

四、服务承诺

售后服务承诺

致：封丘县妇幼保健院（采购人）

我方保证按下承诺内容认真履行，如未履行，我方愿意承诺担违约责任：

一、 质量保证期：设备保修期为三年（从设备终验合格之日计算）。若因我方原因造成停机，保修期顺延。

二、技术服务：

1、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）。

2、我公司向买方提供设备的运行、安装、使用环境要求及参数。

3、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。

4、我公司会有 1 名高级维修工程师进行为期一周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操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。

三、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，在合同签订内，我公司免费提供维修、更换零配件服务，质保期外仅收取购买零配件成本费用，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。我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，2 小时内提供上门服务及技术支持（节假日照常服务）。我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、我公司派专业工程师 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。

3、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。

4、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。

5、在完成安装、调试、检测后，向用户提供设备附件及各类配件、耗材详细报价清单、检测报告、技术手册，提供中文版的技术资料（包括操作手册、使用说明、维护保养手册、电路图、安装手册、产品合格证等）验收的技术标准达到制造（生产）厂商标明的技术指标，个别不能测试的指标另作详细的文字说明。检测的标准依据国家有关规定执行。

6、我单位保证本次所投标设备均是全新合格设备。

7、售后支持

维修单位名称：河南东昊医疗器械有限公司

维修地点：长垣市丁栾镇商业街北段 603 号

统一维修服务电话：400-815-8800

为保证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。

售后服务人员	职务	备注
李淑利	售后服务经理	13403736571
李富	售后服务工程师	19933536669
李晶	售后服务工程师	18001200875
李邵涵	售后服务工程师	18001200844
侯朝辉	售后服务工程师	18910619729
魏龙刚	售后服务工程师	18001200885

四、优惠条件

- 1、自验收合格后免费保修 3 年，终身维护。
- 2、提供终身系统免费升级服务；免费开放维修密码。
- 3、提供操作手册及维修手册、维修专用工具各一套。
- 4、质保期过后的售后服务计划及收费明细：永久维修，维修只收取配件成本费，不收工时费。

五、培训计划

培训目的：

为了保证该设备建成后能够稳定、可靠地长期运行，并能充分发挥该设备的功能，我们将制定详细的培训计划，让使用者能够最大限度地掌握该设备的传用方法，并能独立判与排除日常常见故障。我们将建立完善的沟通渠道，不断向用户提货最新的信息设备技术，使用户能够不民提高自己的业务水平。

基于强大的技术储备与高素质的客户服务工程师，我们的培训能力与培训效果一直很受用户的好评。我们将以深厚的专业知识与敏锐的洞察力，为该设备的建成与使用提供良好的技术咨询与培训服务， 为整个项目顺利实施打下坚实的基础。

1、设备操作人员培训

使用人员培训是普及型培训，目的是让操作人员对整个设备的原理，运作、故障排除有充分了解，掌握本工程的设计图纸和设计方案，理解设计意图，学习整个设备的调试和和维护，包括以下内容：

对整个设备的原理和运行有充分了解，理解设计如下：

- 1) 学习管理规范和维护体制
- 2) 器材分布及原理
- 3) 设备工作过程及操作、外围设备的操作与维护
- 4) 计算机软件设备标准与维护、设备的联网、操作与维护
- 5) 设备日常操作记录表

2、设备管理人员培训：

设备管理人员培训是面向设备管理玻璃人员，目的是使设备管理人员了解各个设备的工作原理，独立进行常见故障的判断与排除。包括以下内容：

- 1) 各子设备工作原理。

2) 设备硬件、软件组成及功能特点。

3) 整个设备运作的过程及维护。

3、培训前

1) 先给有关人员发放培训手册。手册内容包括设备分布情况说明（相关工程图纸）、设备使用手册、设备操作手册、设备维护手册、故障排除、维护说明等。

4、现场培训

在设备安装期间及正式使用初期，我们将派讲师到现场进行培训，向维护人员与使用人员介绍设备的构成、使用、管理、维护等方面的知识，该培训为普及型的培训，人数不限。

投标人(电子签章)：河南东昊医疗器械有限公司

法定代表人(电子签章)：

日 期： 2023 年 12 月 08 日