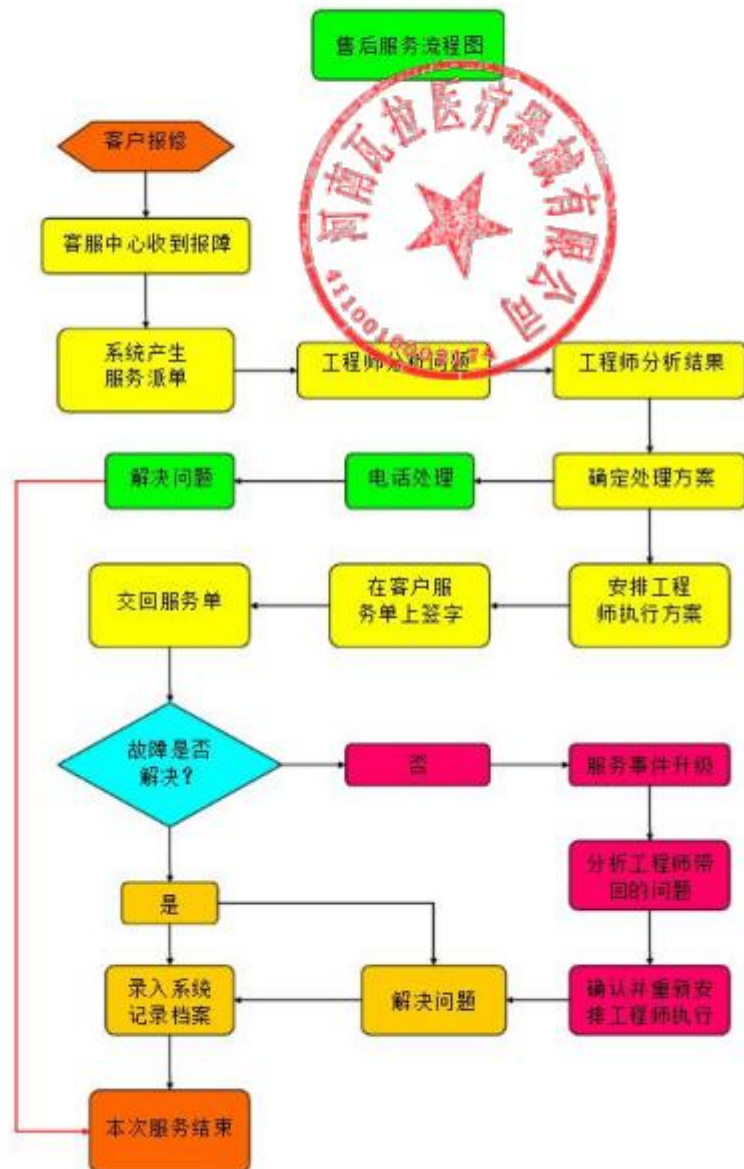


4.5 售后服务能力承诺

4.5.1 售后服务流程图



1) 工程师一年内对设备进行不少于 2 次的维护, 保养。

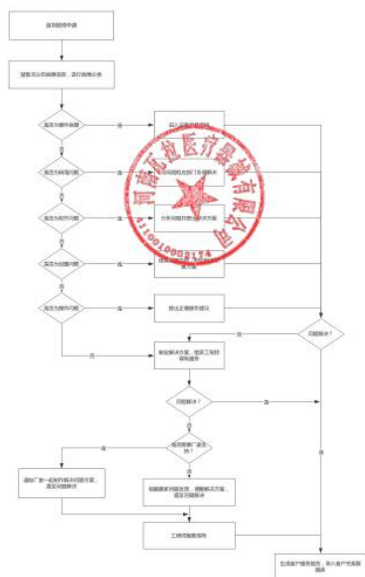
4.5.3. 售后服务响应时间

- | | |
|--------|---------------------------------|
| 应急维修网点 | 河南省许昌市天宝路空港新城第一国际 A 座 19 层 1903 |
| 负责人 | 傅经理 |
| 联系人 | 傅经理 |
| 联系电话 | 16638581666 |

我们有着完善的技术服务和专业的维护队伍,有一流的技术部门负责对客户进行全方位的技术支持和服务,从电话咨询、传真、邮件,到为客户维修更换产品服务,我们会以最快的速度响应客户的请求,处理客户产品使用过程中出现的各种问题和故障,以保证客户产品的正常运行。

A. 一般情况

(2) 故障处理服务流程图



B. 严重情况

C. 紧急情况

紧急情况指：用户系统不可用，业务中断以及特殊情况。收到以上服务请求时立即处理用户的服务请求，确定采用的服务方式并给出具体的服务计划及安排。如需现场服务，在收到服务请求后，30分钟内响应，支持人员将从距离用户最近的地方出发以最快速的时间到达现场提供技术支持。紧急情况应当在到达现场处理后2个小时内完成。如在规定时间内不能解决问题，将问题等级提升，上报公司部门经理及总经理，并调动各种资源，直至解决问题。

[illegible]

(4) 备品备件体系

A. 备件计划管理

- ① 备件计划的编制是备件管理工作中一个重要组成部分，计划的编制必须根据现有的库存和修旧利废量并结合设备的使用率，要及时准确的编制出合理的备件计划，并详细注明备件计划采购的原因。
- ② 工程师要掌握设备备件的结构、尺寸、材质的具体情况，以便备件采购，对于专用备件应在申购备注注明设备原厂家供应。
- ③ 备件审批流程：设备使用工程师提出申请→设备主管初审后进入系统提单→设备部经理→成本管理中心→总经理终审。
- ④ 每周提交两次（急件除外）。
- ⑤ 设备技术改造所需备件在申报工作中以附件形式统一上报。

B. 备件计划的依据

- ① 设备部根据公司实际设备配置考虑选择申购备件。
- ② 对具有潜在安全隐患、产品品质风险的部分备件优先申购。
- ③ 设备点检、修理设备时检查出的故障零部件。
- ④ 设备计划保养中用到的备件。
- ⑤ 设备上使用的耗材。
- ⑥ 因设备维修、大修、改造需要的配件。
- ⑦ 备件计划数量以实际损坏数量或需要为准。
- ⑧ 高价值备件积极配合采购寻求可替代品。

C. 备件领用及保管

- ① 备件到货后由设备主管配合货仓共同验收，质量及数量合格后方可入库。
- ② 验收中对备件规格、材质、数量不符的随即通知采购部进行处理。
- ③ 采用替代性备件通过更换试用一段时间确认无质量问题后方可进行验收入库。
- ④ 备件的领用在系统内按各成本中心进行申请领用，获批通过后方可按数发放领用。
- ⑤ 对未及时更换或未用完的备件应及时退回货仓，严禁在系统之外存放囤积备件。

- ⑥ 备件更换完成之后及时填写维修申请单，注明本次维修中更换备件名称、规格型号及其数量，设备使用部门核对签收确认。
- ⑦ 备件更换后一天内废旧件按数退仓销数，对设备改造或增装部份无旧件可退的项目，由设备主管、经理确认后货仓作出无旧件销数。

D. 备件异常损耗管理

- ① 对设备运行过程中因管理不善，导致设备部件异常损坏的，在设备修复之后责任单位出具分析、改善预防报告。
- ② 对违规操作损坏设备的，责任单位出具事故报告，成本管理中心按损坏程度根据公司章程进行处理。
- ③ 对人为损坏设备的，设备部在修复设备的同时及时通知成本管理中心，成本管理中心取证后按赔偿机制进行处理。

供应商名称（并加盖公章）：河南瓦拉医疗器械有限公司

日期：2025年02月11日

售后服务承诺书

致：长葛市人民医院

根据贵方（长葛市人民医院有（无）创呼吸机及高流量呼吸湿化治疗机项目
（不见面开标）、长招采公字【2024】028号）采购的招标公告及投标邀请，我方对该项目做出如下售后服务承诺：

1、有合法的、经生产厂家认可的销售渠道，所提供的货物保证是全新原厂正品，且得到生产厂家提供的在中国大陆标准的技术支持和售后服务。

2、对合同条款、付款方式全部予以响应。

3、对使用单位提供技术培训与保养常识培训。

4、设备投入运营后，免费质保服务1年，质保期内整套工程故障免费维修，并提供免费维保；以最优惠的价格供应所需零配件及耗材，免收服务费。

5、维修响应时间：接到故障通知后必定在2小时内做出答复，4小时内到达现场，如遇重大问题或其他暂时所需零配件及耗材，免收服务费。

6、备品、备件：公司有充足的常用备用零部件，能及时处理各种一般性故障，公司设有售后服务中心，急需备品、备件可在24小时内到达现场。

7、我公司建立健全了一整套完善的售后服务体系及服务流程，并配备专业的技术人员，保证整个售后服务能及时全面的实施。



供应商名称（并加盖公章）：河南瓦拉医疗器械有限公司

日期：2025年02月11日

四、符合性审查证明材料

4.1 投标分项报价表（格式自拟）

项目编号：长招采公字【2024】028号

项目名称：长葛市人民医院有（无）创呼吸机及高流量呼吸湿化治疗机项目（不见面开标）

序号	名称	品牌 规格型号	技术 参数	单位	数量	单价	总价	厂家
1	有（无） 创呼吸 机	品牌：普博 型号： Boaray 5000D	后附技 术白皮 书	台	10	157500.00	1575000.00	厂家： 深圳市 普博科 技股份 有限公 司 产地： 深圳市
2	高流量 呼吸湿 化治疗 机	品牌：科曼 型号：NF5	后附技 术白皮 书、检 验报 告	台	6	43500.00	261000.00	厂家： 深圳市 科曼医 疗设备 有限公 司 产地： 深圳市
...								
合计		大写：人民币壹佰捌拾叁万陆仟元整 小写：1836000.00元						

供应商（盖单位公章）：河南瓦拉医疗设备有限公司

日期：2025 年 02 月 11 日

