

九、售后服务方案

我们严格执行《售后服务承诺书》，我们深信优质、系统、全面、快捷的服务是事业发展的基础。经过多年的不断探索和进取，我们形成了“以客户为核心、以质量为企业的第一生命”的服务理念。并以严格的管理、先进的技术创建国内一流的服务企业为目标，制定了”规范管理制度，严格过程控制，保证产品质量，达到顾客满意”的质量方针，坚持“用户第一”的原则，构建良好的销售服务体系，为客户提供优质的售后服务！

一、售后服务机构

售后服务机构名称：河南联颂医疗器械有限公司；

地址：河南省郑州市中牟县郑庵镇轩城大道 66 号华朗科技产业园 5 层 533 室；

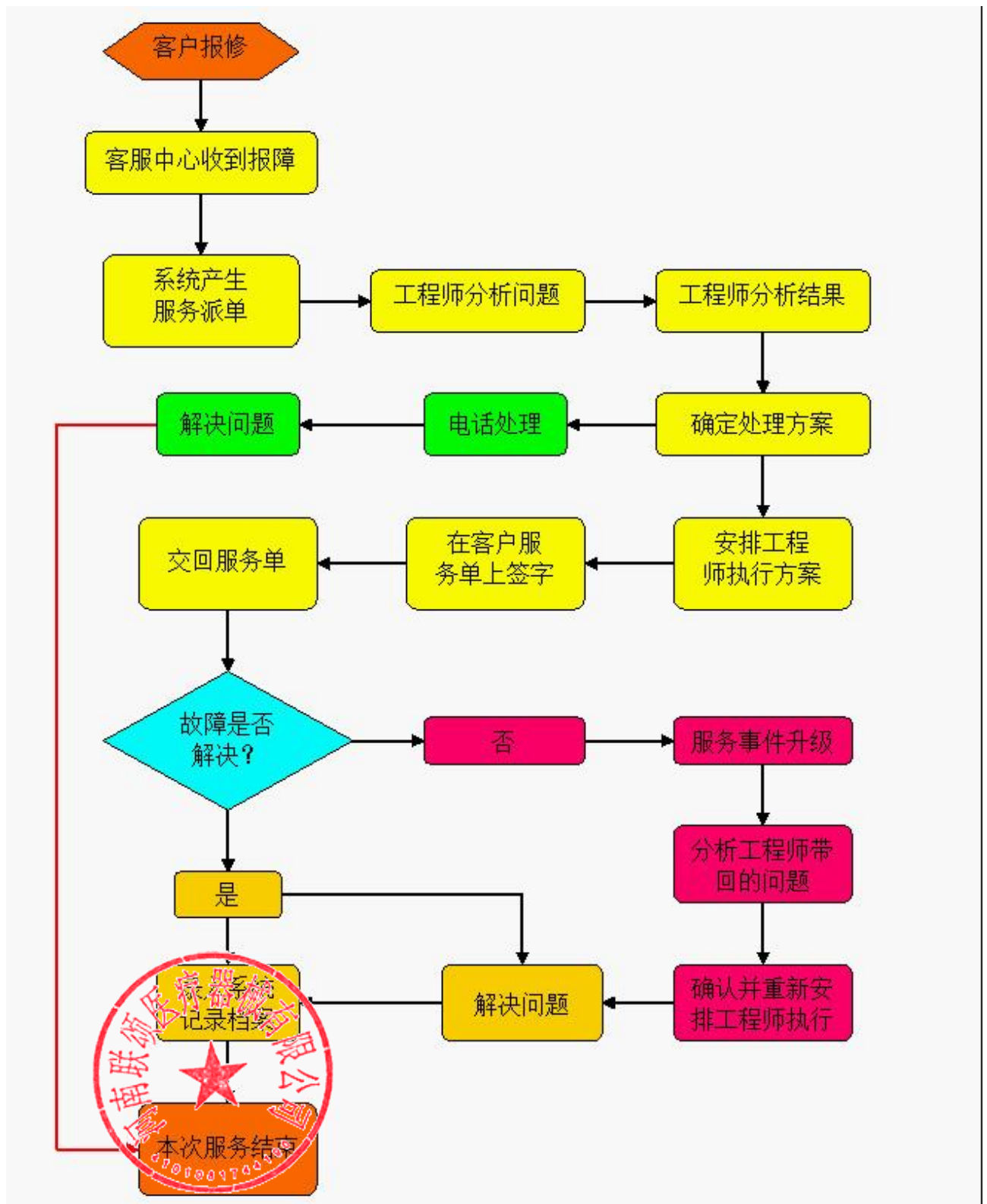
联系人及电话：黄林 18039272883。

二、服务流程

我公司售后服务机构拥有一支技术力量雄厚的技术服务队伍，竭诚为采购单位提供技术支持与售后服务，它为本项目的顺利实施和稳定运行提供强有力的保证。

售后服务中心有一套完整成熟的售后服务流程，能够以最快的速度为采购单位排除故障设备。

故障处理流程图：



三、服务响应时间

我公司对本次维保项目提供软硬件设备驻场服务每天 8 小时维护，提供快速备件更换和支持现场服务；在其它时间段内，提供 7×24 小时技术支持。

在质保期内和质保期外，当设备出现问题时，要求提供设备的供应商在接到服务请求后 2 个小时内进行电话指导，设备出现故障，4 小时内电话响应，工程师 8 小时内到达现场，24 小时内解决设备问题，在质保期内和质保期外直至达到令采购人满意的售后服务承诺。

发出备件维修任务后，驻场工程师第一时间反馈给项目组，项目组从发出备品备件到备品备件到达故障设备现场不超过 24 小时。

完成委托任务后，我公司保证交货时间不超过 24 小时。

新备品备件的运输费用、安装调试、测试和更换，以及升级服务费用均由我方承担，用户方不用承担任何费用。

备品备件到达故障现场后，驻场工程师第一时间对备品备件测试、更换、安装调试，并在 2 个小时内能够快速解决问题，使设备正常运转。

四、服务内容

售后服务的内容包括设备的配送、设备的安装调试、故障的排除，设备的维修、配件的更换，耗材的更换，软件的升级、设备使用人员的培训、设备的清洁保养和维护、企业网络线路局部整理或改造等维保服务等。

1、提供远程+现场服务；

2、提供上述设备全天候 7*24 小时响应服务，提供快速硬件更换和支持现场服务；

3、建立备品备件仓库，并制定故障设备备品备件供到现场的切实可行的应急方案，以确保设备关键硬件出现严重故障时备品备件能快速、及时地到达故障现场；

4、为用户指定的人员提供技术培训，使用户能够独立进行管理、常规故障的处理、日常设备维护等工作，以保障系统能够正常、安全地运行；

5、定期对维保设备进行健康及安全性检查，包括硬件状态、工作环境（温度、灰尘）、负载情况等的全面性检查，做到防患于未然，确保用户方设备能稳定、安全、持久地运行；

6、在合同期如有新增信息化设备时，我公司也无偿提供技术服务支持。

五、产品质量保证承诺

1.1、我公司承诺所提供的货物是全新的、未使用的，并在各个方面满足国家、行业规范标准及合同规定的质量、规格和性能要求。交货时，提供产品合格证书及出厂检验报告。

1.2、我公司提供的产品在开始使用前的安装、调试过程中，将委派专人对现场有关人员进行协助、指导、并免费对使用方指定的人员进行相关培训。

1.3、我公司保证所供货物与合同规定的质量、规格和性能相一致，采购方在产品运行使用期间，应按操作规程和安装使用说明书规定的方法操作。

1.4、产品的质量保证期为合同货物验收成功后 2 年。

1.5、我公司提供产品在开始使用过程中，由于产品质量问题不能满足要求，公司承诺：包修、包换。

六、优惠承诺

我公司将定时进行巡回服务，以帮助用户及时解决使用过程中的技术问题和提供必要的咨询服务。我公司承诺为售出产品提供终身维修服务。设备超出保修期后出现故障，我公司仍负责提供维修服务，如需更换零部件，只酌情收取配件费用。永久免费提供软件升级，免收远程软件维修费，提供 7*24 小时技术服务支持。

投标人 河南联创医疗器械有限公司 （盖章）

法定代表人或其委托代理人： 黄林 （签字或盖章）

2021 年 12 月 11 日