

4.5 售后服务能力承诺

（供应商根据招标文件要求自行编制）

①服务内容

服务承诺

我单位参与本项目的投标已取得生产厂家上海联影医疗科技股份有限公司提供的原厂售后服务（后附上海联影医疗科技股份有限公司售后服务承诺函），上海联影医疗科技股份有限公司地址上海市嘉定区城北路 2258 号，联影目前共有获资质认证的专业服务工程师近 600 人，分布在全国 30 个省/直辖市。在上海拥有全球备件中心，以及北京、武汉、广州、成都 4 大区域备件中心。作为国内唯一一家集研发、生产、销售服务于一体大型医疗影像设备提供商，联影充分发挥原厂优势，数十位全球顶级资深专家为客户提供技术支持保障，备品备件全面储备，有效地避免了中间环节和由此造成的时间延误。联影远程技术支持系统可防患于未然，通过远程监控实时了解设备运行情况，通过远程预警及时发现潜在问题，利用远程协作及时解决问题，缩短宕机时间，提高设备运行效率。联影工程师将与设备同时到达现场，进行免费的安装调试工作。保修期内，保证设备开机率不低于 95%。技术人员：

我单位声明提供终身售后服务承诺，承诺全国范围内 10 分钟内电话响应，1 小时内给出解决方案，24 小时内到达本次项目所在地，72 小时内备件到达项目所在地，售后服务热线（4006-866-088），热线 7*24 小时人工在线，全年无休。

我单位声明在中国境内有技术服务机构及有经验的技术人员（雷嵩培 18937156667）及备件库，能够提供技术和培训。

我单位承诺质保 1 年。质保期内(以本项目验收合格之日算起)应当为招标人提供以下技术支持和服务：

(1)电话咨询。中标人或制造商应当为招标人提供技术援助电话，解答招标人在使用中遇到的问题，及时为招标人提出解决问题的建议和办法。

(2)现场响应。设备整个使用期内，投标人应确保设备的正常使用。故障响应时间≤1 小时，应急上门服务响应时间≤4 小时，并可提供备用设备或核心部件应急使用。

(3)中标人应当定期对所供设备系统运行情况进行检测、维护，消除故障隐患，以保证设备的正常运行。

(4)设备交付使用后，卖方应每季度对该设备进行保养一次,并出具保养报告。

(5)保修期内该设备应保证大于 95%的无故障开机率，如达不到要求， 每少一天质保期顺延 5 天，如造成严重损失需赔偿用户经济损失或换货或退货。

(6)技术升级，如果制造商的产品技术软件升级，中标人应及时通知招标人，如招标人有相应要求，中标人和制造商应对招标人购买的产品进行免费升级服务。

我单位承诺质保期后应当为招标人提供以下技术支持和服务：

(1)应同样提供免费电话咨询服务，并应承诺提供产品上门维护服务。

(2)应以优惠价格继续提供售后服务。

我单位承诺根据设备技术要求，提供使用人员技术培训，保证使用人员正常操作设备的各种功能。

(1)无偿提供不少于 4-5 操作技师不少于 4 人次，为期 15 天专业培训达到熟练操作为止。

(2)无偿提供 CT 诊断医师不少于 4 人次，国内省级重点医院为期 15 天的培训，所有费用由卖方负责。

(3)由中标人无偿安排技术人员到买方现场进行开机前安装培训，运行后安排临床培训。

我单位承诺在售后服务中，维修使用的备品备件及易损件应为原厂配件(非翻新件)，未经采购人同意不得使用非原厂配件，售后过程中提供的备品备件、易损件、消耗资料价格由联影提供出库单，折扣率由双方协商约定。

②服务措施

针对本招标项目中实施、运行中实际可能遇到的各种问题，必须采取合理的服务策略，通过适当的技术措施和管理手段，实现既定的服务目标。

- 1、提供全方位、全过程的服务；
- 2、高度重视、快速响应、真诚负责；
- 3、长远规划、长期服务、不断改进；
- 4、合理的资源配置，精心组织、科学管理；
- 5、重视制度建设和人员管理，综合运用技术手段和管理手段；
- 6、对用户，以科学方法论为指导，开展耐心细致的培训；
- 7、对服务队伍，开展针对岗位职责要求的技术培训； 服务体系

根据项目管理计划，我们的服务支持体系主要包括：服务决策层、服务执行层和服务技术支持层。

在三个层面的组织体系中，服务决策层主要是制订系统管理与维护的方针和政策；服务执行层主要责任在于执行决策层的方针和政策，并制订有效计划，采取有效措施，应用合适的服务方式给予服务响应和实现；服务技术支持层的职责主要是在服务实施过程中对服务执行人员提供必要的技术支持和帮助。

其中服务执行层人员包括服务主管、维保工程师、技术支持工程师和客户关系管理员。

服务机制

我们专门成立有服务部，能够提供技术支持、培训、技术服务及售后服务以支持整个项目高质量的运行。

为保证服务效率和服务质量，必须建立科学、灵活和实际的服务保障体系，对本项目，由服务质量保障机制、服务响应与处理机制、服务资源保障机制构成。服务质量保障机制

参照 ISO9001 质量管理体系的规范，针对特定服务工作的要求，制订专门的服务质量管理体系，并严格遵照执行，使服务工作有效、有序、标准化，保证预期结果的实现和各方面的满意，并通过评估与反馈不断改进。

服务响应与处理机制

服务任务可能来自工作计划或临时性工作安排，也可能由需要支持的工作用户提起，还包括发现故障等意外事件迅速报告并采取措施。采用统一的服务响应与处理机制，通过受理、分析、处理、解决、反馈的流程，由适当的人员采取适当的行动，在要求的时间内、以要求的形式取得要求的结果。

服务资源保障机制

在人力资源上，不仅要为日常管理岗位配备人力，而且针对人员的流动和培训等实现安排一定的余量，还要有足够的战略预备队应对突发的人力需求。紧急情况下，服务执行负责人有权调动所需的必要资源。针对产品技术要求高的特点，需要重点加强服务管理和技术资料等方面的知识管理系统。

我们具有完善的服务保障体系，公司通过质量管理体系。在本项目建设中，将为最终用户提供最完善的技术支持服务。

服务方式

热线电话技术支持与服务

我公司的技术支持将提供 7*24 小时服务的中文的技术支持。我们有免费的热线服务电话，所以，当用户有问题时，可以通过我公司的免费热线电话得到技术服务。

对于购买我公司产品及服务的用户，碰到疑问，可通过电话、传真、电子邮件，与我们取得联系，进行咨询。我们将有专人通过电话提供有关产品信息、安装配置、产品升级、故障处理、使用技巧等方面的技术支持。

解决问题的过程将记录在我们的客户支持数据库中，由专门的技术工程师负责。各案例请求均将根据对问题的影响程度被赋予一定的严重等级，并以此来排定服务的优先顺序。所

有客户电话都会加以记录、追踪、解决，并且只有客户同意方可结束。

完善的管理体制决定着服务的水准。我公司对服务支持有着严格、完善的管理制度。

另外，当上面所提到的用户专业维护组在为用户进行一线服务碰到问题时，也将通过此途径解决问题。

远程拨入技术支持与服务

对于通过电话支持方式不能解决问题的情况，我公司承诺将根据产品问题的程度，按照约定的服务级别提供远处诊断和远程登录服务，以解决相关问题。

现场技术支持与服务

对于通过电话支持方式和远程诊断不能解决问题的情况，我公司承诺将根据问题的严重程度，按照约定的服务级别提供现场支持服务。

故障问题解决后，向使用单位提交问题处理报告，说明问题种类、问题原因、问题解决中使用的方法及造成的损失等情况。

定期巡检服务

由公司人员提供定期巡检服务，以检测本项目在建设后运行一段时间的状况是否良好、是否需要进行调整等，我们将通过定期提供软件现场巡检服务来使产品更好地为用户服务。

现场巡检服务的工作内容：产品运行状态检查，产品健康检查服务，性能调优服务。

服务响应

在接到故障投诉需要到现场处理时，公司在接用户报修到达现场并以优良的服务态度，便利、快捷的方式在用户现场进行维修。设备运行过程中如果出现技术故障（如软件故障、配置丢失等），我公司保证：排查出问题，尽快恢复故障设备正常运行。

在出现场工程师无法解决问题的情况、或应用户的特殊要求等其他必要的情况下，可由厂家的工程师直接提供服务：

我方为客户提供技术援助电话，解答用户在使用中遇到的问题，及时提出解决问题的建议 and 操作方法电话咨询。

远程在线诊断和故障排除

对于电话咨询解决不了的问题，经用户授权，通过电话或 Internet 远程登录到用户网络系统进行免费的故障诊断和故障排除。

现场响应

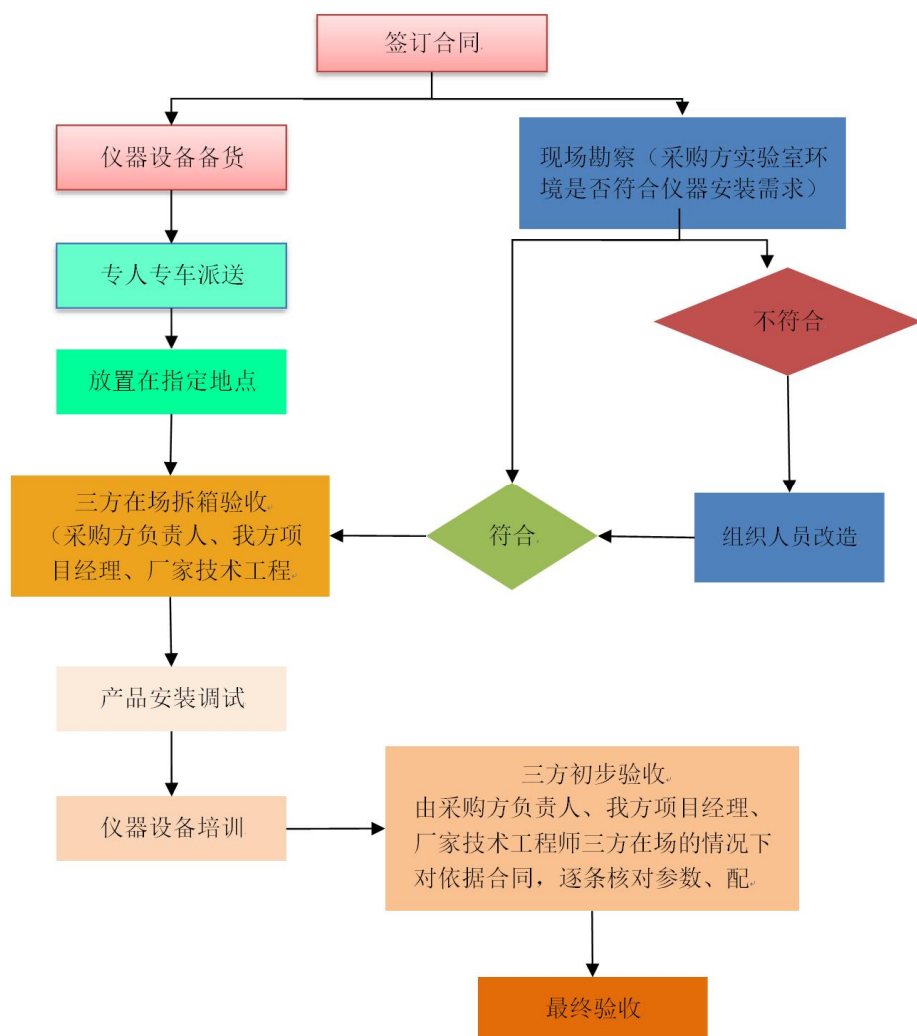
若以上两种服务形式都不能解决问题时，我方总部将指派技术人员到位服务。遇到重大技术问题，我方将及时组织有关技术专家进行会诊，采取相应措施以确保正常运行。

③服务标准

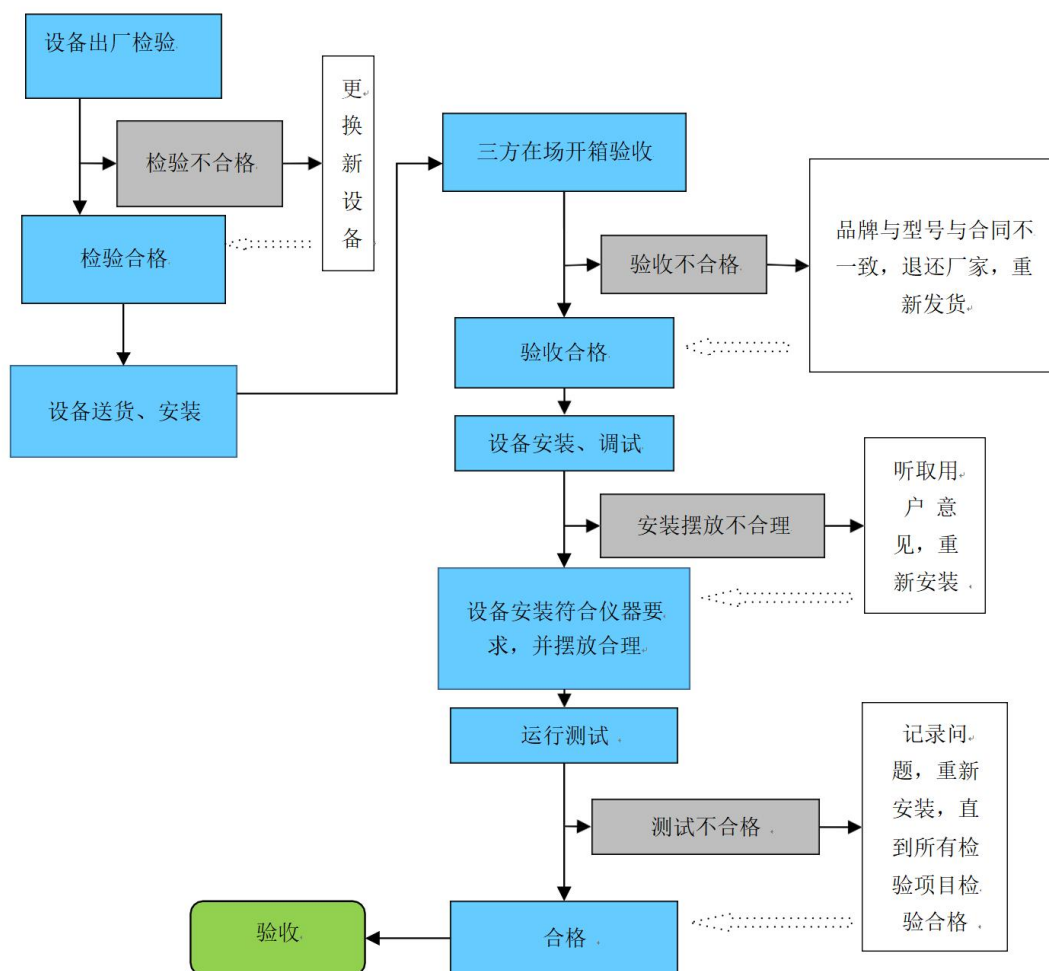
本公司服务标准旨在满足客户的基本需求及达到项目预期收益，满足客户群体的基本需求及产品保障，以优质的服务态度，服务好客户群体的基本要求。做到有求必应，解决客户遇到的种种困难。

④服务流程

1.备货安装调试流程图



2.交货供货安装质量保障流程图



供应商（盖单位公章）：河南九州通医疗器械有限公司

日期：2024年12月24日

