

九、售后服务方案

关于贵部招标文件，我们作为投标人已熟知并愿意参加此项目的投标，如果我方有幸中标，非常感谢评委的信任，在该项目服务程中，我们除响应招标文件中所有的条款及履约合同内容外，并对售后服务作出如下承诺：

1. 服务目标：质量第一，信誉第一，客户至上，优质、完善的售后服务是我们产品价值的延伸和对用户利益的重要保证，我公司服务 质量管理体系的宗旨是建立并不断完善科学、合理、高效的服务质量管理体系，公正、准确、及时地完成客户的售后服务质量保障工作，为我公司的客户服务建立良好、全面、充分的服务体系。

2. 服务内容：为采购方提供最满意服务，实现经济效益和社会效益的双赢，我公司承诺本次投标提供优等产品，并本着对客户认真负责的态度，在货物出厂前，均由技术人员确认货物无任何故障后，再进行运输，并制定以下服务条款：

(1) 我公司保证在交货时均提供原厂质量证明书，并提供厂家供货证明。

(2) 我公司所投产品均免费送货上门。

(3) 投标货物质保期为 3 年(包含产品配套设施备件等), 质保期从货物验收之日起算，在本地长期设有专业售后服务机构。

(6) 厂家保修期延长的均按厂家标准质保。

(7) 质保期内由于设计、制造、运输原因造成的零部件损坏，我方无偿予以更换，由于用户原因造成的零部件损坏，我方有偿提供备件，并免费更换。

(8) 技术服务包括提供现场应用的技术咨询和支持。

(9) 定期对所提供的货物进行跟踪调查，消除货物的早期故障隐患，保证货物的可用率。

(一) 服务团队：

公司配备有技术知识过硬、经过培训的、有数年经验的工程师，工程师定期回访，收集、整理客户意见，建立完善售后服务信息系统，发现故障隐患及时排除，出现问题及时解决。


如果设备出现问题，现场工程师不足以解决设备问题的，现场工程师通过连线厂家总部维修中心，及时从同型号维修案例库中寻找相同或类似的故障类型，通过维修中心资深工程师的在线指导，及时解决故障问题。

如果通过上述过程，现场工程师仍旧不能解决故障问题，我们将通过寻求厂家在全国最有经验的同类型设备的维修工程师前往现场，务必帮助客户解决故障问题。

(二) 服务流程

用户报修受理，故障初步诊断，安排维修工程师，现场维修或取件，完成检修，用户验收确认，记录售后服务，定期回访维护。

(三) 服务响应时间

设备运行发生故障时，公司在接到买方故障电话后 2 小时内给予答复，8 小时内初步判断设备故障原因，24 小时内会委派专业技术人员到现场免费提供咨询、维修和更换零部件等服务，维修人员费用由供方负担；若 72 小时内无法排除故障，沟通安排提供同档次备用机供买方使用。

(四) 服务内容

我公司承诺：对所提供的设备，保修叁年（易损件及消耗品除外）。采购人使用我公司提供的货物、技术、资料、服务或其他任何一部分时，享有无偿使用权。免受第三方提出的侵犯其专利权、著作权、商标权或其它知识产权的起诉。如果第三方提出侵权指控，我公司承担由此而引起的一切法律责任和费用。

我公司为采购人提供完整的售后技术服务，包括但不限于：免费安装调试、技术培训、维护服务、系统升级、技术支持等；为采购人提供终身免费上门服务，同时提供备品、备件和支持服务。

（五）响应内容

1. 交货期：合同签订后 30 天内安装调试完成。
 2. 交货地点：濮阳市人民医院。
 3. 质量标准：合格，符合国家标准。
 4. 质保期：验收合格后保修3年。
 5. 付款方式：货物运到买方使用现场，安装调试结束，经买方验收合格，我方提交发票后，支付合同款的 100%。
 6. 履约验收要求：符合招标文件及投标文件要求，由招标人组织统一验收。
 7. 商品包装和快递包装应符合《商品包装政府采购需求标准（试行）》。
- 濮阳市人民医院购置电动取皮刀等医疗设备项目招标文件
8. 我方提供安装、调试方案。
 9. 我方提供培训方案和供货方案。
 10. 我方提供售后服务承诺和售后服务方案。
 11. 我方提供质保期内质量保证措施、质保期外质量保证措施等。