

六、服务承诺及优惠承诺

针对沁阳市中医院脉动真空灭菌器采购项目，我公司保证提供的设备性能卓越、品质可靠。并提供以下承诺

（一）服务承诺

- 1、质量保证期：设备保修期为 1 年（从设备终验合格之日计算）。若因供方原因造成停机，保修期顺延。
- 2、响应时间：质保期满后免费上门服务，终身提供维修技术（电话）、配件等服务，配件按市场最低价。故障通知 2 小时内响应，24 小时内到达。
- 3、安装调试及人员培训：对招标人使用科室和设备维修人员进行现场专业培训，使其能对设备进行日常的维护保养及能对一般故障进行维修，对招标人的操作人员在交货地点现场进行技术操作培训，直至操作人员能熟练操作为止。
- 4、交货地点：沁阳市中医院。
- 5、技术服务：

我公司向买方提供中文操作系统手册、使用、维修光盘、三级维修手册（包括详细的维修技术材料）。

我公司向买方提供设备的运行、安装、使用环境要求及参数。

我公司将在货物到达买方仓库后 3 日内（如果客户需要，我们会在更短的时间内安排）派出 1 名高级维修工程师和 1 名研发工程师协助买方技术人员开箱清点货物、进行质量验收。我公司提供验收标准、验收手册和验收所需仪器，对设备进行安装、调试，我公司提供仪器符合验收标准规定的精度要求，买方有权对上述仪器进行精度校核。

我公司会有 1 名高级维修工程师票技果调的专业机器操作培训，指导用户相关操作人员能够熟练掌握该设备的趣作和进行常规的维护工作。在设备使用的前 3 个月，我们有常驻的工程师负责对购买方的设备进行维护和适应性测试，保证随叫随到。此后，我公司会有专业工程师 1 个月一系对使用客户进口行回访，另外每个季度会派工程师到用 01170091411 户处免费进行设备的检修和维护保养，对设备各部件的性能进行检测和诊断，及时更新和更换，保证客户使用设备的正常使用。

3、售后服务内容、措施及承诺：

1) 保证设备正常运转率大于 95% 工作日，在质保期，我公司为买方免费提供维修、更换零配件服务，质保期后，卖方仅收取买方零配件成本费用，并可长期以优惠的价格提供设备使用所需要的耗材，另外提供终身维修和保养等相关服务。卖方承诺在买方使用设备出现故障报修通知后立刻做出响应，6 小时内提供上门服务及技术支持(节假日照常服务)。卖方售后人员到达现场后 24 小时内将机器修复投入使用，如超过 24 小时不能解决的故障，提供相同档次代用设备，直至故障排除，并按该用户的每日平均工作量对用户进行赔偿。

2) 我公司会有专业工程师 1 个月一次对使用客户进行回访，另外每个季度会派工程师到用户处免费进行设备的检修和维护保养，对设备各部件的性能进行检测和诊断，及时更新和更换，保证客户使用设备的正常使用。

我公司可以协作制订供应室的管理制度，并提供设备相关系统的升级服务，提供最新的产品相关信息。由于我公司总部在北京，有专门的零部件仓库，库存及配套设施齐全，能够保证零部件的及时供应，确保在用户使用的设备出现故障时，能够及时快速的处理，解除用户的后顾之忧。

4、厂家售后工程人员支持

为保证买方设备的响应时间及维修时间，我公司通过售后服务人员的安排进行保障。
售后服务热线:4007068307

售后服务人员	职务	手机
陈永军	售后服务经理	18601990152
何佳	售后服务工程师	18601990185
王福平	售后服务工程师	18601990179
马龙	售后服务工程师	18601990280
熊新良	售后服务工程师	18601990273
张英俊	售后服务工程师	18601990181
朱琛	售后服务工程师	18601990157
陈科	售后服务工程师	18601990291
张龙	售后服务工程师	18601990186
雷佳俊	售后服务工程师	18601990188

(二) 优惠承诺

1. 我公司将为客户免费提供永久的技术咨询服务。

2. 赠送价值5.6万元的生物阅读器一台。

投标人名称 (公章)：南凯辉医疗科技有限公司

2024年3月3日

