

售后服务

一标段:

4、售后服务方案

我公司长期服务于各类高校科研、医疗卫生、企业机构等用户，拥有专业的售后服务团队，作为本次项目的投标人，如若中标，将立即成立专项服务小组，安排资深服务工程师牵头，采取本地化服务的方针，全面负责本项目的售后服务工作。

服务内容

第一章 质保期内售后服务

一、基本要求

1. 质保期：除设备在技术参数中规定的质保期以外，其他设备质保为2年，质保期内除耗材外的所有零部件均免费更换。

1.1 仪器安装完成后，对使用人员免费进行技术培训，包括仪器基本原理和结构介绍、仪器操作方法、仪器基本保养维护程序等内容；

1.2 质保期内中标人每年提供定期上门巡检。

1.3 售后响应时间：供应商 24 小时内对用户的报修申请做出响应。一般性问题应在 48 小时内解决；对于在 48 天内不能解决的问题，我司将提出明确的解决方案，得到用户的认可后，在预定的期限内解决问题，质保期内设备损坏，如 7 天内没解决，则顺延延长设备质保期。

1.4 设备日常使用安全及注意事项培训：我司承诺仪器安装完毕后指派专业服务工程师对操作人员进行为期多天的仪器的使用日常维护、安全知识及注意事项培训，以保障操作人员的安全和设备安全。

2. 技术服务：

2.1 凡需要现场安装、装配、启动测试的设备，提供免费现场安装和装配并义务进行一次安装培训。安装调试应在用户通知之日起 5 个工作日内到现场开始工作，直到技术指标符合标书要求为止。

2.2 提供保证设备正常运转壹年的易损件的名称、单价和总金额，计入合同价。保证用户在设备正常作用寿命期内，以合理价格供应维修零配件、易损件和专用材料。

2.3 除另有说明，所有现场培训费用由投标人负责。

3. 安装调试：投标人派出项目经理、技术负责人员到最终用户现场安装调试。

4. 项目技术培训

4.1 国产设备正常运行验收前，中标人负责在项目现场对使用人员进行培训，使培训人员达到熟练掌握、灵活应用的程度。培训所需费用包含在投标总报价中。

5. 软件的售后服务和技术培训由中标商直接负责，确保使用方可以正常使用。

二、供货要求

1、提供符合国家质量标准、部颁标准、行业标准或本招标文件规定标准的、供货渠道合法的全新原装合格正品(包括零部件),如安装或配置软件的，为正版软件。所提供的货物符合国家有关安全、卫生、环保规定。

2、采购人使用我公司中标的货物、技术、资料、服务或其他任何一部分时，享有无偿使用权。免受第三方提出的侵犯其专利权、著作权、商标权或其它知识产权的起诉。如果第三方提出侵权指控，我公司将承担由此而引起的一切法律责任和费用。

三、售后服务要求

1、提供所投产品售后服务机构情况，包括地址、技术人员、售后技术人员力量实力等。

2、提供质保期内免费上门保修服务。

3、质保期内(以本项目验收合格之日算起)为采购人提供以下技术支持和服务：

3.1、电话咨询。中标人或制造商为采购人提供技术援助电话，解答采购人在使用过程中遇到的问题，及时为采购人提出解决问题的建议和办法。

3.2、现场响应。质保期内出现设备故障，乙方2小时内电话响应，24小时内抵达现场，在双方协商期限内处理完毕，期限内未安排处理售后服务的，甲方有权委托第三方进行维修，产生的费用全部由乙方承担；超过免费保修期，乙方提供该设备终身维修服务，服务响应时间与质保期内保持一致，维修费用另行协商。

3.3、定期对所供设备系统运行情况进行检测，消除故障隐患，以保证设备的正常运行。

3.4、技术升级。在质保期内，如果制造商的产品技术升级，及时通知采购人，如采购人有相应要求，对采购人购买的产品进行免费升级服务或优惠价格的有偿升级服务。

4、质保期外为采购人提供以下技术支持和服务：

4.1、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。

4.2、以优惠价格继续提供售后服务。

5、备品备件及易损件：

售后服务中，维修使用的备品备件及易损件为原厂配件，未经采购人同意不得使用非原厂配件。提供原厂标准的备品备件、易损件、消耗材料并给于用户优惠。

6、包装和发运

6.1、货物的包装和运输符合货物特性要求。

6.2、为了保证货物在长途运输、多次搬运和装卸过程中的安全，货物包装符合国家或行业标准规定。由于包装、运输、搬运和装卸不当导致货物锈蚀、缺失或损坏，由中标人承担一切责任。

7、培训要求

通过培训使采购人相关人员掌握有关的使用、维护和管理方法，达到能独立进行管理、一般故障处理、日常检测和维护等工作的目标。

8、履约验收：

采购人根据国家有关规定、招标文件、中标人的投标文件以及合同约定的内容和验收标准进行验收，采购人可以视项目情况邀请第三方机构或者参加本项目投标的落标人参与验收。验收情况作为支付货款的依据。如有异议，以相关质量技术检验检测机构的检验结果为准，如产生检验检测费用，则该费用由过失方承担。

服务流程

四、售后服务内容

1、故障排除与修复

1.1、快速响应：当客户设备出现故障时，我们承诺在接到故障通知后的30分钟内做出响应。我们的售后服务中心将详细记录故障信息，包括故障现象、发生时

间、设备型号等，并立即安排专业维修人员前往现场。

1.2、现场维修：保修期内仪器出现自身故障，技术问题，使用技巧问题，在收到用户信息反馈后立即响应。省内设有售后服务站，凡设备出现故障，自接到用户来电，在2小时内响应。电话咨询不能解决的，中标人或制造商售后在24小时内到现场进行处理，确保设备系统正常工作；无法在24小时内解决的，在24小时内提供备用产品，使采购人能够正常使用。免费质保期后，负责设备的终身维修，只收维修成本费，无偿向使用方提供设备使用培训，质保期内对仪器设备进行定期维护，负责免费维修、软件免费升级及升级后的专业培训。若不能在上述承诺的时间内解决问题，则在7个工作日内提供与原问题货物同品牌规格型号的全新货物服务，直到原货物修复，期间产生的所有费用均有我单位承担。原货物修复后的质保期限相应延长至新的保修期截止日，全新备件在使用期间的质保及售后均按上述承诺执行。

1.3、备件更换：若设备故障需要更换备件，我们将提供原厂生产的高品质备件，并确保备件的及时供应。在备件更换过程中，维修人员将严格按照操作规范进行操作，确保更换后的设备性能达到原厂标准。

1.4、故障跟踪：故障修复完成后，我们将对设备进行一段时间的跟踪观察，确保设备在后续运行过程中不再出现类似故障。同时，我们会将故障处理过程和结果详细记录在案，以便日后查询和分析。

1.5、建立详细的用户档案，对所有用户进行质量跟踪服务，每一个月对客户进行回访，每半年对设备进行免费维护。

2、系统维护与更新

2.1、定期巡检：我们将根据设备的使用情况和客户需求，制定合理的定期巡检计划。巡检内容包括设备外观检查、部件磨损情况检查、系统运行状态检查等，及时发现并解决潜在问题，确保设备始终处于良好运行状态。

2.2、清洁保养：设备在长期运行过程中，会积累灰尘和污垢，影响设备性能和使用寿命。因此，我们将定期对设备进行清洁保养，包括设备表面清洁、内部部件清洁、散热系统清理等。清洁保养工作将严格按照设备说明书和相关标准进行操作，确保设备清洁干净，散热良好。

2.3、软件升级：随着技术的不断发展，设备的软件系统也需要不断升级，以提升设备性能和功能。我们将密切关注设备制造商发布的软件升级信息，并及时通知客户。在得到客户同意后，我们将安排专业技术人员进行软件升级操作，确保升级过程顺利进行，设备性能得到提升。

2.4、维护报告：每次系统维护工作完成后，我们将向客户提交详细的维护报告。报告内容包括维护时间、维护内容、发现的问题及处理措施、设备当前运行状态等，让客户全面了解设备的维护情况。

3、售后咨询与支持

3.1、技术支持热线：我们设立专门的技术支持热线，由经验丰富的技术人员负责接听。客户在设备使用过程中遇到任何问题，都可以随时拨打热线电话进行咨询。我们的技术人员将耐心解答客户的问题，并提供专业的技术建议和解决方案。

3.2、在线客服：除了技术支持热线，我们还提供在线客服服务。客户可以通

过我们的官方网站、维修热线等渠道与在线客服进行实时沟通。在线客服将及时回应客户咨询，并根据问题的复杂程度，安排相应的技术人员进行解答。



2、远程协助：对于一些可以通过远程操作解决的问题，如软件配置问题、系统参数设置问题等，我们的技术人员将通过远程协助工具，帮助客户快速解决问题。

3、培训服务：为了帮助客户更好地使用和维护设备，我们将根据客户需求，
提供免费的培训服务。培训内容包括设备操作流程、日常维护保养方法、常见故障处理技巧等。培训方式可以是现场培训、线上培训或培训资料提供，具体方式根据客户实际情况确定。

配件供应

4、零配件供应与更换

4.1、备件库存管理：我们建立了完善的备件库存管理系统，根据设备的使用情况和故障率，合理储备各类备件。我们的备件库房环境良好，备件存储规范，确保备件质量不受影响。同时，我们定期对备件库存进行盘点，及时补充库存，保证备件供应的及时性。

4.2、备件供应渠道：我们与设备制造商建立了长期稳定的合作关系，确保能够及时获取原厂生产的高品质备件。对于一些特殊备件或紧急需求的备件，我们将利用我们的供应链资源，全力协调，确保在最短时间内将备件送达客户手中。

4.3、备件更换服务：当客户设备需要更换备件时，我们的维修人员将严格按照操作规范进行更换操作。在更换过程中，我们将对旧备件进行检查和分析，找出故障原因，并将分析结果反馈给客户。同时，我们将对更换后的设备进行全面测试，确保设备性能达到原厂标准。

4.4、备件质量保证：我们承诺提供的所有备件均为原厂正品，质量可靠。若客户在使用过程中发现备件存在质量问题，我们将在第一时间进行处理，为客户更换合格的备件，并承担相应的责任。

五、质保期内售后服务承诺如下：

1、质保期：除设备在技术参数中规定的质保期以外，其他设备质保为2年，质保期内除耗材外的所有零部件均免费更换。

1.1、仪器安装完成后，对使用人员免费进行技术培训，包括仪器基本原理和结构介绍、仪器操作方法、仪器基本保养维护程序等内容；

1.2、质保期内中标人定期提供上门巡检。

1.3、售后响应时间：质保期内出现设备故障，乙方2小时内电话响应，24小时内抵达现场，在双方协商期限内处理完毕，期限内未安排处理售后服务的，甲方有权委托第三方进行维修，产生的费用全部由乙方承担；超过免费保修期，乙方提供该设备终身维修服务，服务响应时间与质保期内保持一致，维修费用另行协商。

2、技术服务：

凡需要现场安装、装配、启动测试的设备，提供免费现场安装和装配并义务进行一次安装培训。安装调试应在用户通知之日起 5 个工作日内到现场开始工作，直到技术指标符合标书要求为止。

3、售后服务的内容、形式、含免费维修时间、解决质量或操作问题的响应时

间、解决问题时间

3.1、质量保证：我方保证所提供货物是全新的、未使用过的全新产品，且所有附件均符合国家质量检测标准。

3.2、保修期内，非人为原因造成的设备故障，我方将免费矫正或更换有缺陷的设备部件，直至恢复设备正常性能，此间发生的一切费用由我方自行承担。

3.3、保修期费用：保修期内，在质保期内属产品质量问题所发生的一切费用我方负担。保修期自设备验收合格之日起计算，采购人无需承担额外费用。

服务响应时间

4、质保期内（以本项目验收合格之日算起）为采购人提供以下技术支持和服务：

4.1、现场响应。质保期内出现设备故障，乙方2小时内电话响应，24小时内抵达现场，在双方协商期限内处理完毕，期限内未安排处理售后服务的，甲方有权委托第三方进行维修，产生的费用全部由乙方承担；超过免费保修期，乙方提供该设备终身维修服务，服务响应时间与质保期内保持一致，维修费用另行协商。

4.2、电话咨询。我公司为采购人提供技术援助电话，解答采购人在使用中遇到的问题，及时为采购人提出解决问题的建议和办法。

4.3、我公司向使用人提供全套设备维修资料并定期对所供设备系统运行情况进行检测、维护，具有设备故障自检系统，消除故障隐患，以保证设备的正常运行。

4.4、技术升级：如果制造商的产品技术升级，中标人及时通知采购人，如采购人有相应要求，中标人和制造商应对采购人购买的产品进行免费升级服务。

4.5、维修保障：中标方应提供中文说明书、操作手册、详细维修手册、整机线路图、系统安装软件及维修密码，软件终身免费升级。

5、质保期后应当为采购人提供以下技术支持和服务：

同样提供免费电话咨询，并应承诺提供产品上门维护服务。

6、技术培训：

6.1、我公司对设备操作及维修人员进行维修培训，直至临床人员熟练掌握操作及维修技能为止。

6.2、对我院使用科室及维修人员关于机器常见故障及解决方案进行培训，培训达到我方熟练掌握机器操作流程，能解决常见故障。

7、备品备件及易损件：

7.1、质保期内免费提供设备运行和维护所必需的全新原厂备品备件及易损件，未经采购人同意不得使用非原厂备品备件及易损件或翻新件，质保期外保证备品备件及易损件长期稳定供货，且价格不应高于质保期内报价，如有特殊情况请在投标文件中注明。

7.2、所有备品备件在发运前都应进行测试，以保证正常运行。

8、安装、调试、试运行

8.1、在设备安装前，做好环境的设计和准备工作。设备的安装使用环境要求，包括供电、温度、湿度、空气净度和磁场、电场和电磁波的干扰、缆线敷设等。

8.2、我公司负责安装调试。

8.3、测试工作所需的仪器仪表、工具、材料均由我公司负责。

- 8.4、调试按照说明书的要求进行，对设备的各项技术功能逐一调试。
- 8.5、当设备主要指标（软硬件齐全、技术功能实现、产品稳定性）达到招标文件要求，试运行通过。

8.6、安装、调试并通过试运行。

9、到货验收

9.1、验收形式：联合验收。

9.2、资料验收：验收资料包含：验收报告、采购合同、产品合格证（或质量保证书）、装箱单或随货同行单、使用说明书、中文版操作和维护手册、常见故障说明等资料。

9.3、设备验收。对设备的到货期是否在合同规定的期限内、生产日期是否在规定的期限、硬件配置是否齐全、软件功能是否能实现、相关信息系统连接是否到位、电气安全等进行验收，确保机器能够安全有效地为使用人员的使用要求服务。

9.4、培训验收：厂家派专业的工程师对相关人员进行系统培训，并通过培训考核。

服务团队

10、售后服务人员配置

我单位在河南省本地设有办事处及售后服务人员，售后服务能力完善。

单位名称	地址	联系人	联系电话	备注
供应商： 北京中和联信供应链管理有限公司	北京市通州区云杉路7号2幢1-040 电话：010-61553600	程昊	13439100670	项目经理
		孙世海	15031661686	售后经理
		刘玉晓	18949542276	技术专员

服务站人员及配套措施：快速售后服务车辆2台，专业技术工程师多名，专业维修工具箱2套，常用备品备件仓库1个，计算机10台，打印机2台。

11、现场服务措施

11.1、我公司提供电话支持服务、远程支持服务、现场支持服务三种方式相结合得高效售后方式，根据故障原因级别程度，选择适用得售后方式，以保障用户仪器得使用效率。其中：

11.1.1、电话支持服务：中标人或制造商应当为采购人提供技术援助电话，解答采购人在使用中遇到的问题，及时为采购人提出解决问题的建议和办法。

11.1.2、远程支持服务：提供每天24小时（00：00-24：00）的远程支持服务，接到用户故障通知后立即响应。在电话支持服务无法解决设备故障问题的情况下，或在进行电话技术支持的同时，根据需要并征得用户相关负责人同意后，实施远程支持服务。

11.1.3、现场支持服务：质保期内出现设备故障，乙方2小时内电话响应，24小时内抵达现场，在双方协商期限内处理完毕，期限内未安排处理售后服务的，甲方有权委托第三方进行维修，产生的费用全部由乙方承担；超过免费保修期，乙方提供该设备终身维修服务，服务响应时间与质保期内保持一致，维修费用另行协商。

11.2、现场服务保障措施

二标段：

二、服务流程与服务内容

1. 质保承诺：

(1) 质保年限：我公司承诺自安装验收合格之日起，质保期为**[2]年**

(2) 免费维修与更换：在质保期内，因产品本身质量问题导致的故障或损坏，我公司将免费提供维修服务，并及时更换损坏的零部件，**质保期内除耗材外的所有零部件均免费更换。**

2. 服务响应：

(1) 提供报修电话服务：为采购人提供7×24小时热线电话服务，解答采购人在使用中遇到的问题，及时为采购人提出解决问题的建议和办法。用户可将所遇到的故障和问题致电我公司，所有来电都将被记录备案并跟踪问题的全过程。

(2) 现场技术支持服务：当设备出现问题时，如果不能通过电话支持解决问题，我们将提供现场支持服务，根据故障情况解决问题。我司承诺在接到服务请求后2小时内响应、答复，24小时内到达现场并解决用户问题。

(3) 巡检服务：质保期内，由工程师进行免费维护保养以及不定期巡查保养服务，巡检内容包括但不限于设备运行状态检查、性能指标检测、安全防护装置检查等，确保设备始终处于良好运行状态



(4) **质量跟踪：**建立完善的质量跟踪体系，对每台设备建立档案，记录设备的使用

情况、维修记录、巡检结果等信息。通过定期回访和数据分析，及时发现潜在问题并采取

措施加以解决。

3. 维修与保养

(1) **维护计划：**提供设备的终身维修服务。在设备质保期内免费提供维修所需的零部件和人工服务。质保期外，只收取零部件成本费用

(2) **定期保养服务：**根据设备的使用情况特点、使用频率和环境等因素，制定详细的维护计划。维护计划包括日常维护、定期保养、预防性维护等内容，确保设备的长期稳定运行。

(3) **备件供应保障：**建立完善的备件库存管理系统，对常用备件和易损备件保持充足的库存，确保在备件库存不足时，能够在最短的时间内获得所需备件

4. 培训与技术支持

(1) **操作培训：**在设备到货后，安排技术工程师到达现场进行设备的安装调试工作，并为客户提供现场培训服务。培训内容包括设备的操作方法、日常维护保养知识、常见故障诊断与排除方法等。

(2) **技术资料支持：**建立在线技术支持平台，提供常见问题解答、设备操作手册、维修手册等技术资料的下载服务，方便客户随时查询和获取所需信息

5. 客户反馈与满意度调查

(1) **客户反馈处理机制：**设立客户反馈渠道，包括客户服务热线、电子邮箱、在线反馈表单等，方便客户随时反馈设备使用过程中的问题和意见。对客户反馈的信息进行及时记录和分类整理，在1小时内将反馈问题转交给相关部门进行处理。

(2) **满意度调查：**每半年开展一次客户满意度调查活动，通过问卷调查、电话回访、实地走访等方式，收集客户对产品质量、供货服务、售后服务等方面的满意度评价和意见建议

三、服务响应时间



- **巡检服务：**质保期内，由工程师进行免费维护保养以及不定期巡查保养服务，并向甲方提供维护保养报告，维护保养报告包括设备清洁、性能测试及校准、必要的机械或电气安全检查，以及按照制造商要求保证设备正常运行的其他维护维修。
- **响应时间：**设备出现故障时 2 个小时内响应，6 小时内提供维修方案及报价，24 小时内到达现场，解决问题时间不超过 48 小时。

四、配件供应

1. 配件供应体系

(1) 供应商选择：选择具有资质和良好信誉的供应商，确保配件的质量和供应稳定性。

(2) 库存管理：建立完善的库存管理系统，对常用和易损配件保持充足库存能供应及时

2. 配件供应流程

(1) 需求响应：设立24小时售后服务热线，客户提出配件需求后，客服人员需在1小时内响应，并记录需求内容。

(2) 配件查询与确认：快速查询配件库存，确认配件的型号、规格和库存情况。若库存不足，需在24小时内从供应商调配。

(3) 配送与安装：配件在确认后24小时内发货，对于紧急需求，提供加急配送服务。若需要，售后工程师可在48小时内到达现场进行安装和调试

3. 质量保障措施

(1) 质量检测：所有供应的配件都会经过严格的质量检测，确保符合国家和行业标准。

(2) **供应商审核：**定期对供应商进行审核，评估其质量控制体系和供货能力，确

保供货质量的稳定性

4 应急处理机制

(1) **紧急需求处理：**对于紧急需求，优先调配库存，并通过快递或专人送达的方式确保配件在最短时间内到达客户手中。

(2) **备用配件方案：**对于关键配件，提供备用配件方案，确保设备在等待新配件时仍能正常运行

三标段:

七、服务承诺书

清丰县政府采购中心:

我公司郑重承诺本次投标活动中,质保期为:除设备在技术参数中规定的两年质保期以外,其他设备质保均为2年,质保期内除耗材外的所有零部件均免费更换。

(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,对于设备运行过程中出现的非人为问题,我公司提供 7*24 小时远程技术支持服务,帮助用户简单快速的对仪器故障做出判断,如电话指导可以解决的,通过电话指导的方式帮助用户快速解决问题,如无法远程解决,则第一时间安排售后工程师到达现场维修并解决故障。

(2) 现场服务支持:

当出现故障不能通过电话支持解决时,公司将派出经验丰富的售后工程师,到达现场,进行现场技术服务,帮助用户解决故障。

(3) 我公司提供全年无休 7*24 小时热线电话服务, 电话: 15137582276;

全年无休 7*24 小时邮箱获取用户反馈, 邮箱: 15137582276@163.com; 确保随时随地接收用户反馈, 第一时间为用户提出解决方案。

其他服务:

(1) 我公司已建立主动跟踪, 定时巡回检测服务体系, 即使用户不来电话要求维修, 我们也要派专人定期巡回检测服务, 做到防范于未然, 保证设备的正常运行。


(2) 目的在于从根本上把被动服务变为主动跟踪服务, 等到故障产生了, 再进行服务, 就已经处于被动地位, 因为维修服务技术再高也需要一定的时间, 从而耽误了用户设备的运行。若采取主动跟踪, 定期巡回检测服务, 就可以在设备未出现故障之前, 得到有效的制止, 设备也得到了有效的维护, 从而大大延长了整个设备的寿命。每个去现场的售后服务人员同样必须如实填写《主动跟踪报告表》。

(3) 我公司技术人员对所售货物定期巡防, 免费进行货物的维护、保养服务, 使货物使用率最大化, 每年内不少 4 次上门保养服务, 对用户仪器的使用情况进行跟踪培训与指导。

所提供货物非人为损坏出现问题, 自收到采购方电话、传真等维修要求后 30 分钟内电话响应, 进行初步维修方案的确定。12 小时内到位, 24 小时内现场解决问题, 包括节假日; 售后服务人员进驻现场, 勘查情况, 做进一步处理, 并同时联系制造商驻郑工程师, 寻求技术指导。

确定故障原因后, 向用户说明需维修内容及更换的零件, 大约维修时间等, 然后迅速作好

维修工作，不耽误用户使用进程；维修完毕，按照程序整理、清扫现场，填写表格。并请用户填写维修意见签名确认，随后上报总部；总部设专门监督人员电话回访，对工程人员、维修人员的工作质量、服务质量、服务态度等进行跟踪检查；之后对用户进行电话回访，确认仪器设备正常运行无故障。

供应商名称：河南盛达科技发展有限公司（企业电子签章或加盖公章）

法定代表人或其委托代理人：（个人电子签章或签字）

地址：河南自贸试验区郑州片区（经开）航海东路1507号3号楼2单元1508号

电话：15137582276