

九、售后服务方案

(一) 投标人售后服务承诺

我公司本着以用户至上、充分维护业主利益的原则来开展售后服务工作，保证所投产品是符合国家三包规定的合格产品，产品包装完好，提供的货物是全新的、标识清楚的、符合产品质量标准要求的；

作为本次采购项目的投标人，根据招标文件要求，我司郑重承诺如下：

1. 交货期：合同签订后 7 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 2 年。
5. 付款方式：合同签订后，由供货方以保函形式向院方提交 10%履约保证金，设备到场 安装调试完毕，由医学装备科组织相关科室验收合格后付合同价款的 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）》。

投标人：濮阳秦丰医药有限公司

日期：2024-08-11



(1) 售后服务内容:

我方提供设备的运行、安装、使用环境要求，并对所售产品提供终身维护、维修，负责产品的技术咨询、安装、培训、维修、定期维护保养、产品升级和客户的投诉、建议，提供中文操作、保养、维修手册等相关技术文件及其他服务。质保期为验收合格后保修__2__年。

(2) 售后服务形式:

通过电话沟通，提供解决方案；
通过网络远程指导用户的相关技术人员处理；
由我公司工程师自带配件上门服务。

(3) 免费维修时间:

质保期内服务和材料等费用全免，除人为因素损坏，全部免费维修；保修范围外有偿维修，只收取成本费。

(4) 故障响应时间、到达现场响应时间及应急维修措施:

质保期内设备出现故障时在接到用户通知后 2 个小时内响应，4 个小时内到达现场并线上联合厂家提供维修方案及报价，一般问题 24 个小时内修复。

(5) 售后服务团队:

我公司将按照招投标文件、签订合同约定，认真做好本次项目投标设备的售前、售中、售后服务工作，将安排项目经理李江威（手机号码：18236969604）为项目总负责人，另安排公司技术人员全程跟踪服务于本项目，协助处理与厂家技术人员对接的各项事务。



投标人：濮阳泰丰医药有限公司

日期：2024-03-14