

## 六、售后服务计划

投标人参照提供但不限于提供以下内容：

1. 详细说明售后服务的内容、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、维修单位名称、地点。
2. 技术培训、质量保证措施。
3. 与采购活动有关的其它物品或服务。
4. 质保期内和质保期外的收费标准。

### 说明：

1. 投标人在用户所在地设有维修中心的，应提供中心的地址、电话、联系人姓名；如在用户所在地没有维修中心，则提供负责该地维修事宜的维修点的名称、地址、电话、传真和邮编。

2. 培训是指涉及产品基本原理、安装、调试、操作使用和保养维修等有关内容的学习。受训者的人数和培训时间在投标文件中应说明。培训应在收到采购人通知后一个月内予以安排。在制造厂家的培训：受训者的交通费用（以用户省辖市到厂家的往返火车硬卧铺价计算）、食宿、资料等费用均由中标人支付。在用户所在地的培训：产品、有关耗材、教具、受训者的住宿、资料和师资的所有费用均由中





## 6.1、供货方案

### 1、组织安排

为做好本项目的服务工作，我司拟为本项目派遣多名专业技术人员服务于本项目。为本项目服务的技术人员工作能力强、经验丰富。

### 2、工序组织

中标后，我司将按照协议条款，组织货源，为采购人按时、保质、保量配送采购清单范围内的产品。

由于医用设备的质量至关重要，所以我司将对设备的品牌和材质做甄选，确保为濮阳市人民医院配送质量合格的医用设备。

我司长期与多个产品生产商均有长期和良好合作关系，针对本次招标项目，我司将选择信誉高、知名度高和产品质量过硬的生产商供应医疗器械设备。

### 3、质量管理

#### (1) 产品标准管理

①所经营的医疗器械设备须符合国家规定的各项标准

②产品的质量特征表现明显，绝对保证性能可靠，安全稳定有效  
③对出厂时的检验报告数据不详、产生质量疑问的及时送当地的质量鉴定部门鉴定或回厂重新鉴定。

④对产品检验结果发生分歧时，提请鉴定部门或法定计量部门仲裁。

#### (2) 各级质量责任制

①质量管理实行三级检验负责制，一是主管领导的责任，二是质检员责任，三是保管员责任，分工明确，各负其责。



②质检部门对本企业经营的全部医疗器械设备进行质量验收、检查并负责监督产品的技术标准及进货合同有关的质量条款执行情况。

③质量主管领导定期召开质量分析会，质检员定期对在库商品复查，保管员应经常自检自查，发现问题及时解决。

④质量事故的处理，产品若出现质量问题，查明原因，追究当事人责任，并针对工作中的不足，进行行之有效的处理。

### (3) 质量跟踪及不良反应报告制度

①医疗器械设备的入库、在库、出库有详细的检查记录。

②定期对此类商品的质量进行检查，养护，发现问题及时解决。

③密切注视医疗器械设备的使用情况，跟踪了解产品质量，积极反馈质量信息。

④定期走访用户，作好医疗器械设备的质量跟踪调查，要求有详细、准确的记录。

### (4) 医疗器械设备售后服务的管理制度

医疗器械设备属于专业性器材，也是一种特殊的商品，因此，在经营中，有必要向用户提供必须的培训、维修等售后服务。

①熟悉了解产品的性能，工作原理及使用方法。

②对操作人员提供必要的培训，使之了解本产品的结构，详细讲解使用方法，避免因使用不当而造成的损失。

③提供专业人员，保证产品的使用效果。

④定期征求拥护使用意见，及时处理产品在工作中出现的故障。

⑤树立信誉，为消费者利益负责，为企业形象负责，对用户反映





的问题一一落实。

⑥新产品投入市场，必须多做调查，跟踪服务。

#### (5) 医疗器械设备质量验收制度

质检员要认真贯彻执行有关的法律、法规及各项规章制度，入库时要坚持做到以下几点：

①要依据有关标准及合同条款对商品质量逐批、逐件验收。

②必须做到验收有记录，对品名的各项检查、验收记录应完整、详细、规范。

③必须做到验收人签字盖章，证明商品合格后方可入库，要求记录完整，无涂改，存档保存。

④对企业自用的精密仪器、计量器具设有管理台帐，定期检查，并有检查记录。

⑤建立医疗器械设备质量档案，研究处理医疗器械设备质量问题。

#### (6) 用户回访制度

①为使产品在医疗上应用安全、方便、质量稳定，避免在使用过程中产生质量问题，我们应广泛征求意见，经常走访用户，听取使用后的反映意见以便使产品更完善。

②定期走访用户，收集拥护对医疗器械设备管理、服务质量的评价意见，对反馈回的品种，对其供方的质量、销售信誉进行综合分析，取长补短。

③对用户反映的意见或出现的问题跟踪了解处理意见明确，有效。

④经常走访用户，积极反馈信息，查品牌，讲信誉，做到货真价





实，保证消费者利益。

#### 4、效率管理

我司承诺自签订合同之日起 10 个日历日内安装调试完毕并交付使用。

如在使用过程中发生质量问题，我司在接到招标人通知后 1 小时内到达现场提供服务，在 6 小时内维修完毕，若大修，我单位提供代用机。

质量、技术、时间保证措施

##### 1、质量、技术保证

为确保医疗器械设备的质量，保证医疗器械设备的安全、有效，依照相关法律法规，我方严格遵守各项法律法规，确保产品经销操作规程的有效性，并对所销售的医疗器械设备质量向 xx 市 xx 作出如下承诺：

(1) 我方保证提供的合同货物是全新的、未使用过的。我方保证合同货物在正确安装、正确操作情况下，运行安全、可靠。我司对合同货物的验收、运输、保管的全过程严格按照质量保证体系执行。



(2) 我方所提供的医疗器械设备符合质量标准，全部为合格产品。

(3) 我方所提供的医疗器械设备均提供规范的售后服务。

(4) 我方一旦发现产品质量问题，将及时通知你们并采取相应的召回等处理措施，以确保用户的利益和安全。

##### 2、时间保证

###### (1) 时间承诺

我司承诺自签订合同之日起 10 个日历日内安装调试完毕并交付



使用。

我司保证严格按照采购方的交货时间及产品质量要求及时供货，并送达指定地点。若有延误，我方愿意承担与此有关的一切责任。

## (2) 时间保障措施

中标后，我司将成立专为本项目服务的项目领导工作小组，集中公司人力、资源、物资、财力优势，势必按时完成采购方的供货需求。

我司拥有一定数量的交通设施，确保了合同货物的按时供应。

我司将为本次采购项目配备业务熟练的工作人员，确保及时完成配送、安装、调试任务。

## 3、服务承诺

(1) 我司承诺，严格按照采购方的交货时间及产品质量要求及时供货，并送达指定地点。产品到达用户指定地点后，由用户组织对设备进行验收。货物运输过程中产品的多有费用均由我方承担。

(2) 产品的验收严格按照国家标准、行业规程或其他相关标准

进行、按照企业产品说明书进行验收。

(3) 按合同要求及装箱清单、产品配置清单与产品组件三者一致并且随附产品说明书、产品出厂合格证、使用手册等全套技术资料。

(4) 我方中标后，我司将成立项目领导工作小组，保证按时、按质、按量完成任务。

(5) 若不按时完成任务，我司愿意承担由此给采购方造成的一切损失和费用。

## 产品质量控制

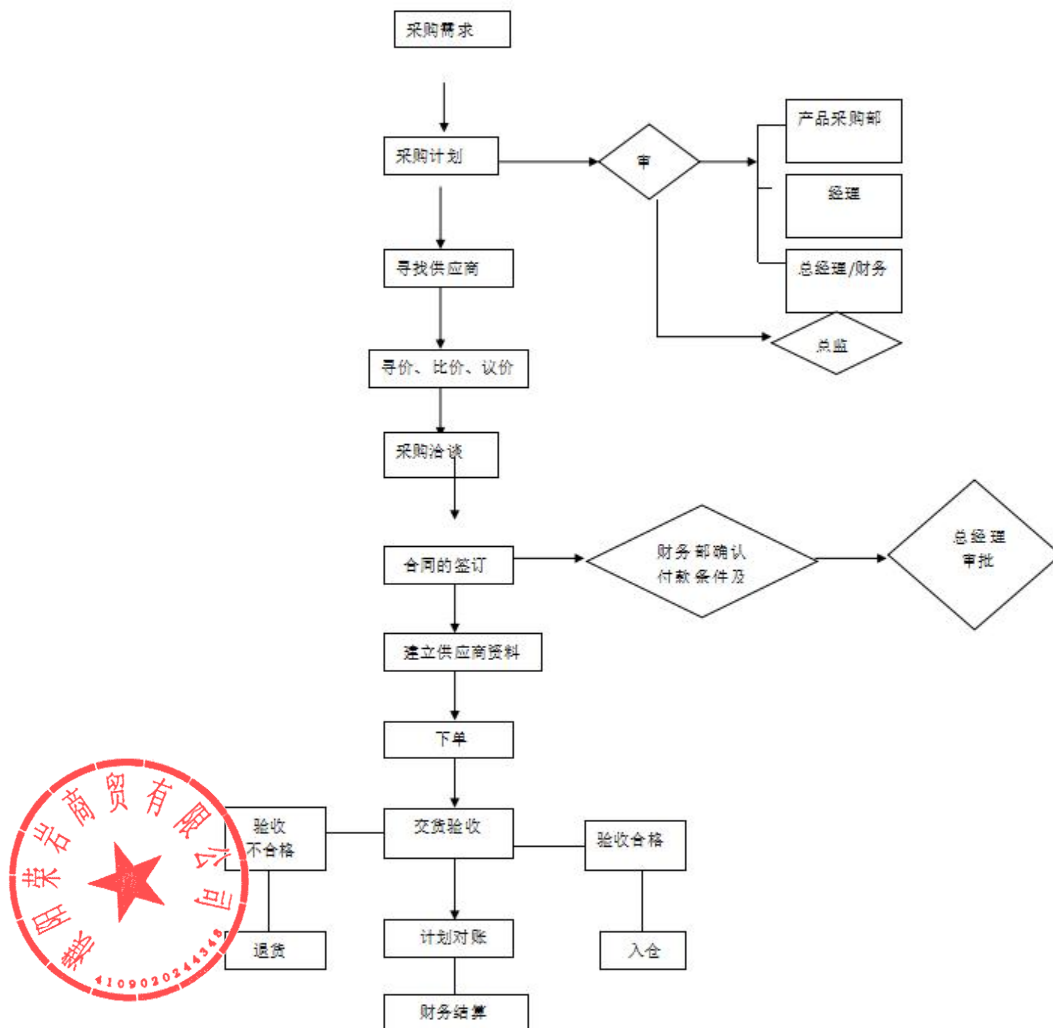
### 1、采购基本流程

采购需求——采购计划——寻找供货商——询价、比价、议价——



——采购洽谈——合同的签订（确定付款条件、配送方式、售后服务）  
 ——交货验收（仓管）——质检（不合格退货）——入库——计划对  
 账——财务结算。

采购流程图如下图所示：





## 2、采购产品质量控制

### (1) 进货检验

按《进货检验和试验控制程序》的规定执行。

### (2) 采购产品的搬运、贮存、包装、防护和标识

按《产品搬运、贮存、包装和防护控制程序》和《产品标识及可追溯性控制程序》的规定执行。

### (3) 信息反馈

公司各有关部门按照《质量信息管理程序》进行采购产品质量信息的收集、分析和反馈，必要时对分供方提出改进建议。

## 3、供方的质量控制

质量管理体系的出发点是以质量为链条，通过供方——组织——顾客的良性化运作，来达成提高各物料流程的产品质量，供方做为组织产品实现的前道工序，从重视相应的质量控制，来达到质量良性互动的目标。供方质量控制的关键点：

(1) 供方应本着对自己利益、信誉等负责的理念来对自身的产  
品质量实施有效的控制；

(2) 供方的质量管理体系应由第三方认证来提高自身的市场诚信度；

(3) 供方的产品质量必须进行自身的检验与测量，严格控制不合格产品的转移和出厂；

(4) 对需方提出的质量异议应给予高度的重视，在供方内部也应建立相应的质量问责运行体系；





(5) 与需方尽可能多的达成信息资源和技术资源共享，以便共同抵御市场的风险；

(6) 供方应不断完善质量承诺制，在对自身施加压力的同时来营造良好的质量氛围。

#### 4、与采购有关人员的控制

确保采购产品的质量符合规定的要求，一方面需要供方的诚信经营，另一方面需要对采购有关人员实施有效控制，由于采购有关人员的失误常常会给需方带来不可挽回的产品质量损失。对与采购有关人员控制的关键点：

(1) 应建立健全有效的约束制衡控制体系，供方的评价与选择应采取相关方评价与阳光式招标的模式，防止暗箱操作；

(2) 应完善质量定期问责制，对因采购产品连锁引发的质量问题进行追溯，对责任人实行责任追究，对相关人员实行管理绩效连带

考核，

(3) 对供方的产品在使用 的过程中不定期进行使用效果评价，提前采取预防性的措施，以便防止因与采购人员人为因素而影响产品质量；

(4) 应对采购有关人员实行末尾淘汰制，每年按 10%进行淘汰，并实行质量一票否决制；

(5) 应不定期对采购有关的人员进行培训，以便提高其综合素质，防止因人为因素而影响采购成本。



## 6.2、安装、调试方案

如果此项目中标，公司将成立专门项目组负责该项目的具体实施。

具体分工如下：

分工	职务
总经理	总经理
技术管理（控制）	技术工程师
技术管理（工艺）	技术工程师
项目实施	项目经理
售后服务	技术服务部工程师
发货	储运部

合同签订以后，项目小组和实施小组将共同对设备方案的技术细节进行分析、探讨，制定详细安装调试计划，包括：

- 1、安装调试手册；
- 2、安装调试进度安排；
- 3、安装方式；
- 4、调试方法；
- 5、调试工具的准备；
- 6、安装调试环境的准备；

7、对影响项目实施的关键工序、设备进行分析，提出相应的解决措施；

8、技术参数手册、培训手册和安装手册；

9、制定项目建设质量管理方案和措施；

10、新设备到货后，由设备科，会同厂方进行开箱验收，检查设备在运输过程中有无损坏、丢失，附件、随机备件。专用工具、技术



资料等是否与合同装箱单相符，并填写设备开箱验收单，存入设备档案，若有缺损及不合格现象应立即厂方代表交涉处理，索取或索赔。设备安装调试，设备科会同设备使用科室及厂方，对设备的安装进行定位。对设备定位要考虑以下因素。

(1) 应适应工艺流程的需要

(2) 应便于使用者的操作

(3) 设备及其附属装置的外尺寸、运动部件的极限位置及安全距离

(4) 应保证设备安装、维修、操作安全的要求

安装结束后，试运行前应充分检查电源和设备的接地是否良好。试运行前，对设备的各功能进行核准，发现问题及时解决。

## 2、安装现场环境调查及现场勘察

为确保各工程实施小组到达现场后能够尽快展开工作，保证项目顺利进行，我公司将在实施前 10 天内对用户单位设备安装环境进行调查，填写安装环境调查表。同时，我们还将提前向用户单位提交各种主要设备的具体环境要求，在用户单位的积极配合下，确保在现场实施工作开始前完成场地环境准备工作。

## 3、现场安装调试

设备到达安装现场后，由我公司技术人员和用户共同清点完毕后，工程实施小组的工程师将开始设备安装调试工作。

项目组将有包括项目经理在内的多名工程师参加项目实施，他们负责现场设备、辅助设备的安装和调试，完成后同时填写项目安装调



试报告。

我们在设备安装和调试的同时，将对使用单位的设备操作和维护人员进行现场培训，同时为每个设备及系统提供一套完整的技术资料。

#### 4、到货验收

在合同设备到达用户指定的地点后，用户与我公司代表将共同开箱验货，依标书要求对全部设备的型号、规格、数量、外型、包装及资料、文件（如装箱单、保修单、随箱介质等）的验收，当出现损坏、数量不全或产品不对等问题时，我公司将负责解决；同时按标书技术部分要求对其产品的性能和配置进行测试检查，并做出测试方案和测试报告，保证所有硬件设备在标书中所规定的地点和环境下，实现正常运行，并达到标书要求的性能和产品技术规格中的性能。

#### 5、安装调试承诺

1、我公司承诺：保证严格按照采购方的交货时间和产品质量要求，及时送达客户指定地点，运输过程中所有费用由我公司承担。

2、我公司中标后，将派出有经验的工程技术人员到用户现场进行调研，根据用户要求和实际情况制定安装方案，设备送达后按用户确定的方案进行安装调试，直到设备正常使用运行、验收。

3、保证我公司的工程质量符合国家标准、行业标准和用户要求。

4、保证我公司提供产品均为行业正品，质量优良，无假冒伪劣，不以次充好。

5、我公司负责所有设备安装、调试，以及所有所需配套设施（如全部设备安全控电箱与保护开关等）的供应、安装、调试（包括所有



费用)。

6、在完成安装、调试、检测后，可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、维修保养手册、电路图、安装手册、产品合格证等）。

7、我单位保证本次所投设备均是全新合格设备，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，采购人无须再追加任何费用。

8、货物到达最终用户现场并且实验室条件合格后，在接到用户通知后需安排有经验的工程技术人员到用户现场安装、调试。

9、货物安装后，按国际和国家标准及厂方标准进行质量验收，向买方提供详细的验收标准和验收手册。

投 标 人：濮阳荣岩商贸有限公司（盖章）

法定代表人或其委托代理人：刘祥（签字或盖章）

2022年12月6日





### 6.3、质保期内保证措施

我方保证提供的合同货物是全新的、未使用过的。我方保证合同货物在正确安装、正常操作情况下，运行安全、可靠。我方对本设备生产的全过程严格按质量保证体系执行。在质量保证期内，由于我方责任需要修理、更换有缺陷的设备导致合同货物停运时，质量保证期自我方消除该缺陷后重新计算，由此产生的所有损失(包括但不限于由设备质量原因引起的相关检测、实验、专家咨询、运输、安装等费用)由我方承担。如在质量保证期内发现合同货物部件出现缺陷但不影响合同货物的正常运行，经维修或更换后的部件的质量保证期重新计算。

我公司对所销售的仪器做出以下售后服务承诺：

- 1) 我公司负责该仪器的安装、调试、培训，用户提供相符合的仪器工作环境，
- 2) 仪器维修、保养及出现故障时简单的处理方法，由我公司在用户现场进行技术培训；
- 3) 我公司对所销售仪器的内在质量承诺保修(人为、环境、及不可抗力因素造成的仪器损坏除外)；
- 4) 承诺保修期为自仪器安装之日起 12 个月；
- 5) 保修期内免费提供零配件与仪器维修(易损及消耗品除外)；
- 6) 保障零配件、消耗品供应及维修服务
- 7) 仪器发生故障时，对院方维修请求，工程师随叫随到(不可抗力因素除外)；





8) 工程师不定期进行主动回访, 以确保仪器正常使用和院方使用  
信息及时反馈维修站。

  
投 标 人 濮阳荣盛商贸有限公司 (盖章)  
法定代表人或其委托代理人: 刘 祥 (签字或盖章)  
2023年 12 月 6 日





#### 6.4、质保期外保证措施

公司承诺本公司产品在一年质保期满后终身维修只收工本费

1、补货及时，保证款式一样、质地等同，颜色接近；

2、维修：接到通知后，我方人员将在 2 小时内做出响应并到达现场进行处理；

3、易损件、备品备件供应；易损件、备品备件终身提供（质保期满后，备品、备件按实际购买价格提供）

4、终身维修，只收取工本费；

（我司提供技术服务的方式包括电话热线支持、定期巡检服务、远程维护、电子邮件、现场支持等五种方式。

##### 电话热线支持服务

服务提供者不到客户现场，通过电话热线方式为客户提供服务，指导客户相关工程师进行相应操作以完成有关服务内容，确保客户的需求能得到及时准确的反馈。当用户在日常系统运行过程中遇到任何技术方面的问题时，可以直接拨打我司电话支持响应中心，公司专门提供技术支持专线，5x8 小时提供支持响应服务。如遇紧急情况，还可直接拨打值班工程师的移动电话，寻求最快响应。技术支持热线服务员对全部电话问题进行记录和分类，按照电话问题的类别和事件的紧急程度分别转交相应的技术支持与服务组处理，及时提供完整、准确的解答。

##### 定期巡检服务

我司技术服务中心将按与用户签订的支持服务协议规定，提



供定期现场巡访或不定期电话巡访服务，与用户一起共同对系统进行性能调优、系统诊断，系统日常维护管理方面的交流，为客户进行定期的预防性维护服务。 □

#### 远程维护

我司工程师无需到客户现场，可通过拨号等网络接入方式进入客户的系统网络中，直接对客户系统进行诊断及维护服务。

#### 电子邮件服务

客户的技术或非技术问题及建议可以通过电子邮件方式发送给我司的技术支持电子信箱，公司设立专人阅读并及时给予答复。 □

#### 现场支持服务

针对比较复杂的项目，我司的专业技术人员可以来到客户现场，通过仔细的调查研究，为客户解决实质问题。服务时段，我司提供的服务根据服务时段的不同分为 5\*8、7\*24 两种。5\*8 指我司的服务时段在每周一至周五 9:30~19:30 工作时间内。7\*24 指我司的服务时段是每周一至每周日 0:00~24:00。




我司对客户系统故障服务请求提供的服务响应时间不超过半小时。电话支持服务当用户在日常系统运行过程中遇到任何技术方面的问题时，可以直接拨打我司电话支持响应中心，公司专门提供技术支持专线，7x8 小时提供支持响应服务。如遇紧急情况，还可直接拨打值班工程师的移动电话，寻求最快响应。技术支持热线值班员对全部电话问题进行记录和分类，按照电话问题的类别和事件的紧急程度分



别转交相应的技术支持与服务组处理，及时提供完整、准确的解答。

### 定期巡检服务

我司客户服务中心将按与用户签订的支持服务协议规定，提供定期现场巡访或不定期电话巡访服务，与用户一起共同对用户系统进行性能调优、系统诊断，系统日常维护管理方面的交流，为客户进行定期的预防性维护服务 现场支持服务 如果用户的设备出现故障，或通过电话等技术支持服务方式仍无法解决用户问题时，客户服务流程进入现场支持服务阶段。我司项目管理组将由技术支持服务人员，以最快的速度到达用户现场，分析原因、解决故障，保证用户整个系统顺利运行。具体的服务方式通过保修期后客户选择相对适合的服务来我司来签订设备维护合同。

投 标 人：  信阳荣岩商贸有限公司 (盖章)

法定代表人或其委托代理人：  (签字或盖章)

2022年 12 月 6 日





## 6.5、售后服务方案

### 售后服务管理制度

#### (1) 售后服务管理目的

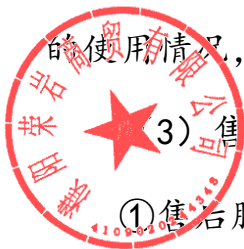
为规范售后服务工作，满足用户的需求，保证用户在使用我单位提供的产品时，能发挥最大的效益，提高用户对产品的满意度和信任度，提高产品的市场占有率，我单位特成立售服务部，为客户提供满意的售后服务。

#### (2) 售后服务内容

①根据合同及技术协议的要求，对保修期内，因产品的制造，装配及材料等质量问题造成各类故障或零件损坏，无偿为用户维修或更换相应零配件；

②对合同中要求进行安装调试的，在规定的时间内，组织人员对产品进行安装调试及对用户工作人员进行培训；

③定期组织人员对重点销售区域和重点客户进行走访，了解产品的使用情况，征求用户对产品在设计，装配，工艺等方面的意见。



#### (3) 售后服务的标准及要求

①售后服务人员必须树立用户满意是检验服务工作标准的理念，要竭尽全力为用户服务，觉不允许顶撞用户和与用户发生口角；

②在服务中积极，热情，耐心的解答用户提出的各种问题，传授维修保养常识，用户问题无法解答时，应耐心解释，并及时报告售后服务总部协助解决；

③服务人员应举止文明，礼貌待人，主动服务，和用户建立良好的关系；



④接到服务信息，应在 24 小时内答复，需要现场服务的，在客户规定的时间内到达现场，切实实现对客户的承诺；

⑤决不允许服务人员向用户索要财务或变相提出无理要求；

⑥服务人员对产品发生的故障，要判断准确，及时修复，不允许同一问题重复修理的情况；

⑦服务人员完成工作任务后，要认真仔细填写“售后服务报告单”，必须让用户填写售后服务满意度调查表；

⑧对于外调产品或配套件的质量问题，原则上由售后服务总部协调采购部由外协厂家解决；

⑨重大质量问题，反馈公司有关部门予以解决

⑩建立售后服务来电来函的登记，做好售后服务派遣记录，以及费用等各项报表。

投 标 人：濮阳荣岩商贸有限公司（盖章）

法定代表人或其委托代理人：刘祥（签字或盖章）

2023年 12 月 6 日

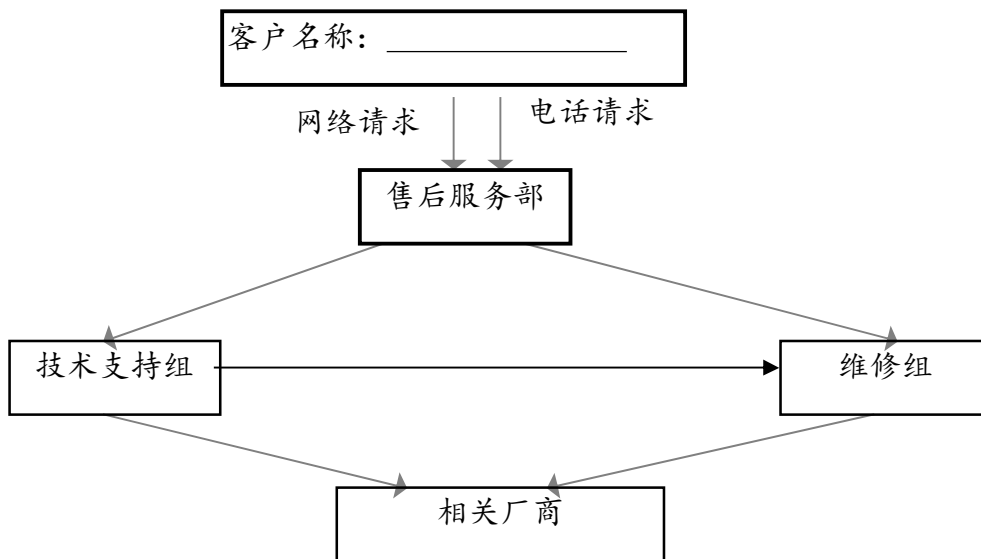


## 售后服务保障措施

我单位的售后服务宗旨为“用户至上、保障及时、服务热情、工作有效”。

公司的售后服务包括五个方面内容：服务响应；维修服务；维护服务；备品备件供应；技术培训。

(1) 公司指定数名业务、技术知识过硬的员工担任售后服务人员，售后服务人员定期回访，收集、整理客户意见，建立完善售后服务信息系统，发现故障隐患及时排除，出现问题及时解决。



(2) 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。

(3) 公司将安排不定期的工程例行巡检、维护以确保产品始终处于最佳状态。

(4) 公司售后服务部将派遣设备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。



## 6.6、培训方案

### 1.1 培训总则

我公司根据方案提出的要求及采用的相关技术提出全面培训计划并征得贵单位同意后实施。培训工作满足本章要求的培训服务。

### 1.2 培训目的

为了使本项目所涉及的医师、技师、操作及维修人员能全面地了解整个设备，增强维护和使用设备的技能，我们除了向用户提供整个设备的技术说明、操作说明和相关的文档之外，还将负责组织对管理和技术人员进行全面高质量的培训。

培训的目的是使医师、技师、操作及维修人员不仅对整个设备有足够的认识，而且能完全胜任所承担的工作，确保整个设备安全可靠地运行，并达到最大效益。为此，我们针对人员各自的工作性质，对不同职责的工作人员分类进行专门培训，使他们掌握一定的专业技能和一定的开发能力。我们将提供多种培训课程和按客户所需要的各种深度、广度的产品和技术知识讲座。由本期项目主要设备供应商提供的对相关技术人员进行针对性的培训，使他们能够获取国内外大型综合设备的成功经验，熟练掌握所提供的设备及软件的运行维护操作，同时掌握各种先进的软件技术。另外，我们的技术人员和培训教师随时准备为客户提供技术支持和最新技术信息。

### 1.3 培训目标

- (1) 掌握设备的初始化和主要参数的设定方法；
- (2) 对一般性故障进行诊断、定位和排除；
- (3) 掌握设备故障后的恢复方法；
- (4) 熟练查阅各种设备操作和维护手册；
- (5) 指导一般操作人员的工作。

### 1.4 培训形式



为了使培训达到最佳效果,使用户获得尽可能多的知识和经验,我们将采用多种途径对用户进行培训:

授课:由专业资深的教师,在现场对用户进行培训。通常由课堂讲授和现场操作讲授组成,通常由用户的使用手册支持,适当的操作为辅助。

现场指导:在项目执行过程当中,我们的工程师在实践操作中,会详细讲解操作步骤,指导客户操作,并解答客户的题目。

### 1.5 培训大纲

我公司对客户方医师、技师、操作及维修职员进行有关设备安装、调试、维护、操作、保养等方面的技术培训,直至能熟练独立操作。详细的培训工夫、培训人数、培训计划和培训内容将在合同签订后征得客户方同意后实施。

我公司或原厂商的培训教员具有至少三年的相同课程的教学经验。所有的培训教员都采用中文授课,并提供培训用计算机、网络环境、文字资料和讲义等相关用品,所有的资料都为中文书写。

### 1.6 培训内容

- (1) 前端设备概述,包括设备设备和功能描述;
- (2) 设备的日常运行操作及熟练训练;
- (3) 在各种不正常情况下,维持设备运行的操作;
- (4) 值班、监视、记录、数据与资料的收集和整理的训练;
- (5) 设备常见故障的排除及日常维护、保养方法的进修。

### 1.7 培训天数安排

- (1) 培训天数:与客户协商确定
- (2) 培训地点:详细地点与客户协商确定
- (3) 培训费用:免费技术培训。

投 标 人: 濮阳荣岩商贸有限公司 (盖章)

法定代表人或其委托代理人: 刘 祥 (签字或盖章)

2023年 12 月 6 日



## 6.7、售后服务承诺

1、我单位对本次投标产品的免费质保期为一年；我单位承诺提供给濮阳市人民医院的产品是通过国家或国际相关标准的认证的合格产品。

2、在质量保证期内，我单位将派专业技术人员定期上门进行例行检查，并作好记录，以保证设备正常运行。

在此质保期内，我单位无偿提供设备运行所需备品备件，负责所有故障的排除及设备的更换和修理，均不另收取费用。如属重大质量问题且与本投标文件承诺的指标不符，贵公司有权提出索赔。

3、如在使用过程中发生质量问题，我单位承诺在接到招标人通知后在2小时内响应，4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的，提供有代用机。

4、质保期内如贵单位发现货物缺陷并通知我单位，我单位将在4小时内抵达货物安装地点修复缺陷并承担所有费用，包括缺陷诊断、拆卸、修理或更换、再装配、安装、调试等。

若我单位因自身技术及能力有限，不能在规定期限内修复设备，贵单位有权以我单位名义修复缺陷，所有费用由我单位按实际发生来支付。修理或更换的部件质保期重新计算。

5、合同生效后7日内，我单位将与所供货物相符的中文技术资料（如样品、图纸、操作手册、使用指南、维修指南和服务手册等）提供给贵单位。

6、我单位承诺免费对设备和系统的使用和维护提供技术培训，培训内容按实际使用项目逐项进行，同时提供详细的技术资料。交货时我单位将指派技术人员进行不少于三天的产品性能及操作培训，直至操作人员会使用。

7、质保期结束后，我单位将仍未贵公司提供免费的技术咨询服务，定期进行回访，对贵公司提出的问题及时处理。



特此承诺。



投 标 人： 濮阳荣岩商贸有限公司（盖章）

法定代表人或其委托代理人：刘祥（签字或盖章）

2023年12月6日

