家医院有对应的售后服务专员，负责从报修至维修成功全流程。质保期内，我公司每年安排维修工程师3-4次上门维护保养服务。用户在日常使用过程中，拨打24小时值班服务电话，技术人员将详细解答用户在系统使用过程中遇到的问题，及时提出解决问题的建议和操作方法。

（5）保修期内的费用：质保期内，除人为因素损坏及耗材外，全部免费维修（不含零配件）。

（6）质保期内，我公司每年安排维修工程师3-4次上门维护保养服务，保证开机率98%以上。

（7）满足临床科室要求，凡涉及设备安装及施工由中标方负责，按照科室要求提供交钥匙工程

（8）质保期外，在接到用户的维修通知后，按用户要求的时间、地点，派出维修人员进行维修处理，只收取备件设备的成本费用；终身为用户提供售后服务。

（9）公司售后服务施行医院专员制度，每家医院有对应的售后服务专员，全程负责报修至维修成功全流程。

（10）满足临床科室要求，凡涉及设备安装及施工由中标方负责，按照科室要求提供交钥匙工程

(11) 仪器配备所有软件使用最新版本且终身免费升级，能够与我院各信息系统 无缝对接（免费对接）。

(12) 维修保障：提供中文说明书、操作手册、详细维修手册、维修工具，系统安装软件及维修密码，软件终身免费升级；

(13) 河南售后服务办事处：

24小时服务热线	800-828-7173		
(郑州办)售后服务部地址	郑州经济技术开发区第一大街与经北五路交叉口科达公寓916号		
(郑州办)售后服务部电话	0371-87513456		
售后服务部经理	王工	联系电话	18961821052
售后服务部工程师	张工	联系电话	15058199593

9. 备件供应：及时排除仪器硬件故障, 我公司设立仪器零配件仓库. 当用户仪器出硬件故障时, 能保证以最快的速度为用户修复仪器. 我公司常年保证有备机供应，维护用户设备正常运行。

10. 客户回访：设备交付使用后，在保修期内提供维护保养服务，工程师不定期的回访。

11. 现场操作：工程师进行设备的安装、调试，并进行设备的操作技术培训。

12. 我公司对售出设备十年内的备品备件给予保证，并提供相应技术支持。

13. 保险：由投标人负责所有设备和材料运到现场之前的财产和人身保险费。设备包装运输应符合“产品包装运输管理条例”的规定，并应根据设备的不同情况和要求，采取防雨、防潮、防震、防尘、防雷、防冻等措施。

14. 验收方式：由采购人负责组织验收，成立验收小组，验收应按照采购文件、响应文件和采购单位与成交人签订的合同进行核对验收。

15. 包装和运输：本项目所有设备和材料的包装和运输均应符合国家和行业规范要求，并由投标人承担运输费用(运输费用包含：运输保险、人工装卸费、过路过桥费用、超高超限措施费用等至安装地点路途中发生的所有费用) 以及所有设备和材料运到现场之前的财产和人身保险费。设备包装运输应符合“产品包装运输管理条例”的规定，并应根据设备的不同情况和要求，采取防雨、防潮、防震、防尘、防雷、防冻等措施。