

### 三、服务承诺

我方保证按以下承诺内容认真履行合同，如有违反，我方愿意接受相应处罚或承担相应违约责任：

供应商根据招标文件要求和自身实际情况做出承诺：

#### 项目服务内容及类型：

- ① 设备品牌型号：GE 3.0T核磁
- ② 服务时间：3 年
- ③ 保修类型：全保
- ④ 设备数量：一台
- ⑤ 保修内容：整机全保，包含核磁共振电子部分，线圈，磁体，液氦，制冷系统（含冷头、吸附器、氦压缩机、氦气管等），第三方水冷机组、空调等；

#### 服务承诺：

GE医疗集团中国客户服务部以“服务智上”的创新服务理念，针对贵院组织的辉县市人民医院3.0T核磁维保服务项目，GE公司为您提供维修、保养、医疗配套产品、优异运营咨询等全方位的服务解决方案。

1、在服务期内发现由于产品本身的原因造成故障或损坏，包含在合同内的我方免费修复；无法修复的应免费更换。未在合同约定内的备件，我方第一时间提供临时备件保证恢复设备运行。

2、服务期内，根据合同约定设备的维修、更换等所需一切支出（包括技术人员差旅费等支出）由我方负责。

3、服务期内我方提供以下技术支持和服务：

（1）电话咨询。提供4008128188技术援助电话，解答使用中遇到的问题，2小时内为其提出解决问题的建议和办法。

（2）现场响应。遇到使用及技术问题，电话咨询不能解决的，我方售后应在24小时内到达现场进行处理，确保设备系统正常工作；无法在24小时内解决的，应在48小时内提供解决方案。

（3）我方应定期对所供设备系统运行情况进行检测，消除故障隐患，以保证设备的正常运行。

(4) 技术升级。在服务期内,我方产品技术升级,我方及时通知采购人,我方对购买的产品进行免费升级服务或优惠价格的有偿升级服务。

#### 4、培训方案

(1) 远程电话临床应用支持。针对客户在设备保修期内设备使用过程中出现的扫描参数、操作流程、图像后处理、临床应用等问题时,客户可以通过GE和400免费客服电话联系到GE远程临床应用专员解决。

(2) 现场应用。针对客户在设备保修期内设备使用过程中出现的扫描参数、操作流程、图像后处理、临床应用等问题时,客户可根据合同约定联系厂家派遣的临床应用专员到医院现场解决。(1人次/年)

(3) 远程微信临床应用支持。针对客户在设备保修期内设备临床应用相关MRI 系统成像原理、扫描操作、新技术进展、临床应用等相关知识学习的需求时,客户可通过GE 医疗“e 学e 用”微信公众号学习平台进行学习。

### 售后服务介绍

GE 医疗集团维修部,是一支专业从事 GE 公司医疗产品售后服务工作的维修团队.团队现下属售后服务工程师 500 余名,全国共设有 85 个办事处,为您提供全面专业快捷售后服务.

#### 迅捷周到的服务 Prompt & Considerate Service

- 高级工程师直接在线支持,可及时解决 20%的问题;
- 据统计,实际工程师对客户的需求做出响应的不超过 2 小时,在 24 小时内可到达的区域覆盖全国 74.7% (OR<4hr);

- 统计数据表明, 56% 的故障在工程师到场后 4 小时内迅速解决;

- 在线技术支持,为客户解决问题,缩短维修反应时间;

- 透过 InSite 可以为您的系统做远程诊断维修,提前找到问题;

- 发挥团队服务优势,最快的反应速度,第一时间满足客户需求。

#### 先进超前的技术支持

- InSite 远程诊断维修技术由电话线升级到宽带,实时连线并提升传输速度数十倍以上. iLinq 及线上即时教学等功能在宽带的基础上得以发挥得淋漓尽致;

- 利用 iLinq,客户与技术支持中心保持随时在线联系,获得定期更新的应用指南,

即时在线教学，并可下载应用软件试用版等；

- iCenter, IPM 可以让客户时时了解机器的运行使用状况, 维修保养计划和记录;
- 工程师现已使用无线上网技术, 随时随地能收发电子邮件, 更新技术;
- 信息及上网搜寻解决方案, 大大地提高维修速度及质量。

#### **亚洲培训中心 (Asia Training Center)**

▪ 在政府大力支持下, GE 公司投资数千万元人民币, 于 2002 年底在无锡建成, 总面积为 3500 平方米;

▪ 以中国为基地, 同时向全球及中国员工提供服务, 是工程师及广大员工的培训中心, 也将是客户的培训中心;

▪ 目前已将 CT/MR/DR/NM 等数十台大型设备投入培训使用, 将有更多设备陆续投入;

▪ 拥有一支经验丰富的职业教师队伍, 采用国际先进网络和视听设备以及 GE 公司全球标准培训方法和流程, 年培训量可超过八千人次。

#### **备件供应中心 Parts Logistic Center**

▪ 在北京, 上海有价值五千万美金的保税零件的库存, 库房面积近 2000 平方米;

▪ 畅通无阻的全球供货链共享。

#### **强大的供货网络 Strong Parts Logistic Network**

▪ 快捷的备件运输网络覆盖全中国 ;

▪ 全球网络专业零件供应;

▪ 国际化管理水准, 数万种备件定单国内满足;

▪ 国内工厂作为坚强的后盾, 随时协助解决紧急的需求。

以上内容必须如实、详细填写, 如表格不足可自行添加。

供应商: 河南禾旭商贸有限公司 (电子签章)

法定代表人: 吴喜瑞 (电子签章)

日期: 2024 年 6 月 24 日

