

六、 售后服务计划

售后服务方案

免费保修时间	三年
维修单位名称、 地址及联系人	<p>维修站联系电话：0371-60818859</p> <p>联系地址：郑州市经济技术开发区航海东路 1210 号亚太时代广场 A 座 写字楼 2304-2312</p> <p>售后服务联系人：15036822212</p>
故障响应时间 及处理办法	<p>我公司提供 7X12 小时的故障服务受理，无论何时何地为您解决各种技术问题，在接到维修电话后以良好的服务态度、便利快捷的方式在 30 分钟内响应，并在 4 小时内赶到维修现场，维修现场实施连续不间断工作，争取在 24 小时内排除故障。</p>
质保期内售后 服务内容	<p>因设备本身出现任何问题导致的各种故障我公司无条件进行维修，厂家协同负责免费技术服务和设备的维修，软件终身免费升级和使用。设备生产厂商在国内设有长期办事处，国内具有大规模零配件库存，以保证及时的零配件供应。当设备出现故障时，工程师在 30 分钟内响应，4 小时内到达现场，24 小时内解决问题，保修期自签字验收之日起算起。保修期内机器出现故障，我公司负责免费维修，不收取任何维修费用。</p>
质保期外服务 内容	<p>定期到医院进行设备的全面检修和检测保养。</p> <p>提供即时响应服务</p> <p>接到用户保修通知后，30 分钟内响应，了解清楚故障现象、正确判断故障原因，电话指导用户排除故障，并提出解决和处理意见。</p> <p>若故障在电话指导下仍不能解决，需要现场维修的，售后服务部工程师将在 4 小时到达维修现场，为用户解决所反映的问题。</p> <p>保修设备到期并经检测后 24 小时内提出维修方案并报价</p> <p>供方负责免费上门现场安装、调试、培训。</p> <p>医院在设备使用过程中，出现临床操作、清洗、消毒、存储等环节中的疑问和困难，我们及时派相关人员到达现场，无条件进行免费协助</p>

	<p>处理。</p> <p>每 10 日 1 次电话回访，及时了解设备使用状态和问题咨询、指导，及时发现故障隐患，及时排除。</p> <p>厂家每年定期提供免费设备检测及工程师巡访。</p> <p>售后工程师每月 22-25 号 1 次例行巡检，免费对设备进行保养、维护，排除设备隐患，确保设备处于良好运行状态。</p> <p>每个月厂家派工程师到买方进行一次设备维护保养，处理设备潜在的隐患，使设备保持良好的运行状态，延长设备寿命。</p> <p>质保期结束后，对设备提供终身维护服务，只收取配件成本费，不收服务费。</p> <p>质保期结束后，对超过保修期的设备提供免费电话咨询。</p> <p>对超过保修期的设备提供优惠保修服务，紧急维修服务，软件升级服务。</p>
售后服务保障措施	<p>1、公司售后服务维修部每周进行一次例行电话回访，了解设备使用情况等。</p> <p>2、公司将安排不定期的项目例行巡检、维护以确保产品始终处于最佳状态。</p> <p>3、公司售后服务部将派技术支持工程师定期或不定期到用户现场走访，帮助用户进行设备系统状况检测，了解设备的运行情况，听取意见和建议。帮助用户进行预防性的维护。解答用户与产品维护有关的问题，了解用户的服务的满意程度和新的需求。</p>
售后服务体系及管理制度	<p>本公司已建立完善完整的质量管理体系，所有活动在该体系下得以保证、控制和实施。我公司对本次工程作如下售后服务承诺。</p> <p>1、售后服务机构和力量</p> <p>本公司拥有健全的售后服务网络机构，包括专门的维修服务队，用户的定期回访和信息反馈(销售部)，安装指导和技术咨询(技术部)。</p> <p>本公司为了保证投标产品的顺利交付使用，及对产品的生产及交付全过程加强监控，公司设立如下服务机构：</p> <p>2、售后服务响应时间：在接到维修电话后以良好的服务态度、便利快</p>

	<p>捷的方式在 30 分钟内响应，并在 4 小时内赶到维修现场，维修现场实施连续不间断工作，争取在 24 小时内排除故障。</p>
<p>质保期内外技术支持方式</p>	<p>1. 电话技术支持</p> <p>我司免费提供 15036822212 售后服务专线支持，由专人接听，30 分钟内响应，第一时间接听解决客户售后问题。</p> <p>2. 远程支持服务</p> <p>我司免费提供远程技术支持服务，30 分钟内响应客户需求。</p> <p>3. 系统技术咨询与服务</p> <p>我司有专业技术人员免费提供设备系统技术咨询服务，形式为电话回访和定期巡查，在 30 分钟内响应客户需求。</p> <p>4. 上门维护服务</p> <p>质保期外的上门维护服务，我司承诺不收取上门费，只收取零配件和消耗件的成本费用，在接听到客户电话 4 小时内响应到达现场维护。</p> <p>5. 巡检服务</p> <p>我司承诺在质保期外也会对客户进行定期巡检服务，在服务中不收取上门费，如需更换零配件等消耗品，承诺只收取零配件和消耗件成本费，接听到客户电话 30 分钟内响应。</p> <p>6、系统升级维护</p> <p>我司提供系统免费升级维护服务，收到客户系统需要升级的要求时，在一小时内响应。</p> <p>7、免费质保期满后，终身负责维修，维修只收零件的成本费，免收人工修理费，没有差旅费。</p>
<p>质保期内的维修保养</p>	<p>我公司所有维修设备根据维修保养手册及相关规程，进行定期检修及保养，并制定相应年度季度月度保养计划及保养项目。我公司相关人员认真执行保养计划及保养检修项目，以便尽可能延长系统设备正常使用寿命，减少紧急维修机会。保养检修记录及更换零配件记录完整、真实，由使用方管理设备维修档案。设备的更新及系统改进：处于技术更新、提高效率、安全运行、减少污染及降低能耗等方面考</p>



	<p>考虑，我方有责任提高对现有设备做出更新或改造之建议。设备更新及改造建议，必须向管理方提交可行性分析报告，由于此类工作通常没有迫切性，尽量安排在最有利及对业主影响最小时间进行。</p>
<p>质保期外的维修内容及收费标准</p>	<p>(1) 免费质保期后如果业主要求，我公司将长期负责有偿优惠维修，仅适当收取服务成本费。</p> <p>(2) 保修期后，我公司将提供完善的售后服务保障体系，对产品实行终身服务。保修期后设备正常使用中出现的系统故障问题、设备本身的问题，我公司将提供全程维修服务，费用由我公司按成本价收取。</p> <p>(3) 保修期后，由于设备非正常使用或人为因素造成的系统故障问题、设备损毁问题，我公司同样提供全程维修服务，费用按成本价收取。</p> <p>(4) 保修期后，我公司向招标人提供产品维护维修的常用专用工具和质量可靠、价格合理的易损易耗材料的供应。</p>
<p>备品备件保障供应</p>	<p>我公司将提供投标产品及附属设备 10 年内的备品备件，在质量保证期内，我公司将对由于设计不善所引起的任何备品备件的消耗负责。我公司保障所有原厂配件在安装设备 5 年内均可容易购得，所有配件更换后，设备均可以继续良好地运行。</p>
<p>突发应急时间处理方案</p>	<p>本公司保证在接到报修通知后，简单故障或技术规程会在 30 分钟内与院方电话协助、指导；如有必要，我公司 4 小时内到达现场处理故障，24 小时内解决问题，如我公司在 48 小时内解决不了问题，会提供备用机服务，并在第一时间通知生产厂家协同解决。</p>

售后服务承诺

1、我公司承诺所提供的货物是全新的、未使用的，并在各个方面符合国家、行业标准及合同规定的质量、规格和性能要求。交货时，提供产品合格证书及出厂检验报告。

2、我公司提供的产品在开始使用前的安装、调试过程中，将委派专人对现场有关人员进行协助、指导、并免费对使用方指定的人员进行相关培训。

3、我公司保证所供货物与合同规定的质量、规格和性能相一致，采购方在产品运行使用期间，应按操作规程和安装使用说明书规定的方法操作。

4、产品的质量保证期为合同货物初步验收成功后 36 个月。

5、我公司提供产品在开始使用过程中，由于产品质量问题不能满足要求，公司承诺：包修、包换。

6、我公司承诺接到采购人通知，保证 30 分钟内响应，1 小时到达现场，24 小时解决问题，无法在规定时间内解决问题，并提供必要的后备设备或解决方案。

7、我公司质量及交货期违背合同规定给采购方造成损失的，按合同条款和有关法律规定承担相应的经济责任。

质保期内保证措施

1、保修期年限

- (1) 本项目我公司承诺质保期自运行验收通过之日开始计算 36 个月。
- (2) 本次招标设备根据国务院 279 号令及招标文件和行业相关规定实行保修。

2、保修范围

本项目招标文件范围内所有货物及本项目由我公司提供的所有货物。

3、保修期内的维修响应时间

保修期内，如设备出现故障，我公司承诺接到电话后 30 分钟内做出电话响应，4 小时内指派技术人员到达现场，提供上门服务。服务人员到现场后，一般故障在 4 小时内修复，重大故障在 24 小时内修复。

4、保修期内的服务措施

接到招标人的相关故障信息后，采取如下服务措施：

- (1) 如故障属于可通过远程指导招标人自行处理的故障，则立即通过远程指导方式（电话、传真、互联网等）指导招标人修理。
- (2) 对不能通过远程指导方式处理的故障，做出服务计划，并传递给招标人。
- (3) 服务人员在限定时间内赶到现场，检查并进行维修；如经现场检查，认定必须异地修理，提供备用机给招标人使用，并协助招标人将设备打包、起运往维修点，对于异地修理的设备，在货到维修点以最短的时间将设备修理完毕，并发往项目地点。

5、保修期内跟踪保养及维护维修措施

- (1) 设备运转的最初两周内，派遣技术工程师留驻现场，现场跟班运转，随时解决技术问题。
- (2) 设备运行后，每月电话回访设备运行情况；每三个月派一次工程师到现场维护和例检，了解设备的使用状况，听取招标人意见，现场帮助招标人解决实际问题，提供设备的维护保养建议，为招标人出具本季度的系统故障统计分析说明。

6、保修期内的收费标准

保修期内，我公司免费提供咨询、更换损坏的零件和维修服务。



质保期外保证措施

1、保修期后维修响应时间

保修期后，设备出现故障，如招标人需要，我公司承诺接到电话后 10 分钟内做出电话响应，在 4 小时内到达现场并进行维修，提供上门服务。一般故障在工程师到场后 6 小时内修复，重大故障在工程师到场后 24 小时内修复。

2、保修期后的服务措施

接到招标人的相关故障信息后，采取如下售后服务措施：

（1）10 分钟内，作出口头或书面反应，如属于可通过远程指导招标人自行处理的故障，则立即通过远程指导方式（电话、传真、互联网等）指导招标人修理。

（2）30 小时内：对不能通过远程指导方式处理的故障，做出服务计划，并传递给招标人。

（3）4 小时内：售后服务人员赶到现场，检查并进行维修；如经现场检查，认定必须异地修理，并协助招标人将设备打包、起运往维修点，对于异地修理的设备，在货到维修点以最短的时间将设备修理完毕，并发往项目地点。

3、保修期后跟踪保养及维护维修措施

（1）由专门的客服人员每月进行电话回访，询问设备的使用状况，与业主的运行维护人员交流运行及维护保养经验。每一年由工程师到现场回访一次，检查设备的使用状况，提供设备的维护保养建议。

（2）保修期后，如招标人需要，我公司将提供完善的售后服务保障体系，对产品实行终身服务。保修期后设备正常使用中出现的系统故障问题、设备本身的问题，我公司将提供全程维修服务，费用由我公司按成本价收取。

（3）保修期后，由于设备非正常使用或人为因素造成的系统故障问题、设备损毁问题，我公司同样提供全程维修服务，费用按成本价收取。

（4）保修期后，我公司向招标人提供产品维护维修的常用专用工具和质量可靠、价格合理的易损易耗材料的供应。

安装调试方案

设备及系统安装调试前，公司首先向相关部门级工程师批准，并且同或组织有关专业技术人员共同制定详细的方案。根据我们工作经验和体会，应全面充分地了解所设计的方案和实现的功能要求，有必要首先将目标及要求与项目相关部门所提供的要求内容相比较、分析，提出合理意见，使控制合理、适用，满足需要。

一旦中标我司认真负责，按照交货日期准时交货。交货时，含安装、运输及运输保险等费用，设备货到之前，我公司技术工程师按指定交货地点进行安排，对设备安装配套材料及安装项目、设备安装进行再次确认。

一、设备到货

提前与采购方确定装机日期，保证货物到达医院日期

二、设备开箱验收

设备到达指定安装现场后，我司保证所有的设备、器材在开箱时必须完好，无破损。配置与装箱单相符。数量、质量及性能不低于合同要求。拆箱后，技术人员应对其全部产品、零件、配件、用户许可证书、资料，并与装箱单对比确定，在设备的交接完成后，按照详细技术方案的规定要求对设备进行测试。

三、项目系统全面运行调试

安装调试前进一步阅读有关产品说明书，根据图纸及有关规范，精心组织调试。并仔细检查安装接线是否正确，电源是否符合要求。对所有检测参数要以技术参数为依据，结合现场实际要求，现场一一查对，认真调试，确保过程按预订方式正常运行。

在各项安装调试完毕的基础上，进行分段调试，完毕后再进行设备及系统联调，保证各环节各因素正常无误，确保安全可靠地运行。

四、整理场地

现场由技术工人金进行安装处理，因安装需求拆除的设备完工时我公司将会负责恢复完好所有的物品，剩余材料由我们公司免费清运搬走，保证现场干净卫生。

五、技术培训

我公司将安排设备技术总管像采购方提供技术培训，培训内容按照采购方的需求来制定，使采购方的技术人员可以快速地熟悉系统的维护、设备的配置和使用。我公司安排技术熟练、经验丰富并对设备拆装调试有扎实的理论功底的项目技术人员到现场负责安装调试，安装调试过程严格按照招标方要求进行。

对于设备的安装调试，首先确保所选用设备生产商具有优异资质。要求设备生产商出具资信证明和公司实力的相关证明文件，选择最具实力或与我公司有长期稳定合作的供应商。安装产品时，要求生产商派往现场施工的人员具有丰富的施工经验，对于特种设备要具有上岗证书，同时我公司将安排专门的技术人员负责检查，对每一步进度都及时与采购方沟通，把好质量关。

设备到达采购方现场并完成验货工作之后，我公司将委派安装技术人员到现场进行设备的安装和调试工作。进行设备安装并对每台设备做功能测试。所以设备调试完毕之后，我公司将对实训设备组成的整个系统进行测试，整个系统调试达到采购方要求则此阶段完成。

厂家售后服务承诺书

售后服务计划书

我单位售后服务及质量保证承诺如下：

1 我公司郑重承诺本次投标活动中，所有设备质保期限均为合同生效后 3 年

2、所投货物非人为损坏出现问题，我单位在接到通知后 2 小时内响应，市内 4 小时内到达现场进行抢修，解决问题时间不超过 24 小时，省内 48 小时服务到位，若不能在上述承诺的时间内解决问题，则在 2 个工作日内提供与原问题机器同品牌的备用机服务，直到原设备修复，期间产生的所有费用均由我单位承担。原设备修复后的质保期限相应延长至新的保修期截止日，备用机在使用期间的质保及售后均按上述承诺执行。

3、维修单位名称：河南美伦医疗电子股份有限公司

售后服务地点：郑州高新区翠竹街1号86幢3楼

售后联系人：陈力 联系电话：15538361110 从事维修方面技术服务 5 年以上，职称：工程师

4、我公司技术人员对所售仪器定期巡防，免费进行系统的维护、保养及升级服务，使仪器使用率达到最大化，每年内不少于 4 次上门保养服务，包括寒暑假。

5、安装及培训：

5、1 我公司提供的安装配送方案为：送达

5、2 我公司将组织由仪器设备厂家认证的工程师 2 人，负责对所售仪器的安装、调试；为减少用户的操作错误率，为用户培养至少 2 人的熟练工作人员，所有费用均包含在本次投标总标价中。

5、3 人员培训计划：专职工程师负责培训，直至医院操作人员完全掌握并满意为止

6、项目所提供的其他免费物品或服务 定期上门维护保养，

7、技术人员情况：3 名专职售后技术支持工程师。

8、在完成安装、调试、检测后，向用户提供检测报告、技术手册，提供中文版的技术资料（包括操作手册、使用说明、维护保养手册、电路图、安装手册、产品合格证等）验收的技术标准达到制造（生产）厂商标明的技术指标，个别不能测试的指标另作详细的文字说明。检测的标准依据国家有关规定执行

9、我单位保证本次所投标设备均是全新合格设备。

10、质保期过后的售后服务计划及收费明细：永久维修，维修只收取配件成本费，不收工时费。

11、响应本次采购项目均为交钥匙项目。所需的一切设备、材料、费用等，全部包含在投标报价之中，采购人无需再追加任何费用。

12、我单位对上述内容的真实性承担相应的法律责任。

河南美伦医疗电子股份有限公司

售后电话：0371-65966717

厂家售后服务人员名单

技术人员名单			
序号	姓名	从事年限	
1	张海玲	15年	
2	陈力	5年	
3	车银龙	5年	
4	张青涛	4年	
5	秦晓锋	4年	
6	周学友	2年	
7	白帆	1年	

厂家培训方案

培训计划

培训日期：与各基层卫生单位协商确定安装调试日期时通知其做好培训准备。

培训内容：**知识培训，**对产品的基本原理、安装、调试、操作使用和维修保养等有关内容进行讲解。

技能训练，对设备进行安装、检验和调试现场演示,指导使用方的受培训人员进行使用操作，设备维修、保养等技能操作，直至其能熟练地独立工作。

应用培训，现场安装、培训结束后，再集中举办设备应用培训，进一步全面提升使用方技术人员对设备的实际使用和保养能力。

培训天数：不少于1天1人次

培训地点：知识及技能培训在全省各有关卫生基层单位进行；集中应用培训时间及地点与甲方协商确定。

培训资料：产品知识光盘及培训手册、使用说明书及相关技术资料。

培训人员：负责安装调试的厂家专业技术工程师负责现场培训，集中应用培训由厂家另派培训师。

厂家供货验收方案

供货验收方案

验收日期：接到用户通知后做好验收准备。

验收内容：产品质量、性能、配置验收，根据采购文件要求，对照标书要求对产品的质量、性能及配置进行验收，对不合格项进行限时整改，直至产品各项技术指标完全符合要求。如系产品质量问题，我方在五个工作日内无条件换货，并承担由此产生的相关责任及费用。

培训目标验收，验收受培训人员对产品的基本原理、安装、调试、操作使用、维修保养及设备应用等有关内容的掌握及熟悉程度。

验收天数：每次验收均在五个工作日内完成。

验收资料：安装调试资料、标书副本及配置表所列资料、相关备件、工具等，设备使用许可证、产品信息反馈表。

验收地点：在指定的交货地点组织验收。

验收标准：国家标准、行业标准及招标要求。

配合人员：负责设备安装调试的厂家专业技术工程师配合验收。