

4.4 服务承诺

(1) 服务方案

本投标人现参与鄱陵县南坞卫生院医疗设备采购项目(三次)、Y2025HZ073（项目名称、项目编号）项目的采购活动，本公司特做以下服务承诺。

- 1、交货期：自合同生效之日起 20 日历天。
- 2、交货地点：鄱陵县南坞卫生院。
- 3、支付方式：银行转账。
- 4、质保期：一年。
- 5、支付进度：以合同签订为准。
- 6、投标有效期： 90 天（自提交投标文件的截止之日起算）。

7、我方明确提供配套设备、软件平台的名称、品牌、规格型号、数量、价款等。

8、我方如实描述所报产品的技术参数和性能，不得完全复制粘贴上表技术参数和性能描述。因完全复制粘贴上表技术参数和性能描述而产生的不利于投标人的评审风险由我方自行承担。

8、供货、运输方案及要求

8.1 我方制定供货、运输方案，包括但不限于（交货地点、交货时间、交货方式、运输条件等）。

8.2 供货要求

8.2.1 我方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，须为正版软件。所提供的货物应当同时符合国家有关安全、卫生、环保规定。

8.2.2 采购人使用我方中标的货物、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，我方承担由此而引起的一切法律责任和费用。

9. 提供质保期内免费上门保修服务。

9.1 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：

（1）电话咨询。我方和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。

（2）现场响应。质保期内出现设备故障，原厂质保，我方在质保期内负责安排设备使用现场巡检，并登记在册，对所提供的设备进行维护保养，消除设备早期故障，接到客户故障电话 1 小时内响应，24 小时内安排售后工程师到达现场提供相关的维修、更换等服务。24 小时内不能排除故障，免费提供备用机或采取其他保障措施确保甲方正常工作，对项目整体售后负责。

(3) 我方当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。

(4) 技术升级。在质保期内，如果制造商的产品技术升级，我方及时通知采购人，如采购人有相应要求，我方和制造商应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。

10、质保期为采购人提供以下技术支持和服务：

(1) 我方同样提供免费电话咨询，并承诺提供产品上门维护服务。

(2) 我方以优惠价格继续提供售后服务。

11、其他要求

11.1 我方资格要求见投标人须知前附表。如资格证明文件遇年检、换证，则必须提供法定年检、换证单位出具的有效证明原件。

11.2 我方提供符合国家质量标准、部颁标准、行业标准、地方标准、规范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、备件），且是成熟产品，而非试制品。如安装或配置软件的，须为正版软件。所提供的货物应当同时符合国家有关安全、卫生、环保等规定。

11.3 采购人在授予我方合同时，保留对货物数量予以增减的权利。我方不得在此情况下对投标文件做出修改，如单价、交货期、售后服务等。

11.4 合同签订：合同由采购人与我方签订。

11.5 安装调试方案（我方可根据自身情况提供方案，安装内容包括但不限于安装调试手册、安装调试进度安排、安装方式、调试方法、验收流程等）

（1）货物的包装和运输须符合货物特性要求。

（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，货物包装应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，由我方承担一切责任。

11.6 培训要求（我方提供培训方案，内容包括但不限于培训内容、培训形式、培训计划和培训效果、培训师资力量、课时安排、培训时间安排等）

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。

11.7 履约验收：采购人根据国家有关规定、招标文件、我方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。

12、保修期后售后服务

1、保修期满后，买方可以与厂家签订保修合同，在保修合同有效期

内的产品同样享受保修服务。

2、质保期过后，我公司免费提供终身的技术咨询服务，并提供有偿的维修服务。我公司保证在保证期满后仍应长期向采购人提供后续备件、耗材和优质维修服务。在通常的情况下，其备件和耗材价格不超过投标文件的定价。

(1) 回访

专业临床应用工程师定期对设备进行回访，主动询问了解设备使用情况，对回访中发现的各种问题及时进行解决，认真做好设备的维护和保养工作，并填写回访记录表。

(2) 维修响应

保修期满后，仍对该设备负责维修，并免工时费。如果出现设备故障，原厂质保，我方在质保期内负责安排设备使用现场巡检，并登记在册，对所提供的设备进行维护保养，消除设备早期故障，接到客户故障电话 1 小时内响应，24 小时内安排售后工程师到达现场提供相关的维修、更换等服务。24 小时内不能排除故障，免费提供备用机或采取其他保障措施确保甲方正常工作，对项目整体售后负责。

1) 设备故障报修每天 24 小时响应，随时提供电话、电子邮件、传真、软件等方面服务。赶到现场不超过 24 小时。

2) 对于不能明确是否硬件出现故障时，我公司会尽力配合用户进行检查，在必要时，以在上述响应时间内到达现场协助排除问题。

3) 电话技术支持：主要是对一般情况的小故障，在问题不算复杂、或者采购方维护人员对某些技术问题存在疑问时使用。通过电、传真、EMAIL 的指导方式解决问题。

4) 对于那些通过电话指导方式解决的系统问题或故障，根据问题和故障的种类及情况，安排相应的专业技术工程师到现场排除故障、解决问题。

13. 免费维修时间

现场响应。质保期内出现设备故障，原厂质保，我方在质保期内负责安排设备使用现场巡检，并登记在册，对所提供的设备进行维护保养，消除设备早期故障，接到客户故障电话 1 小时内响应，24 小时内安排售后工程师到达现场提供相关的维修、更换等服务。24 小时内不能排除故障，免费提供备用机或采取其他保障措施确保甲方正常工作，对项目整体售后负责。

14. 解决质量或操作问题的响应时间

保修期满后，仍对该设备负责维修，并免工时费。如果出现设备故障，原厂质保，我方在质保期内负责安排设备使用现场巡检，并登记在册，对所提供的设备进行维护保养，消除设备早期故障，接到客户故障电话 1 小时内响应，24 小时内安排售后工程师到达现场提供相关的维修、更换等服务。24 小时内不能排除故障，免费提供备用机或采取其他保障措施确保甲方正常工作，对项目整体售后负责。

1) 设备故障报修每天 24 小时响应，随时提供电话、电子邮件、传

真、软件等方面服务。赶到现场不超过 24 小时。

2) 对于不能明确是否硬件出现故障时，我公司会尽力配合用户进行检查，在必要时，以在上述响应时间内到达现场协助排除问题。

3) 电话技术支持：主要是对一般情况的小故障，在问题不算复杂、或者采购方维护人员对某些技术问题存在疑问时使用。通过电、传真、EMAIL 的指导方式解决问题。

4) 对于那些通过电话指导方式解决的系统问题或故障，根据问题和故障的种类及情况，安排相应的专业技术工程师到现场排除故障、解决问题。

15. 制造商售后服务和供应商售后服务地点

制造商售后服务点：

名称：长沙龙之杰科技有限公司

地址：浏阳经济技术开发区康平路金阳智中心 24 栋 301、401 号

名称：广州龙之杰医疗科技有限公司

地址：广州市番禺区洛浦街南桂路 3 号 A5 栋 101 室

名称：广州市章和智能科技有限公司

地址：广州市增城区宁西街创强路 36 号之一 902 房

(2) 服务方式

1. 保修期内货物发生故障系产品出现质量问题，必须无偿更换；

2. 产品超过保修期发生故障，采购人可自由选择维修单位，如委托给成交供应商，成交供应商不得借故推诿，且维修费优于市场价格；

3. 如产品发生故障，接到通知后在质保期内负责安排设备使用现场巡检，并登记在册，对所提供的设备进行维护保养，消除设备早期故障，接到客户故障电话 1 小时内响应，24 小时内安排售后工程师到达现场提供相关的维修、更换等服务。24 小时内不能排除故障，免费提供备用机或采取其他保障措施确保甲方正常工作，对项目整体售后负责。

4. 在成交供应商未按照合同规定的地点交验前，产品毁坏或灭失，由成交供应商承担责任。

5. 供应商需提供详尽的售后服务承诺；如由产品生产厂家提供相关售后服务的，供应商负有连带售后服务责任。

6. 解决问题的方式和地点：根据用户要求，可远程解决问题，或到达现场解决。

7. 保修范围：用户应按照说明书、操作卡使用所购买的设备。在保修期内，机器出现质量问题，我公司提供免费维修和配件更换。

8. 保修期内，如由于我公司的责任而需要对本系统中的部件（包括软件和硬件）予以更换或升级，则该部件的保修期相应延长，同时会不定期的对该机器进行回访养护。

9. 服务热线：我公司专设客户呼叫中心全天候 24 小时接听服务，供客户及时反馈各种产品使用情况，为客户解决实际问题；第一时间响应并全程监控客户的需求。

10. 服务团队：我服务人员均经过公司严谨的专项技术培训，并通过

相应服务资质的考核，具备过硬的业务技能和深厚的实践经验。

11. 充足的备件中心：投标产品生产厂家拥有备件中心和驻点地区备件中心，授权服务分包常用备件库二级备件支持架构，备件供应及时、充足。

12. 主动关怀服务：定期电话回访，工程师现场主动走访，收集客户建议及意见，为客户的设备进行系统的诊断、校准、维护、保养、升级。

13. 质保期内提供免费升级最新版本的主机软件。

14. 我公司所有的售后服务情况设立级别，出现故障时，相关人员判定该故障处于何种级别，同时需和设备原厂商协商故障问题是属于硬件问题还是软件方面的问题，按照不同故障级别进行处理。

一级故障：

系统已经停机或停运行，系统受到严重影响，如果不立即实现系统恢复，会给客户带来非常严重的损失。我们会与客户一起，调动各种资源，尽快解决故障。紧急维修主要针对发生故障的设备，对发生故障的设备进行检修，如果发生零件损坏，本投标人将马上进行更换。保证系统能正常运行，此时，我们与用户方需要始终保持联系。（24 小时不间断直到故障解决为止）

二级故障：

系统性能已经严重下降，对用户的业务运作造成了重大的影响。我们会与用户一起尽力在工作时间内解决故障。此时，我们需与客户始终保

持联系。（整个工作时间内不间断，直到故障解决为止）。

三级故障：

系统的操作性能受损，功能已经削弱，但大部分业务运作仍可正常工作，还包括一些配置方面的信息或接口方面的支援。

四级故障：

对设备的运行需要技术咨询或常规的技术维护，很显然对用户的业务运作几乎无影响，或根本没有影响。此时，我们会与用户保持联系。

所有设备保修服务方式均为上门保修，即由我公司派人员到用户设备使用现场维修。由此产生的一切费用均由我公司承担。

（3）服务内容完善情况

一、体系架构

构建以客户需求为核心，我公司的服务管理架构：

1. 制造商服务中心：我单位对接设备厂商技术支持，反馈重大技术问题，及时处理解决问题。

2. 区域服务中心：我公司在河南省区域内，配置专业工程师团队、备件库及服务车辆，负责区域内设备的日常维护、快速响应及技术支持。

3. 现场服务站点：在郑州市内设有售后服务部门常驻站点，提供即时现场服务，确保设备突发故障的快速处置。

二、服务内容

（一）全生命周期服务

1. 安装调试：设备到货后，工程师团队 24 小时内到场完成安装、调

试及性能测试，确保设备符合临床使用标准。

2. 预防性维护：制定年度维护计划，通过清洁、校准、性能检测等操作，降低设备故障率，延长使用寿命。

3. 故障维修：7×24 小时响应机制，紧急故障 4 小时内抵达现场，常规故障 24 小时内到场处理。

4. 软件升级：及时推送设备厂商发布的系统更新，优化功能并修复漏洞。

5. 设备退役支持：提供设备回收、数据清除及处置建议，确保合规环保。

（二）增值服务

1. 人员培训：定期开展基础操作培训（面向医护人员）和高级技术培训（面向设备维护人员），提升用户操作及基础维护能力。

2. 远程技术支持：通过视频会诊、远程诊断平台实时指导设备操作及故障排查。

3. 质控管理：协助医院建立设备质量控制体系，定期提供性能检测报告，保障临床数据准确性。

三、响应机制

1. 分级响应标准

故障类型	响应时间	修复目标
紧急故障（设备停机）	1 小时内响应，4 小时内到场	24 小时内修复

| 一般故障（部分功能异常） | 1 小时内响应，24 小时内到场 | 24 小时内修复 |

| 咨询与保养 | 即时响应，按需安排服务 | - |

2. 多渠道报修：支持电话（400 专线）等报修方式，确保用户便捷反馈问题。

四、技术支持团队

1. 人员配置：工程师团队 100% 持证上岗，具备厂家认证资质，涵盖超声、放射、检验等多领域设备维修经验。

2. 培训体系

定期培训：每季度组织内部技术研讨会，每年参加厂商技术培训，更新维修技能。

考核认证：实行“理论 + 实操”考核制度，确保服务能力达标。

3. 专家库：组建由行业资深专家、设备厂商技术顾问组成的专家团队，提供疑难故障会诊及技术支持。

五、备件管理

1. 三级备件库网络

- 总部中心库：储备进口及稀缺备件，覆盖全国紧急调拨需求。
- 区域分库：存放常用备件，满足区域内快速供应。
- 现场应急包：常驻服务站点配备基础备件包，确保首次上门修复率 $\geq 90\%$ 。

2. 信息化管理：采用 ERP 系统实时监控备件库存，智能预警低库存备件，保障供应及时性。

3. 备件来源：优先使用原厂备件，经认证的第三方备件需提供质量检测报告，确保兼容性与安全性。

六、质量保障与监督

1. 服务标准化：制定《医疗设备服务操作手册》，规范服务流程、技术标准及验收要求。

2. 客户满意度管理

- **定期回访：**维修后 1 日内电话回访，收集服务反馈。

- **季度调研：**通过问卷、座谈会了解服务质量，针对性优化流程。

3. 第三方认证：通过 ISO 9001 质量管理体系认证、ISO 13485 医疗器械质量管理体系认证，确保服务规范。

七、应急预案

1. 备用设备支持：与厂商合作建立备用设备共享库，紧急情况下 24 小时内提供替代设备。

2. 突发公共事件响应：针对自然灾害、疫情等特殊情况，启动绿色通道，优先保障医疗设备运行。

3. 数据安全预案：维修涉及设备数据处理时，严格遵守《数据安全法》，采用加密传输及本地备份，确保数据安全。

八、持续改进机制

服务数据分析：每月分析维修记录、响应时间、客户反馈等数据，识别服务薄弱环节。

通过以上体系，投标人致力于为医疗设备提供高效、专业、可靠的全流程服务，助力医疗机构设备稳定运行与诊疗质量提升。

(4) 维修后定期安全检查情况

1、进行定期检查、检验、校准、保养

1). 我公司对本项目产品会进行定期检查、检验、校准、保养, 维护。提高设备的使用稳定性, 延长设备的使用寿命。

2). 我公司为使用单位提供维修保养手册。

3). 我公司对维修保养计划书、检修记录、检修报告书、修改记录的文档进行保管。

2、维护方式方法

外观检查: 首先检查设备各按钮、开关、接头插座有无松动及错位, 插头插座的接触有无氧化、生锈或接触不良, 电源线有无老化, 散热排风是否正常, 各种接地的连接和管道的连接是否良好。

清洁保养: 对设备表面与内部电气部分、机械部分进行清洁, 包括清洗过滤网及有关管道, 对设备有关插头插座进行清洁, 防止接触不良, 对必要的机械部分进行加油润滑。

功能检查: 开机检查各指示灯、指示器是否正常, 通过调节、设置各个开关和按钮, 进入各功能设置, 以检查设备的基本功能是否正常。通过模拟测试, 检查设备各项报警功能是否正常。

性能测试校准: 测试各直流电源的稳压值、电路中要测试电压值或波形, 并根据说明书的要求进行必要的校准和调整, 以保证设备各项技术指标达到标准, 确保设备在医疗诊断与治疗中的质量。

安全检查：

1、检查机架是否牢固，机械运转是否正常，各连接部件有无松动、脱落或破裂现象。

2、检查各种引线、插头、连接器等有无破损，接地线是否牢靠，接地电阻和漏电电流是否在允许限度内。

3、零配件获取

1) .生产厂家在国内有配件库，常年提供零配件供应。

2) .我公司设有多个配件库房，能够满足使用单位的需要。

3) .我公司承诺，确保用户十年备品备件售后维护。

a、备件的维修和更换服务

在1年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：

接到用户备件申请或换货申请后，24小时内给提供备件或进行维修。

b、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。以下为我公司对故障的分级参考标准和规定的响应时间列表：（最长处理时效：在质保期内负责安排设备使用现场巡检，并登记在册，对所提供的设备进行维护保养，消除设备早期故障，接到客户故障电话 1 小时内响应，24 小时内安排售后工程师到达现场提供相关的维修、更换等服务。24 小时内不能排除故障，免费提供备用机或采取其他保障措施确保甲方正常工作，对项目整体售后负责。）

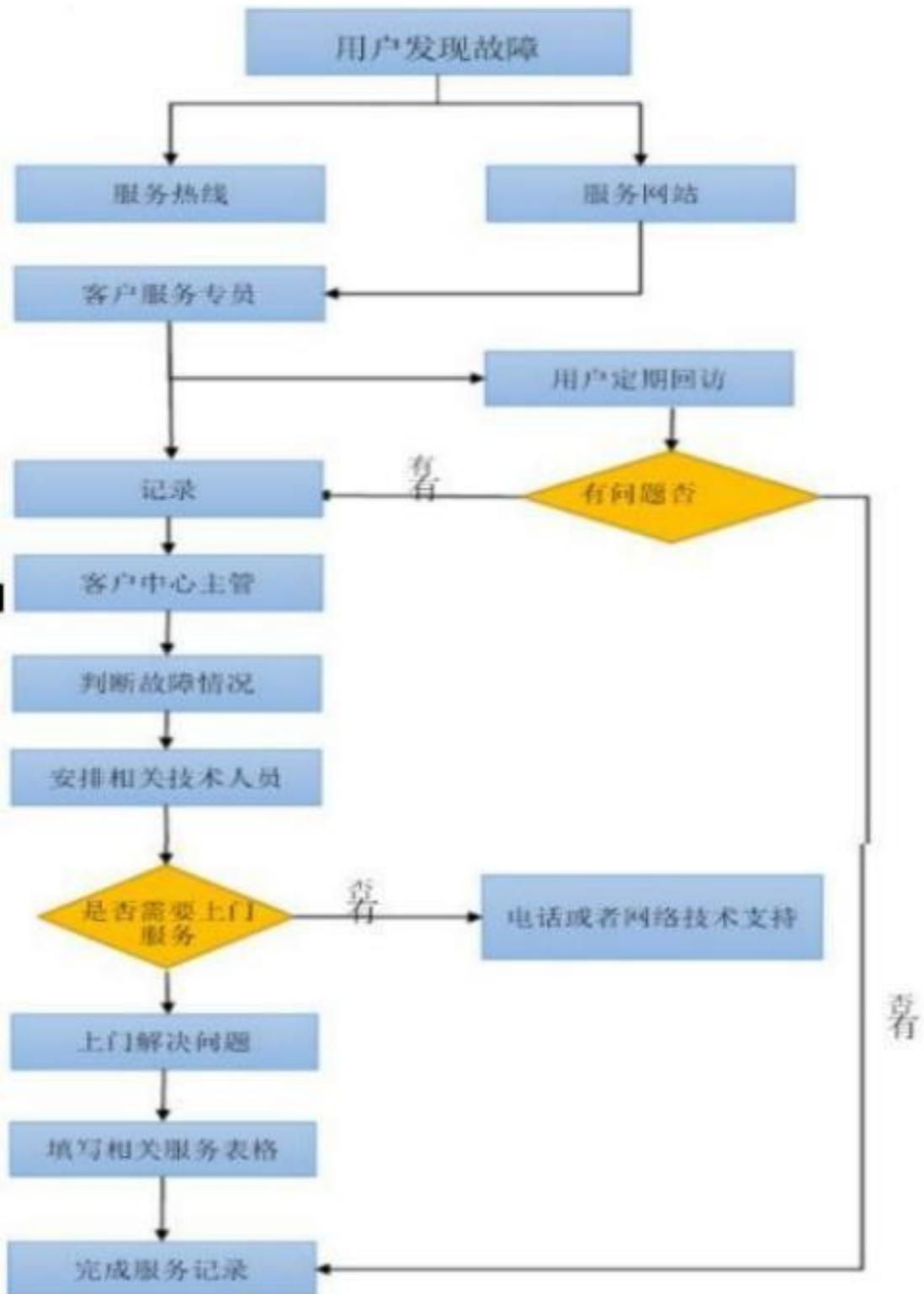
一级故障	<p>主要指设备在运行中出现系统瘫痪或服务中断，导致设备的基本功能不能实现或全面退化的故障。</p>	<p>1 小时内响应，4 小时内给出解决方案，24 小时内抵达现场解决。</p>
二级故障	<p>主要指设备在运行中出现的故障具有潜在的系统瘫痪或服务中断的危险，并可能导致设备的基本功能不能实现或全面退化。</p>	<p>1 小时内响应，4 小时内给出解决方案，如果需要，24 小时内抵达现场</p>
三级故障	<p>主要指设备在运行中出现的直接影响服务，导致系统性能或服务部分退化的故障</p>	<p>1 小时内响应，24 小时内到达故障现场给出解决方案</p>

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	1 小时内响应，24 小时内到达故障现场给出解决方案
------	---------------------------------	----------------------------

c、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，可以直接拨打 24 小时售后热线寻求支援。同时，客服部门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。

d、故障服务流程图：



(5) 对服务过程中设备的配件、附件、备品备件的准备和保障措施情况

针对该项目投标产品，我公司承诺提供一年质保期，保修期自验收合格之日起计算。对有瑕疵或不能修复的货物负责免费更换。

我公司承诺质保期内（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：

1. 由我司安排技术人员到采购单位现场进行开机前安装培训，运行后安排培训，所有费用由我司负责。

2. 我司承诺质保期内（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：

(1) 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。

(2) 现场响应：质保期内出现设备故障，原厂质保，我方在质保期内负责安排设备使用现场巡检，并登记在册，对所提供的设备进行维护保养，消除设备早期故障，接到客户故障电话 1 小时内响应，24 小时内安排售后工程师到达现场提供相关的维修、更换等服务。24 小时内不能排除故障，免费提供备用机或采取其他保障措施确保甲方正常工作，对项目整体售后负责。

(3) 我司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) 技术升级。在质保期内，如果制造商的产品技术升级，我司

及时通知采购人，如采购人有相应要求，我司和制造商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。

3. 我司承诺质保期后为采购人提供以下技术支持和服务：

(1) 同样提供免费电话咨询，并承诺提供产品上门维护服务。

(2) 以优惠价格继续提供售后服务。

4. 对服务过程中设备的配件、附件、备品备件的准备

技术力量：国内专业工程师大于 50 人

备件来源：全部维修备件均为飞利浦原厂备件（第三方产品除外）

备件储备情况：国内 6 个备件库；其中两个为保税库分别设在北京上海，备件库存价值 3000 万美元以上，涉及 23000 余种，计 60000 余件且备仓率大于 90%

维修服务时间：周一至周五，上午八时三十分至下午五时三十分，公众假日除外。

客户服务响应中心工作时间：7 天乘 24 小时全天候响应

客户服务电话响应时间：1 小时响应

现场响应时间：24 小时内安排售后工程师到达现场提供相关的维修、更换等服务。保修期内，提供设备的定期维护保养。其中包括设备的安全检查，影像质量检查，运行状态检查，并提供当年的系统状态报告等

用户享受免费应用软件，操作系统及数据库完善和稳定性升级。