

七、售后服务承诺及优惠承诺

本着一切为了客户，为了一切客户的服务宗旨，结合本公司情况的本项目的个性特征，为广大客户提供便捷、高效的全方位优质服务，并且希望在我们客户服务过程中，真正有助于客户自身的应用和发展。



（一）质量保证承诺

1. 遵守国家法律、法规和医疗设备规章的有关规定，诚信生产经营。

2. 投标设备均有合格证、包装清单、使用说明书。设备包装良好，美观大方，安全结实，并有唯一的包装编号，以便跟踪追溯。

3. 质保期为自验收合格后免费质保壹年，质保期内免费上门服务。对在现场服务、维修和损坏件的更换，不收取额外费用。

4. 电话支持：通过电话或电脑远程操控形式，将安排专业技术人员在规定时间内对设备的故障定位，并拿出解决方案，最终排除故障。

5. 现场支持：通过电话或电脑远程不能诊断的故障，将安排工程师赴现场分析原因，指定方案，排除故障。

6. 安装调试及人员培训：对采购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，对采购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。

（二）质保期与维修响应及优惠承诺

1. 提供产品的使用说明以及相应的质检手续证明文件。

2. 提供及时、迅速、优质服务、迅速快捷地提供货物的备品备件。

3. 质保期内我司提供 7*24 小时技术支持，售后服务响应时间为 2 小时以内，6 小时内到场；24 小时内解决问题，终身提供产品应用维护和技术咨询服务；24 小时内未能处理完毕的，提供相同型号设备替换，保证不影响医疗业务开展。相关技术人员、备品备件等全部以最优先响应级方式供应本项目。

4. 质保期满后，对需要现场维修的故障，30 分钟内形成处理方案，经用户确认后，派维修工程师到用户现场进行维修或更换零部件，如果不需更换配件，不收取任何费用。

5. 我方保证在质保期满后仍应长期向采购人提供后续备件、耗材和优质维修服务。零配件和维修备品备件均按市场最低价收费，不收取任何额外费用。若我公司中标，按双方约定日期按期交货，厂家技术人员现场进行技术培训。

供应商名称（加盖公章）：济源市益之源商贸有限公司

日期：2025 年 8 月 1 日

