

8、服务方案及承诺

详见后附

谈判供应商名称(电子签章): 新乡市圣光医疗器械有限公司

法定代表人(电子签章): 平邹印小

日期: 2025 年 11 月 05 日



售后服务承诺

售后服务内容

我公司凭借着良好的信誉和广大客户的支持与厚爱，在各界用户中赢得了良好的信誉，同时得到了用户对我公司产品的肯定与信用。我公司始终遵循“专业、创新、卓越、服务”之经营理念，满足顾客每一个细节上的需求，我们不仅仅向您提供优质的产品和优惠的价格，更重要的是提供基于高效服务基础上的设备故障解决方案。

1、售后服务内容

- 1) 我公司负责该产品的安装、调试、培训，为用户提供相符合的产品工作环境；
- 2) 产品维修、保养及出现故障时简单的处理方法，由我公司在用户现场进行技术培训；
- 3) 我公司对所销售产品的内在质量承诺保修（人为、环境、及不可抗力因素造成的产品损坏除外）；
- 4) 承诺保修期为自产品安装之日起 12 个月；按国家有关产品“三包”规定执行“三包”服务。

质保期内免费维修、免费更换零部件，服务内容如下：

合同履行期限（交货及完工期）：合同签订之日起10日/标段

质量要求：合格，符合国家相关规范要求

付款方式：设备安装完毕，验收合格后一年内付清。

质保期：验收合格后一年。

我单位提供仪器报修电话服务；在接到正式通知后 2小时内响应，24小时内到达现场进行检修，解决问题时间不超过48小时。若不能在上述承诺的时间内解决问题，则在3个工作日内提供与原问题机器同品牌规格型号的全新仪器备机服务，直到原设备修复，期间产生的所有费用均由我单位承担。原设备修复后的质保期限相应延长至新的保修期截止日，全新备机在使用期间的质保及售后均按上述承诺执行。

公司技术人员对所售仪器免费定期巡防，免费进行系统的维护、保养及升级服务，使仪器使用率达到最大化，每年提供4次上门保养服务。

我单位负责对我单位使用科室人员关于机器常见故障及解决方案进行培训，培训必须达到我方熟练掌握机器操作流程，能解决常见故障。

售后服务：

在用户当地，投标设备制造商会配置专业技术人员提供现场技术培训，保证使用人员正常操作设备的各种功能。随时提供开箱验货、安装、调试或维修等服务，要求具备远程维修诊断系统、国内设有备件仓库、省内拥有固定维修工程师、400 免费保修电话号码，确保售后服务的及时和有效。

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。

所投系统或设备若需与医院系统对接，对接所需费用及软硬件费用由中标人承担。

负责送货上门，安装调试，培训操作人员。

对货物故障，我单位有专业售后团队，我单位提供仪器报修电话服务；在接到正式通知后2小时内响应，24小时内到达现场进行检修，解决问题时间不超过48小时。若不能在上述承诺的时间内解决问题，则在3个工作日内提供与原问题机器同品牌规格型号的全新仪器设备机服务，直到原设备修复，期间产生的所有费用均由我单位承担。原设备修复后的质保期限相应延长至新的保修期截止日，全新备机在使用期间的质保及售后均按上述承诺执行。不管是否节假日。不能正常使用的必须提供备用机。

定期回访以及对设备维修。

其余按厂家承诺。

保修期内免费提供零配件与产品维修（易损及消耗品除外）；

保障零配件、消耗品供应及维修服务；

7) 产品发生故障时，对院方维修请求，工程师随叫随到（不可抗力因素除外）；

8) 工程师不定期进行主动回访，以确保产品正常使用和院方使用信息及时反馈维修站。

2、故障处理内容

故障处理主要包括故障定位和故障解决。

故障处理是针对独立案件而提出的服务请示设置，每一个作为服务请求提出的故障解决要求，都要经过招标人技术支持服务体系管理，最终获得故障的解决。如因我公司技术人员技术处理不当造成招标人的损失，我公司承诺负责相应的赔偿责任。

故障处理的服务范围包括但不限于：系统运行、升级期间出现故障及时到达现场进行处理、解决；在系统出现非停机性质的故障如系统运行缓慢时的处理；涉及操作问题、环境问题（指与应用软件相关的支撑平台问题，包括数据库、操作系统、硬件设备及网络）、软件问题（指业务需求范围内因操作软件失误而引发的问题）或其它问题，经招标方技术支持人员初步处理后而无法排除故障的，提供故障定位和咨询，并协助招标方技术支持人员分析故障原因；

对于紧急故障，提供工作时间以外的应急技术支持和故障分析；

提出故障处理建议，经招标人同意后，我公司对故障排除、系统调优或重置。

3、保修服务内容

对于本项目的管理工作：我们将在项目合同签订之后，就近建立维护中心对工程进行支持。当接收到报修电话时，按以下维修服务工作要求进行维护：

在此质保期内，我单位无偿提供设备运行所需备品备件，负责所有故障的排除及设备的更换和修理，均不另收取费用。如属重大质量问题且与本投标文件承诺的指标不符，贵公司有权提出索赔。

如在使用过程中发生质量问题,我单位承诺在接到招标人通知后立即响应,在4小时内到达现场提供服务,若大修,我单位提供有代用机。

质保期内如贵单位发现货物缺陷并通知我单位,我单位将在在接到正式通知后2小时内响应,24小时内到达现场进行检修,解决问题时间不超过48小时。包括缺陷诊断、拆卸、修理或更换、再装配、安装、调试等。

若我单位因自身技术及能力有限,不能在规定期限内修复设备,贵单位有权以我单位名义修复缺陷,所有费用由我单位按实际发生来支付。修理或更换的部件质保期重新计算。

合同生效后7日内,我单位将与所供货物相符的中文技术资料(如样品、图纸、操作手册、使用指南、维修指南和服务手册等)提供给贵单位。

我单位承诺免费对设备和系统的使用和维护提供技术培训,培训内容按实际使用项目逐项进行,同时提供详细的技术资料。交货时我单位将指派技术人员进行不少于三天的产品性能及操作培训,直至操作人员会使用。

质保期结束后,我单位将仍为贵公司提供免费的技术咨询服务,定期进行沟通,对贵公司提出的问题及时处理。

为了更好的为用户做好售后服务,保障设备日常正常运行,我公司特成立专门针对医院项目建设的售后服务小组,售后服务小组组长有多年的施工及售后服务经验,24小时为用户售后服务。

1) 维护人员在现场维修时,应有明显的标志佩戴工作证,以便识别;

2) 建立维修质量档案,每次发生故障及维修事项均应作简明记录,便于汇总.设备的运行情况 & 系统易出现故障的所在,并针对易出现的故障,采取必要的措施防止。

定期回访(定期上门设备检修计划)

巡检内容	回访内容	画
------	------	---

1、了解设备使用情况	1、了解设备使用情况	画
2、出具检查报告和维护建议书	2、解答客户技术问题 3、工程师服务情况市调查	
巡检与回访频度	—————	
设备安装和验收后前 12 个月	每 1 个月巡检 1 次	每 3 个月回访 1 次
设备安装和验收后前 24 个月	每 2 个月巡检 1 次	每 3 个月回访 1 次
设备安装和验收后前 36 个月	每 3 个月巡检 1 次	每 3 个月回访 1 次

4) 接到工作人员或用户报告故障电话后做好记录。

5) 维修人员根据维修情况，主动反馈给管理人员，并签字确认。

6) 报修流程

4、服务方式

1) 电话服务支持：电话支持服务为用户提供最优质的技术服务，只要您对整个系统提出问题，我们立即有资深的技术工程师随时帮您迅速有效地解决技术问题，直到得到您满意的结果。

2) 远程支持服务：随时为用户提供紧急支持，随时免费解答用户的问题，我公司提供网上技术支持，在线服务时间为 24 小时。同时可通过电子邮件、即时通讯软件(QQ\MSN\微信等)提问，可以立即得到回复，得到实时的互联网在线支持。

建立了拨号网络或互联网连接后，技术支持工程师可以通过远程控制软件，对客户的计算机系统进行远程控制，从而可以发现和解决大部分常见问题和故障，并提出解决方案。

3) 现场服务支持：在接到正式通知后 2 小时内响应，24 小时内到达现场进行检修，解决问题时间不超过 48 小时。若不能在上述承诺的时间内解决问题，则在 3 个工作日内提供与原问题机器同品牌规格型号的全新仪器备机服务，直到原设备修复，期间产生的所有费用均由我单

位承担。原设备修复后的质保期限相应延长至新的保修期截止日，全新备机在使用期间的质保



及售后均按上述承诺执行。

4) 保修期外服务：我们仍将提供长期免费的远程技术咨询支持服务。如果用户保修期外

发生硬件故障，如需要更换硬件，我公司将以成本价提供硬件，只收取一定的技术服务费用。

售后服务保障措施

1、备件的维修和更换服务

在质保期内用户的设备出现任何硬件故障，均可以得到快捷的维修或更换服务。我公司根据产品层次的不同，根据市场容量、物流速度、厂家生产周期等多方面因素综合考虑，制定有效的备件策略，保证备件有效及时送到客户单位。我公司拥有多年的医疗销售及售后服务经验，针对这个项目我们会积极协调设备供货商尽全力满足招标人的备件应用需求。针对本次医疗设备采购及安装项目， 我公司承诺：

安装调试：专业人员免费在客户现场进行产品安装、调试及培训，保证产品的正确使用。购买产品后可根据客户要求再次安排现场培训。

维修响应：如产品发生故障，接到通知后30分钟内做出响应，2个小时内提出解决方案，需要到达现场时至少在4小时内及时赶到，负责故障原因的诊断，尽快排除故障，重大故障24小时内解决，如无法解决时须免费提供同品牌同型号备用设备，解决问题。

系统安装验收后一年内由专业人员免费进行2次系统巡检，一年后每年以客户级别免费提供一次系统巡检，发现问题及时通知院方并协助解决。400免费热线电话随时解答客户疑问。

技术资料：免费提供技术和操作说明资料，包括但不限于：安装说明、操作方法、维护保养、注意事项等。

购买软件新需求开发及软件端口数量的增加/更换等维护服务，普门公司承诺尽可能的让利于客户。

2、故障的分级及故障响应时间

不同的设备故障带来的影响千差万别，需要对不同类型的故障采取不同的处理方式，保证

最紧急的故障能够得到最快的处理。因此，对故障的分级是提高故障解决效率的重要手段。同时，根据对故障的分级，也有利于对故障解决时间的监控，保证故障能在规定的时间内得到处理。以下为公司对故障的分级参考标准和规定的响应时间列表：故障级别定义

我公司响应时间

一级故障	主要指设备在运行中出现系统瘫痪或服务中断，导致设备的基本功能不能实现或全面退化的故障。	在接到正式通知后 2 小时内响应，24 小时内到达现场进行检修，解决问题时间不超过 48 小时。若不能在上述承诺的时间内解决问题，则在 3 个工作日内提供与原问题机器同品牌规格型号的全新仪器备机服务，直到原设备修复，期间产生的所有费用均由我单位承担。
二级故障	主要指设备在运行中出现的故障具有潜在的系统瘫痪或服务中断的危险，并可能导致设备的基本功能不能实现或全面退化。	
三级故障	主要指设备在运行中出现的直接影响服务，导致系统性能或服务部分退化的故障	
四级故障	主要指设备在运行中出现的，断续或间接地影响系统功能和服务的故障	

3、远程维护服务

我公司针对本项目，提供 7×24 小时的热线电话服务。设备在运行中出现疑难问题时，可以通过电话寻求支援。电话通过呼叫中心接入到公司技术支持部门，技术支持部门对问题进行记录和分类，将问题记录到问题处理数据库，然后根据不同的问题分配给不同的技术人员进行处理，技术人员根据问题的情况，采用电话远程支持、远程登录支持、现场处理等不同的支持方式对代理商或客户进行支持。并对问题的处理形成闭环。同时，客服部门能对用户问题进行自动的跟踪、升级、数据库管理。紧急情况也可直接拨打工程师手机，电话解决或现场解决。

4、故障服务流程图：

故障服务流程图

