

六、 售后服务计划

（一）质保期内的售后及保证措施

本公司愿为旗下产品：亚低温治疗仪（医用控温仪）提供高质量的售后服务，特作如下承诺：质保期内免费维修维护。

一、我公司提供整机原厂质保1年，终身提供维修服务。

二、提供仪器使用说明书留存使用科室：中文1套、光盘1张。提供出厂报告及出厂合格证书，随设备的配套工具及清单目录留存使用科室。

三、免费为客户提供中文操作手册并培训操作人员，其中包括讲解产品的结构以及原理、产品的使用以及维护保养，直至操作人员能够独立的操作使用。

四、我公司距离濮阳市人民医院2个多小时的路程，可提供完善的技术支持，提供7*24小时响应，在接到用户通知后1小时做出响应，能保证接到通知后在48小时内到达现场并解决故障（不能在规定时间内修好的免费提供备机），费用由投标人承担。

五、对售出的仪器采取培训使用后半年、一年定期跟踪电话回访，征求用户意见，了解使用情况，对用户提出的问题给予详尽的解答。以用户满意为目标，力争使用户对产品的满意率达到100%；

六、提供及时周到的售后服务，保修期内保证每年至少一次上门回访、检修。

七、保证设备正常运行：

1、我公司承诺为采购人专门建立备品、备件库，并保证十年以上的供应期。设备出现故障，需要维修时，及时提供备品备件，并在48小时内赶到现场，在现场或者返厂免费维修。保修期间产品的一切质量问题，更换部件及产品本身质量原因造成的直接经济损失应全部由投标人自行负责。质保期外维修只收取零配件成本价，不收取其他费用。

2、如投标人在接到通知后48小时内没有处理问题，则视为投标人承认质量问题并承担由此而发生的一切费用。每延误一日，自动延长保修期一周。如2天内无法排除故障则提供备用机（一切费用均由中标人承担）。

八、提供产品售后技术培训与学术应用支持，并保证免费提供新技术更新、软件升级等服务。

九、定期保养：我公司对已售设备建立了完善的定期保养服务制度，对每个用户都建

立了档案、备品、备件的管理；做到对客户的机器清洁、性能测试及基本参数的校准，以及非紧急性质的补救性维修，确保仪器很好的正常使用。

应急处理预案：

公司保证持续具有发生事故紧急处理的能力，在接到电话后，将马上响应（非一些特殊不可抗拒的原因），将会在第一时间提供方便快捷的服务。所用备品、备件厂家都有针对该项目的专门储备，无论售中还是售后都快捷、无偿的提供技术服务和维修。

德州玉东医疗器械有限公司 售后地址：山东省德州市金田工业园，

电话：0534-2356496

售后服务人员名单：

姓名	年龄	职称	职务	电话
李寿栋	52	中级	售后经理	13181353585
李天庆	48	初级	售后服务	13793484966
曲景生	46	初级	售后服务	15066582365

投标人：德州玉东医疗器械有限公司（盖章）

委托代理人：

2023年 11月 28日

（二）质保期外的售后及保证措施

本公司愿为旗下产品：亚低温治疗仪（医用控温仪）提供高质量的售后服务，特作如下承诺：

一、质保期满后维修维护只收取零部件费用，质保期满后终身提供维修服务。

二、售后服务有德州玉东器械有限公司售后服务部直接负责：

我公司距离客户2个多小时的路程，可提供完善的技术支持，提供7*24小时响应，在接到用户通知后1小时做出响应，能保证接到故障通知后在48小时内到达并解决故障（不能在规定时间内修好的免费提供备机使用）。

三、对售出的仪器定期跟踪电话回访，征求用户意见，了解使用情况，对用户提出的问题给予详尽的解答。

四、以用户满意为目标，对保修期内及保修期满后的产品一律认真对待。

五、保证设备正常运行：

我公司承诺为采购人专门建立备品、备件库，并保证十年以上的供应期。设备出现故障，需要维修时，能及时提供备品备件，并在48小时内赶到现场，在现场免费维修。质保期外维修只收取零配件成本价，不收取其他费用。

六、提供产品售后技术培训与学术应用支持，并保证免费提供新技术更新、软件升级等服务。

德州玉东医疗器械有限公司 售后地址：山东省德州市金田工业园，

电话：0534-2356496 售后服务人员名单：

姓名	年龄	职称	职务	电话
李寿栋	52	中级	售后经理	13181353585
李天庆	48	初级	售后服务	13793484966
曲景生	46	中级	售后服务	15066582365

投标人：德州玉东医疗器械有限公司（盖章）

委托代理人：李寿栋

2023年 11月 28日

(三) 售后服务方案

为了确保产品质量，维护消费者权益，我公司对所售产品保证优良的质量：

1、我公司保证生产的产品质量符合国家规定的器械标准；所售产品保证符合国家标准、行业标准和企业标准。每件产品都经过严格调试、验收，并附有合格证。所供产品在包装上符合医疗器械的质量要求，保证储运运输要求。

2、设备安装后，采购单位按国家标准及厂方标准进行质量验收。供方应向需方提供详细的验收标准、验收手册。

3、厂家提供整机原厂质保一年，终身提供维修服务。质保期内免费维修、免费更换配件。质保期内，如果发生质量问题，我公司在1小时内响应，并保证在接到通知48小时内到现场进行维修、调试，费用由我公司自行负责。质保期外维修只收取零配件成本价，不收取人工费。

4、在运输过程中出现的问题(包括保险，遗失、破损等)，由我公司负责，并由我公司承担此过程的一切费用。产品可按要求运送至指定地点，并派人到货物负责安装集成、调试。

5、本产品已通过最新电磁兼容检测。不会影响其他医疗设备正常使用，也不受其他设备影响使用。

6、我公司保证提供的设备都是原厂原装的产品，质保期内，非人为原因，更换配件不收取零配件费用，不收维修费，如有产品质量问题而需要维修的，您所做的事情就是给我们打个电话，您无需任何其它费用。

7、我方保证货物是全新、未使用过的合格产品。并完全符合合同规定的质量、规格和性能的要求。保证所提供的货物经正确安装、正常运转和保养后，在其使用寿命期内应具有满意的性能。在货物质量保证期内对由于设计、工艺或者材料的缺陷而发生的任何不足或者故障我公司全权负责。如发现货物与招标文件、投标文件、合同不符，采购人有权根据检验结果要求中标人立即更换或者提出索赔要求。

8、技术支持：免费提供软件升级，并及时提供设备新功能和临床应用资料。

售后服务人员名单：

姓名	年龄	职称	职务	电话
李寿栋	52	中级	售后经理	13181353585
李天庆	48	初级	售后服务	13793484966
曲景生	46	中级	售后服务	15066582365

投标人：德州宝东医疗器械有限公司（盖章）

委托代理人：李寿栋 2023年11月28日

（四）技术培训服务方案

该设备采用最先进的智能微电脑触摸屏控制，配置全面、设备稳定、操作方便，产品使用易于维护，无后续成本，简单易学。

投标人负责设备的运送、安装、调试，负责操作培训等工作，直至设备可以正常使用，并且操作人员能熟练操作为止；负责提供设备的中文说明书、中文使用手册、中文维修手册及电路原理图，并承担由此产生的全部费用。

一、培训地点：仪器使用科室；

二、受训人员：使用科室全体人员或分批轮流培训；培训人数不限。

三、培训目标：讲解产品的结构以及原理、产品的使用以及维护保养，直至操作人员能够独立的熟练操作使用为止。

四、方法：

1、提供仪器使用说明书留存使用科室：中文 1 套、光盘 1 张。提供出厂报告及出厂合格证书，随设备的配套工具及清单目录留存使用科室。

2、免费为招标人提供中文操作手册并培训操作人员，工作原理、机器类型、部件名称及功能。制作简易操作流程卡，使用前的准备，开机检查，附件连接，机器日常使用注意事项，保养及维修，常见故障分析，常见故障处理等内容。

3、图标注解，操作规程，降温操作，复温操作，报警提示及说明等。

五、填写厂家提供安装培训考核记录表，记录参加培训人员，对于本科室其他未接受培训人员可进行二次培训。保修期内保证每年至少一次上门回访、维护、巡检。

六、我公司免费提供现场技术培训，操作的技术要领，包括设备的日常保养和维护，常见故障处理的技术培训等。我公司提供集中培训：根据设备技术要求，向买方提供使用和维修技术人员培训。

投标人：德州玉东医疗器械有限公司（盖章）

委托代理人：李寿栋

2023年 11月 28日

（五）售后服务承诺书

本公司愿为旗下产品：亚低温治疗仪（医用控温仪）提供高质量的售后服务，特作如下承诺：

1、我公司保证生产的产品质量符合国家规定的器械标准；所售产品保证符合国家标准、行业标准和企业标准。每件产品都经过严格调试、验收，并附有合格证。所供产品在包装上符合医疗器械的质量要求，保证储运运输要求。

2、厂家提供整机原厂质保1年，终身提供维修服务。质保期内免费维修、免费更换配件。质保期内，如果发生质量问题，我公司在1小时内响应，并保证在接到通知48小时内到现场进行维修、更换或退货，费用由我公司自行负责。质保期外维修只收取零配件成本价，不收取人工费。

3、质保期内，非人为原因更换配件不收取零配件费用，不收维修费，如有产品质量问题而需要维修的，您所做的事情就是给我们打个电话，您无需任何其它费用。

4、保证所提供的货物经正确安装、正常运转和保养后，在其使用寿命期内应具有满意的性能。在货物质量保证期内对由于设计、工艺或者材料的缺陷而发生的任何不足或者故障我公司全权负责。如发现货物与招标文件、投标文件、合同不符，采购人有权根据检验结果要求中标人立即更换或者提出索赔要求。

5、技术支持：免费提供软件升级，并及时提供设备新功能和临床应用资料。

6、以用户满意为目标，对保修期内及保修期满后产品一律认真对待。

7、采购人专门建立备品、备件库，并保证十年以上的供应期。设备出现故障，需要维修时，能及时提供备品备件，在现场免费维修。质保期外维修只收取零配件成本价，不收取其他费用。

8、我公司对已售设备建立了完善的定期保养服务制度，对每个用户都建立了档案、备品、备件的管理。

为客户提供优质的产品和服务，您的满意就是我们的目标！

投标人：德州玉东医疗器械有限公司（盖章）

委托代理人：李寿栋

2023年11月28日