

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：场地、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标人支付。

（一）售后承诺

我公司承诺：若我方中标，将做到以下条款：

交货期：合同签订后 30 天内安装调试完成。

交货地点：濮阳市人民医院。

质量标准：合格，符合国家标准。

质保期：验收合格后保修 2 年。

付款方式：货物运到买方使用现场，安装调试结束，经买方验收合格，卖方提交发票后，支付合同款的 90%，1 年后付剩余 10% 合同价款。

履约验收要求：符合招标文件要求，由招标人组织统一验收。

商品包装和快递包装应符合《商品包装政府采购需求标准（试行）》。

我方联合厂家提供安装、调试方案，包括设备安装调试、试运行测试、运行维护等。

我方联合厂家提供培训方案和供货方案。

我方联合厂家提供售后服务承诺和售后服务方案，包括售后服务人员、售后服务计划、售后服务设备等。

我方承诺培训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：场地、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标人支付。

我方联合厂家提供质保期内质量保证措施、质保期外质量保证措施等。具体安装验收培训方案见后文。



（二）整体安装调试售后服务方案

我方对合同义务全面全责；对本项目采购范围内的设备供货、运输、保险、装卸、安装、检测、调试、试运行、验收交付、培训、技术支持、软件升级、售后保修及相关伴随服务等全面负责。

一、供货方案

1、新设备到货后，由设备科、会同我公司进行开箱验收，检查设备在运输过程中有无损坏、丢失附件、随机配件，相关配置是否相符，并填写设备开箱验收单，若有缺损及不合格现象第一时间与我方联系处理。

2、提供以下技术服务：

| 序号 | 技术服务内容 | 人员分类(按需要调剂、以实际派出为准) |
|----|-----------|------------------------|
| 1. | 到货协助验收 | 市场销售人员、工程或售后服务人员、授权经销商 |
| 2. | 指导安装 | 工程技术人员、售后服务人员、授权经销商 |
| 3. | 调试 | 工程技术人员、售后服务人员、授权经销商 |
| 4. | 试运行 | 工程技术人员、安装调试人员、授权经销商 |
| 5. | 检修和维护 | 售后服务人员、授权经销商 |
| 6. | 出现质量及技术故障 | 售后服务人员、授权经销商 |
| 7. | 售后支持 | 售后服务人员、授权经销商 |
| 8. | 产品固件升级 | 售后服务人员、工程技术人员、 |
| 9. | 定期回访 | 售后服务人员、市场销售人员、授权经销商 |

二、安装调试方案：

（1）定货：合同签订完成后，即安排制造商从仓库发货，1个日历天内完成。

（2）发货：制造商会尽快通知物流接货，尽量保证在1个日历天内完成。

（3）物流：物流走货，在没有恶劣天气情况下，3个日历天内保证到达采购人指定地点。

（4）安装：设备到货后，安排技术人员在1个日历天内组织安装。

（5）调试：1个日历天内安装完毕后进行调试及试运行，直到设备正常运行。安装调试工作由我公司派出技术人员到采购方现场进行，以保证系统稳定运行。

（6）检测：我公司向采购方提供检测报告、技术文档，验收的技术标准达到制造厂商标明的技术指标，检测标准也可依据国家及行业有关规定执行。

(7) 验收：设备安装调试完成后，双方根据相关条款组织验收。验收合格后双方签订验收单。

设备供货、调试进度总体安排如上，我公司保证在合同签订之日起7个工作日完成调试并交付使用，我公司提供的设备及附件的规格、数量有变化时，会及时书面提供给采购方。

我公司提供完整的技术资料。货物为原制造商制造的全新产品，整机无污染，无侵权行为、表面无划损、无任何缺陷隐患，在中国境内可依常规安全合法使用。我公司所投报的软件为正版软件。

交付验收标准依次参照适用标准为：

- ① 合中华人民共和国国家安全质量标准、环保标准或行业标准；
- ② 符合磋商文件和响应承诺中采购方认可的合理最佳配置、参数及各项要求；
- ③ 货物来源国官方标准。

货物为原厂商未启封全新包装，具出厂合格证，序列号、包装箱号与出厂批号一致，并可追索查阅。

我公司将关键主机设备的用户手册、保修手册、有关单证资料及配备件、随机工具等交付给采购方，使用操作及安全须知等重要资料附有中文说明。

我公司负责将所采购的设备送至采购人指定地点，并负责设备的安装、调试等。

我公司按供应商须知前附表上的时间、地点自行到项目现场进行考察，自理相关费用。认真考察，对周边环境充分了解对施工过程中遇到的问题有充分的遇见，处理办法及费用由供应商考虑磋商报价内风险承包。

4、安装与调试：

我公司依照磋商文件的要求和响应文件的承诺，将设备、系统安装并调试至正常运行的最佳状态。在设备的安装、调试、试运行期间，我公司负责安装调试人员的一切费用。

5、验收：

货物若有国家标准按照国家标准验收，若无国家标准按行业标准验收，为原制造商制造的全新产品，整机无污染，无侵权行为、表面无划损、无任何缺陷隐患，可依常规安全合法使用。

货物为原厂商未启封全新包装，具出厂合格证，序列号、包装箱号与出厂批号一致，并可追索查阅。所有随设备的附件必须齐全。全部货物送到采购人指定场地后，

采购人、供应商双方同时在场才能开封验货，现场安装。如发现与供货合同条款不符的货物，采购人提出异议，供应商应无条件更换。

我公司将关键主机设备的用户手册、保修手册、有关单证资料及配备件、随机工具等交付给采购方，使用操作及安全须知等重要资料应附有中文说明。

验收小组按国家有关规定、规范进行验收，必要时邀请相关的专业人员或机构参与验收。因货物质量问题发生争议时，由本地质量技术监督部门鉴定。货物符合质量技术标准的，鉴定费由采购人承担，否则鉴定费由供应商承担。

成交供应商所投产品在~~实际供货时~~缺货，必须按原磋商报价提供同品牌、相同或更高配置的产品，否则~~视为拒绝履行合同义务~~处理。

项目验收时发现成交供应商提供的软件与响应文件描述不符或者与合同不符的，采购人有权作验收不合格处理，情节严重时将上报政府采购监管部门取消其中标资格。

三、质保期内保证措施：

（1）售后服务的内容、形式、时间，含免费服务时间：

- ①、不定期对用户的使用和维护人员提供免费技术培训；
- ②、不定期向用户提供免费技术咨询和技术支持；
- ③、定期为用户提供设备日常维护、维修，并提供各种配件和易损件；
- ④、所有售后工作均做好详细的档案记录，以备客户查询；

（2）**免费保修期：2年**，质保期自双方代表在验收报告上签字之日起计算。终身维修，期间提供一切免费维修服务（含零配件的更换、软件升级）。如产品发生重大质量问题，由我方负责包修、包换。

（3）我公司具有能力提供完善的售后服务(包括技术人员、响应时间及备品、备件方面等)。负责免费现场培训采购人操作人员，直至掌握操作技术为止。

（4）我公司成交后会提供下列中、英文本随机文件：使用说明书；安装、调试及维护手册；电器原理图和电器接线图等（如有）。

（5）质保期内设备提供原厂免费保修，若厂家提供更优质的服务，则按厂家的标准执行。保修期自双方代表在验收报告上签字之日起计算。质保期内所有设备保修服务方式均为我公司上门质保，由此产生的一切费用均由我公司承担。

四、质保期外保证措施：

(1) 保修期后提供设备终身维修服务，只收更换零配件费用。产品出现故障随时有响应，现场履行维修服务义务。

(2) 我公司免费培训用户的操作技术人员，应用软件免费升级，直至采购人能熟练操作该设备为止。

(3) 设备过保后，我公司也应安排人员定期与不定期上门进行设备检查。我公司会指派专业的技术人员进行现场培训及指导，尤其是对于安全隐患及操作规范的培训，及不定期安排售后服务工作人员对学校设备进行调查及指导。

(4) 对于免费质保期外的设备维修，~~本公司~~仅收取损坏部分的成本材料费。保修期内供应商售后服务部门须提供每年四次的电话回访和二次现场设备检修服务，所有设备保修服务方式均为供应商上门保修，即由供应商派遣专门技术人员到采购人设备使用现场维修。由此产生的一切费用均由供应商承担。无论在保修期内或保修期外，我公司都提供上门服务。

(5) 具体配件配件、品牌、型号、价格见厂家售后服务承诺。

五、故障应急维修时间安排

保修期内提供免费维修，出现问题，2小时内响应，工程师6小时内到达现场提供维修服务。所发生的一切费用，包括工时费、交通费、住宿费、通讯费、运输（邮寄）费均由我方承担。

应急维修当时响应，由工程师先进行电话指导处理，如无法解决，安排就近的公司技术人员到达现场进行维修。

如设备发生故障，我公司在接到用户保修电话后在2小时内响应，应急维修1.5小时内响应，如需维修保证维修工程师24小时内到用户现场进行维修或更换有缺陷的部件，解决问题不超过48小时。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同型号的全新仪器备机服务，直到原设备修复，期间产生的所有费用均有我公司承担。

六、维修地点、地址、联系电话及技术服务人员

我们将会同本地化服务总负责机构专业技术人员给予本项目完全的技术支持，具体维修单位名称、地点如下：

濮阳泰丰医药有限公司

维修地点：河南省濮阳市经开区黄河西路与香山路交叉口向南100米濮阳现代化服务产业园B2-B-515

技术服务人员：李工程师

联系电话：0371-86533270 13503835231

七、维修服务收费标准

我们对所售设备提供免费配送、现场免费安装、调试设备，直至运行正常。

质保期后免收服务费，只收取零配件的成本费，维修服务只收取配件费和工时费。

。

对于免费质保期外的设备维修，我公司仅收取损坏部分的成本材料费。

八、培训方案

设备安装结束后即可现场培训或用户商定时间；

用户指定地点；原生产商委派的、持有上岗证的专业技术人员；费用由我方全部承担；

培训教材：《产品使用说明书》、《产品规范操作规程》、《常见故障排除方法》；

培训目的：保证院方使用人员能熟练掌握操作方法，维修人员能解决常见故障，使设备的使用效率最大化。

培训目标：参加培训的人员经过培训后具备：全面了解本设备的概况；掌握本设备的初始化和主要参数的设定方法；正确、熟练的使用操作本设备，结合病人上机操作；具有维护本设备所用硬件设备及相关软件的能力；可以对本设备的常见故障进行分析、判断及排除；熟练掌握本设备的日常维护、保养工作。

组织安排：由医院和公司统一协调课程内容，公司负责整个培训工作的进行。

培训以集中培训为主，并结合设备部署工作实战，进行现场培训。

九、技术服务支持

1、我公司提供的产品质量将严格按照国家监管部门批准的产品技术要求执行，经采购方同意后向贵单位提供产品，并保证产品质量的稳定和逐步提高

2、我公司保证所供产品符合法定的质量标准，并对产品质量负责，必要时向采购方提供必要的质量相关资料。

3、我公司的产品包装、注册商标等符合国家有关规定

十、其它优惠条款服务承诺

我们对所售设备提供免费配送、现场免费安装、调试设备，直至运行正常。

质保期后免收服务费，只收取零配件的成本费，维修服务只收取配件费和工时费。

质量保证措施：自设备安装验收完毕之日起：电话回访：每月一次，并做好详细记录；现场回访：每两个月回访巡检一次，一年共六次。



(三) 厂家售后方案

售后服务及承诺

一、售后服务方案

深圳市科曼医疗设备有限公司作为生产厂家,为了保证产品在河南的售前售后服务,于2006年1月1日在河南设立售后服务部。我们对所提供设备做如下质量和服务承诺:

(1) 免费保修期

我公司产品免费保修一年,配件在人为损坏的情况下免费保修半年,质保期内服务和材料等费用全免。厂家负责产品终身维修,保修期内,除人为因素损坏,全部免费维修;保修范围外有偿维修,只收成本费。在质保期内,如果发生由于设备本身的原因造成故障或损坏,进行免费修理或更换,更换后的设备质保期顺延;最新开发应用软件须免费提供,有固定的配件仓库,并提供国内配件总金额及仓库详细地址;

(2) 应急维修时间安排

仪器在使用过程中,如发生质量问题,维修人员在接到通知后15分钟内立即响应,4小时内到达维修现场,12小时内不能修复的,免费提供备用机。

1、人员安排: 郑州市本地服务机构地址、联系人及电话

| 售后服务网点 | 详细地址 | 工程师名单 | 职称 | 服务电话 |
|------------|---------------------------------|-------|-----|-------------|
| 郑州地区售后服务网点 | 河南省郑州市金水区东风南路与创业路交叉口绿地双子塔北塔2116 | 张恺 | 工程师 | 13623715021 |
| | | 闫国伟 | 工程师 | 15562038099 |
| | | 曾江涛 | 工程师 | 15038376384 |
| | | 范成琳 | 工程师 | 13203979605 |
| | | 马润泽 | 工程师 | 13674908993 |
| | | 申高峰 | 工程师 | 18638695023 |
| | | 王璞 | 工程师 | 15617658023 |
| | | 赵能 | 工程师 | 13526619189 |

联系电话: 0371-63370016

服务热线: 4007009488

2、施工工具：

根据现场工程施工情况，需要的工具如下：

| 工具名称 | 数量 | 单位 | 产地 |
|------|----|----|----|
| 手电钻 | 1 | 台 | 中国 |
| 切割机 | 1 | 台 | 中国 |
| 电焊机 | 1 | 台 | 中国 |
| 头灯 | 1 | 台 | 中国 |
| 角磨机 | 1 | 台 | 中国 |
| 电锤 | 1 | 台 | 中国 |
| 六角扳手 | 1 | 套 | 中国 |
| 螺丝刀 | 1 | 个 | 中国 |

3、时间安排：

3.1 故障响应时间

| 故障等级 | | 通知公司响应 | 作出解决方案 | 赶到现场 | 现场解决时间 |
|------|----|--------|--------|------|--------|
| 小修故障 | | 15分钟 | 2小时 | 4小时 | 8小时 |
| 中修故障 | 1级 | 15分钟 | 4小时 | 4小时 | 8小时 |
| | 2级 | 15分钟 | 4小时 | 4小时 | 8小时 |
| | 3级 | 15分钟 | 4小时 | 4小时 | 8小时 |
| 大修故障 | 1级 | 15分钟 | 6小时 | 4小时 | 8小时 |
| | 2级 | 15分钟 | 6小时 | 4小时 | 8小时 |
| | 3级 | 15分钟 | 6小时 | 4小时 | 8小时 |

3.2 故障等级

3.2.1 小修故障等级

凡涉及到设备外表面、开关、旋钮、指示灯、仪表等，机器技术性能指标基本正常等方面的内容，如：校正、试验、调整、简单加工、除尘、故障一般均发生在机器外部，其故障等级划分为2级，小修工作量最小的是局部修理。小修可以直接在设备所在地更换或修复少量零配件或调整其位置，校正其精确度，保证设备能够正常工作一段时间，直到下次出现故障修理为止。

3.2.2 中修故障等级

凡涉及到机器内部零件的：机电、气电医疗设备为机械零件，光电、电子医疗设备为元器件所发生的故障，其故障并未影响到主机性能，仅影响到主机部件性能，但该设备不能正常工作，故障登记划分为3级。

中修需要更换及修复设备的主要部件及数量较多的其他元器件，校正仪器恢复精确度，大道设备所具有的技术参数。

中修级故障可划分以下3级：

- 1) 部件中的简易故障视为中修1级
- 2) 部件中的复杂故障视为中修2级
- 3) 部件中的特殊故障视为中修3级

3.2.3 大修故障等级

在一台机器设备中，凡涉及到主机性能指标、功能特点及机壳架等内容的故障，即修整主机构件或主机电路部件的项目，视为大修故障。

大修故障又可划分为以下几级：

- 1) 更换或翻新机壳、架、座视为大修1级
- 2) 检修或更换主机主要零部件视为大修2级
- 3) 修整主机结构件或主机主要电路部件的性能或功能，视为大修3级，既是最高的故障修理等级。

大修故障修理，需要更换或翻新主机主要部件或主要电路部件或原件，调试机器性能指标，校正一起精确度达到原有设备技术性能参数标准。

4、节假日和紧急情况下的设备抢修计划

我公司售后服务团队实行 **7×24 小时全年无间歇服务**，售后服务团队在节假日有工程师轮流值班，节假日和紧急情况下，设备在任何使用过程中出现故障的，售后部门会立即响应到达用户故障现场服务作业，在**接到报修电话故障通知后 15 分钟内响应，1 小时内提供维修方案及报价，河南省内所有地级市市区 1 小时内到达，郊县区 4-6 小时内由原厂认证合格专业工程师提供快速优质的现场服务，及时排除故障，12 小时内不能修复解决问题的，保证在 24 小时内免费提供备用机或备用方案替代产品服务，保证设备正常工作，不影响医院使用。**

附：认证合格专业工程师

科曼医疗专业技能培训

结业证书



河南办事处 (单位) 张恺 (姓名),

于 2018 年 04 月 19 日至 2018 年 08 月 04 日,

在 科曼医疗深圳总部 (地点)

参加 监护仪、心电图机、麻醉机、呼吸机等

仪器的常见故障判断与维修 (培训课程),

成绩 合格, 准予结业。

深圳市科曼医疗设备有限公司人力资源部印制

深圳市科曼医疗设备有限公司

2018年08月04日



科曼医疗专业技能培训

结业证书



河南办事处 (单位) 马润泽 (姓名),

于 2020 年 04 月 20 日至 2020 年 07 月 30 日,

在 科曼医疗深圳总部 (地点)

参加 监护仪、心电图机、麻醉机、呼吸机等

仪器的常见故障判断与维修 (培训课程),

成绩 合格, 准予结业。

深圳市科曼医疗设备有限公司人力资源部印制

深圳市科曼医疗设备有限公司

2020年07月30日



科曼医疗专业技能培训

结业证书

河南办事处 (单位) 夏乾晖 (姓名),

于 2018 年 07 月 07 日至 2018 年 09 月 20 日,

在 科曼医疗深圳总部 (地点)

参加 医疗设备常见故障判断与维修, 以及

售后服务培训 (培训课程),

成绩 合格, 准予结业。



深圳市科曼医疗设备有限公司人力资源部印制



深圳市科曼医疗设备有限公司

2018年09月20日

科曼医疗专业技能培训

结业证书

河南办事处 (单位) 朱振声 (姓名),

于 2013 年 03 月 17 日至 2013 年 06 月 17 日,

在 科曼医疗深圳总部 (地点)

参加 监护仪、麻醉机、呼吸机等仪器的常见

故障判断与维修 (培训课程),

成绩 合格, 准予结业。



深圳市科曼医疗设备有限公司人力资源部印制



深圳市科曼医疗设备有限公司

2013年06月17日

科曼医疗专业技能培训

结业证书

河南办事处 (单位) 刘胜 (姓名),

于 2020 年 08 月 04 日至 2020 年 08 月 02 日,

在 科曼医疗深圳总部 (地点)

参加 监护仪、麻醉机、呼吸机等仪器的常见

故障判断与维修 (培训课程),

成绩 合格, 准予结业。

深圳市科曼医疗设备有限公司人力资源部印制

深圳市科曼医疗设备有限公司

2020年08月02日

科曼医疗专业技能培训

结业证书

河南办事处 (单位) 刘胜 (姓名),

于 2020 年 03 月 16 日至 2020 年 05 月 15 日,

在 科曼医疗深圳总部 (地点)

参加 监护仪、麻醉机、呼吸机等仪器的常见

故障判断与维修 (培训课程),

成绩 合格, 准予结业。

深圳市科曼医疗设备有限公司人力资源部印制

深圳市科曼医疗设备有限公司

2020年05月15日

科曼医疗专业技能培训

结业证书

河南办事处 (单位) 申高峰 (姓名),



于 2019 年 11 月 26 日至 2020 年 01 月 17 日,

在 科曼医疗深圳总部 (地点)

参加 监护仪、心电图机、麻醉机、呼吸机等

仪器的常见故障判断与维修 (培训课程),

成绩 合格, 准予结业。

深圳市科曼医疗设备有限公司人力资源部印制

深圳市科曼医疗设备有限公司

2020年01月17日



科曼医疗专业技能培训

结业证书

河南办事处 (单位) 王璞 (姓名),



于 2021 年 03 月 13 日至 2021 年 06 月 10 日,

在 科曼医疗深圳总部 (地点)

参加 监护仪、心电图机、麻醉机、呼吸机等

仪器的常见故障判断与维修 (培训课程),

成绩 合格, 准予结业。

深圳市科曼医疗设备有限公司人力资源部印制

深圳市科曼医疗设备有限公司

2021年06月10日



科曼医疗专业技能培训

结业证书

河南办事处 (单位) 范成琳 (姓名),

于2020年11月06日至2021年01月29日,

在 科曼医疗深圳总部 (地点)

参加 监护仪、心电图机、麻醉机、呼吸机等
仪器的常见故障判断与维修 (培训课程),

成绩合格, 准予结业。



深圳市科曼医疗设备有限公司人力资源部印制



深圳市科曼医疗设备有限公司

2021年01月29日

科曼医疗专业技能培训

结业证书

No.E1404469

王洪亮, 于2018年7月25日至2018年
9月25日在公司总部参加医疗设备常见故
障判断与维修培训, 完成培训计划中的全
部课程。成绩优秀, 准予结业。



深圳市科曼医疗设备有限公司人力资源部印制

深圳市科曼医疗设备有限公司

2018年9月28日



| | | |
|---|---|--|
| 科曼医疗专业技能培训 | | No.E1406290 |
| 结业证书 | | |
|  |  | 张凯润，于2018年7月25日至2018年9月25日在公司总部参加医疗设备常见故障判断与维修培训，完成培训计划中的全部课程。成绩优秀，准予结业。 |
| 深圳市科曼医疗设备有限公司人力资源部印制 |  | 深圳市科曼医疗设备有限公司 2018年9月28日 |
| 科曼医疗专业技能培训 | | No.E1404490 |
| 结业证书 | | |
|  |  | 许林庆，于2018年7月25日至2018年9月25日在公司总部参加医疗设备常见故障判断与维修培训，完成培训计划中的全部课程。成绩优秀，准予结业。 |
| 深圳市科曼医疗设备有限公司人力资源部印制 |  | 深圳市科曼医疗设备有限公司 2018年9月28日 |

5、河南省区域内设有售后服务处

科曼为了保证产品在河南省售前售后服务质量，于 2004 年 1 月 1 日在河南省设立售后服务办事处，随着科曼在河南业务不断增长，科曼把河南办事处升级为郑州分公司。目前，郑州分公司拥有 500 多平米的办公场所，严格按照 ISO9001 标准设立售后备品、配件库。技术实力方面，郑州分公司拥有 8 名高级工程师，10 名中级工程师，26 名初级工程师，郑州分公司总员工人数达到 60 人，基本都具有 2 年以上工作经验，其中 5 名拥有工作 8 年以上的工作经验。都是经过公司严格培训和考核再分配上岗的。对于仪器的保养和维修非常专业和职业化。

附：深圳市科曼医疗设备有限公司郑州分公司营业执照



营业执照

统一社会信用代码
91410104MA9H2CF08C



1-2

名称 深圳市科曼医疗设备有限公司分公司

类型 有限责任公司分公司

负责人 杨发奋

经营范围

一般项目：第二类医疗器械销售（除依法须经批准的项目外，凭营业执照依法自主开展经营活动）许可项目：第三类医疗器械经营（依法须经批准的项目，经相关部门批准后方可开展经营活动，具体经营项目以相关部门批准文件或许可证件为准）

成立日期 2021年06月24日

营业期限

营业场所

河南省郑州市管城回族区航海东路101号正商国际广场A座11楼1104室

登记机关

2021年06月24日



国家企业信用信息公示系统网址: <http://www.gsxt.gov.cn>

国家企业信用信息公示系统年度报告

国家市场监督管理总局监制

二、质量保证期内售后服务承诺：

2.1 保修标准：在质保期内，此次投标的所有产品（含易损件）全部上门免费维修。我公司承诺出厂的每一台仪器均是全新没有使用过的，每一台仪器均由厂家专业人员安装调试，免费为用户进行设备操作、日常维护、故障排除及修理等技术培训。对产品跟踪回访和维护，每年不低于4次电话回访，不低于2次上门维护和保养。

质保期内免费维修，质保期外的收费标准如更换配件只收取配件费，如无需更换配件则免费维修。

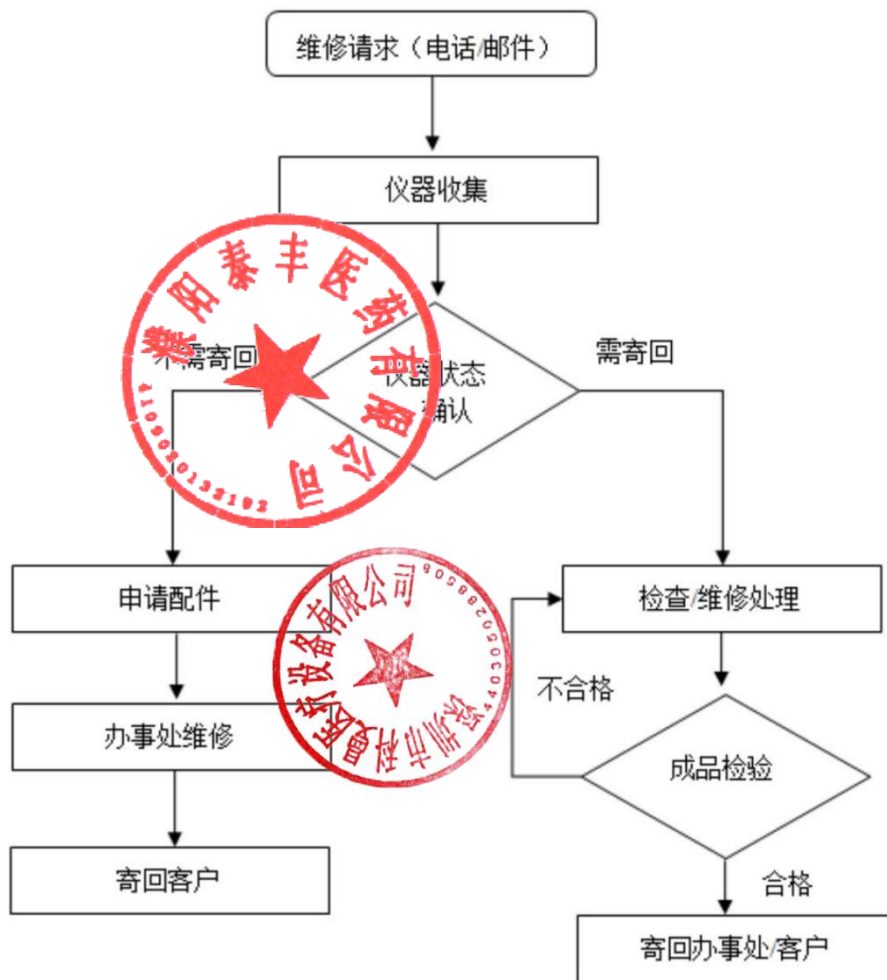
2.2 保修范围：负责人产品的安装、调试及培训，灯盘底座、主体，电路、电源插座、LED照明灯子母灯等，我方长期提供仪器最新信息和应用资料，长期提供技术资料和技术支持；提供仪器备用件和常用消耗品等其他售后服务内容。在郑州有配件库，产品零配件保证供应 ≥ 10 年。

2.3 检修方式：对产品维护检测、保养每年不低于2次。

LED灯芯：检查所有灯珠外观、标识是否完好、单个功率力、亮度。

电源：检查所有电源终端输出电流，插座是否通电、是否有漏电现象。

2.4 维修流程：



2.5 备品备件库

深圳市科曼医疗设备有限公司公司在郑州分公司设有专门的附件备件、零部件备件、备用机仓库。保障了售后服务及时覆盖全河南。

备品备件库地址：河南省郑州市管城回族区航海东路正商国际广场 A 座 1306、1307 室、1304 室。

联系电话：0371-63370016

服务热线：4007009488

售后服务团队、备品、备件库实图

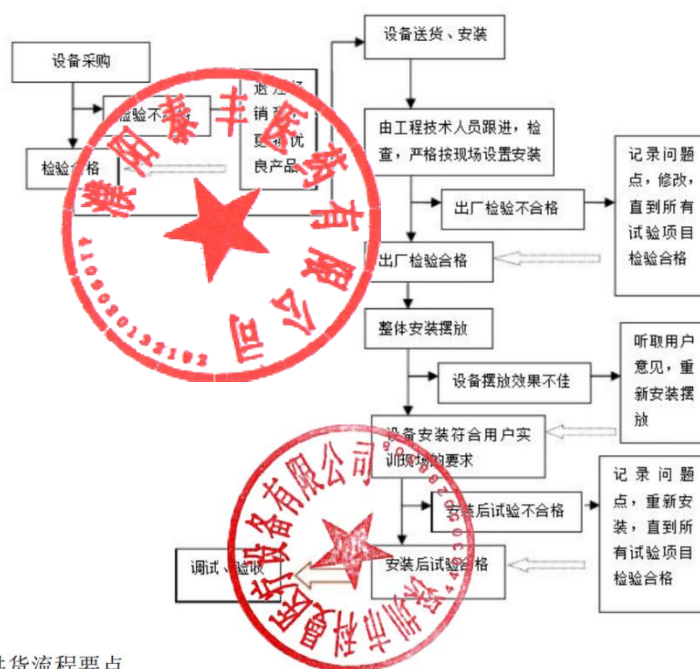






三、供货、安装调试保障方案与实施

(1) 供货保障流程

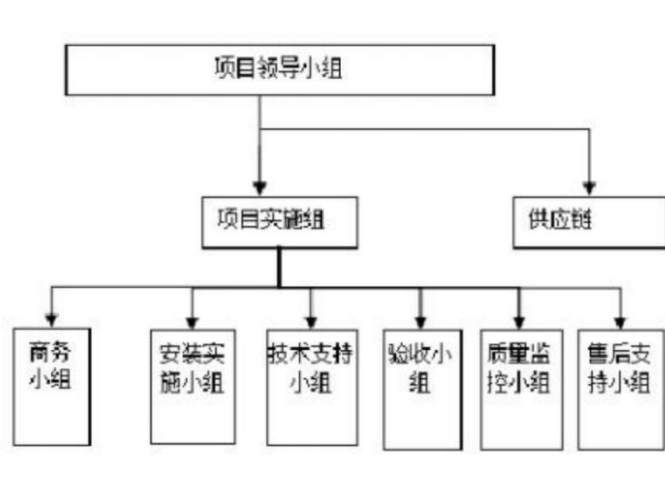


2) 供货流程要点

(1) 本项目供货、实施的组织结构保障

针对本次项目，我认为良好的组织结构保障才能确保本项目的顺利实施。

我公司提出和项目单位一起组建适于本项目实施和管理的组织和领导机构。



(2) 具体供货、安装、调试实施步骤

为了使项目能够按照计划、有条不紊地进行，我公司将整个实施过程分为实施前期、实施中期、实施后期三个阶段，每个阶段根据具体任务分为多个环节。项目实施环节统计如下：

| 项目环节 | 任务内容简述 | 任务执行组 |
|----------|------------------------------------|------------------|
| 实施前期 | | |
| 设备供货 | 进行商务洽谈，确保所有设备如期、安全地到达用户现场。 | 商务组 技术支持小组 |
| 制定详细实施方案 | 根据用户单位需求，协助用户单位制订设备安装实施的技术标准和进度计划。 | 技术支持小组 质量监控组 |
| 内部技术培训 | 相关技术人员进行内部培训。 | 技术支持小组 安装实施小组 |

四、人员培训计划

我公司承担培训工作,我方的安装调试人员有义务对买方的使用人员及设备维修人员进行培训,使用人员能够熟练掌握设备的各项功能和操作,使维修人员能对设备进行日常维护和一般性故障的查找及故障的排除;

培训方式: 厂家专业技术人员为用户上门培训

培训师资: 2年以上工作经验的专业工程师

培训内容: 结构原理、仪器操作、保养、基本维护、故障排除等

培训地点: 用户单位所在地

培训费用: 费用全免

培训时间: 结构原理不低于1小时、仪器的操作4小时、保养和基本维护1小时、故障排除1小时,总培训课时不低于10小时

受训人员要求: 用户单位专业医护人员

人员数量: 为每个用户培训3名以上操作人员

培训完成: 用户签字确认已掌握培训内容, 培训完成。

培训内容

| 序号 | 时间 | 培训内容 | 教员 | 教材 | 培训方式 |
|----|------|------------|-------|-----------|------|
| 1 | 2 小时 | 临床应用和安全常识 | 高级工程师 | 设备安全标准及常识 | 集中培训 |
| 2 | 1 小时 | 设备部件介绍 | 高级工程师 | 样机展示介绍 | 集中培训 |
| 3 | 1 小时 | 设备的安装与调试 | 高级工程师 | 样机展示介绍 | 集中培训 |
| 4 | 1 小时 | 仪器的设置操作 | 高级工程师 | 样机展示介绍 | 集中培训 |
| 5 | 1 小时 | 设备运行的安装及调试 | 高级工程师 | 样机展示介绍 | 集中培训 |
| 6 | 1 小时 | 设备规范的拆卸和安装 | 高级工程师 | 样机展示介绍 | 集中培训 |
| 7 | 2 小时 | 设备和附件的维护保养 | 高级工程师 | 维护保养手册 | 集中培训 |
| 8 | 1 小时 | 故障的检查排除 | 高级工程师 | 样机展示介绍 | 集中培训 |

五、售后服务体系

公司的服务中心

我公司具有完善的售后服务体系和质量保证体系，公司坚持“一切为了用户”的服务原则，建立了一支专业的技术服务队伍。在今后的服务过程中，客户服务中心将担负起技术支持和对客户的服务工作，中心将安排当地技术人员定期回访、随时解决用户的问题。

我公司在河南成立了郑州分公司，组建了一个由 60 人组成的客户服务中心，负责为客户提供全面的售后服务，其中设有技术人员 44 人。客服中心主要由几部分组成：客户服务文员，维修技术人员。

客户服务文员主要是接收客户的保修信息和反馈信息，进行分类和归档，并根据客户不同的要求落实到相关职能部门，对整个服务过程进行跟踪，保证对客户服务的及时性，同时建立客户档案，定时对客户进行回访。技术服务部主要负责解决在售后服务中出现的技术问题，对客户所提出的技术问题给予及时的处理和解答，并进行现场服务工作。维修技术人员主要负责产品的维修和跟踪。

人员安排

行政部：负责接听 400 报修电话，并及时通知售后技术维修经理安排人员，对于紧急报修事宜，行政部人员会第一时间打电话通知售后技术维修经理安排工程师赶赴现场。

售后维修人员：保障足够人员对现场的了解定期巡检、故障诊断排除、软硬件维修、系统改进升级、传授系统日常操作流程，与维保人员沟通维保中各种问题。

资料员：负责处理各类投诉，并主动回访客户，了解维修情况，并登记。

基本工作流程

行政部文员接听到客户的服务需求电话，并记录客户的基本情况及服务需求的内容。

对客户服务需求进行归档和整理，信息传入售后维修部门。

售后维修部及时与客户联系，进一步了解故障情况，对能在电话中解答和处理的问题给予及时解决，对无法在电话中解决的问题，则安排人员到现场进行进

一步排查，确定问题原因。如是一般操作和技术问题，现场给予解决；如需现场维修将派驻维修技术人员全程服务，如设备出现需要更换，则带回到成都分公司进行调换。

维修部技术人员负责故障设备的维修和时间控制，维修完毕后发回客户，如需安装则安排人员上门安装。

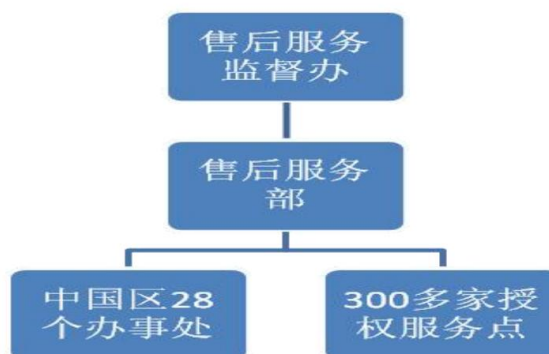
资料员对整个流程进行监督和控制，在维修后进行回访，同时对客户档案进行管理，对客户进行定期的回访。

故障现场处理流程：工程师到达现场后对仪器故障判断处理、现场处理不好的提供备用机，填写《售后服务质量监督表》：记录仪器编号、仪器故障、故障原因、处理方案及结果，并让科室签字确认故障排除，档案交到设备科及公司归档，并在一周内电话回访维修仪器使用情况，及时跟进维修仪器使用情况，确保故障的有效排除。

售后服务监督体系

我公司深圳市科曼医疗设备有限公司具有完善的售后服务监督机制：设有“售后服务监督部”，专职人员对每次上门服务用户进行电话回访，监督上门服务人员的服务质量。

每次上门服务人员必须向客户提交《售后服务质量监督表》（附后），得到用户签章确认后才能汇报公司完成任务，所有售后服务人员的绩效工资与用户



反馈的服务质量评价挂钩。以保障服务的质量和及时性。

售后服务质量监督表（上门服务）

尊敬的用户：

《售后服务质量监督表》是我们监督本公司客服工程师服务质量的重要依据之一。我公司为用户提供上门服务的工程师每完成一次售后服务工作，必须上交一份内容齐全的《售后服务质量监督表》，万分感谢您的支持和配合！您的宝贵建议和评价是我们进一步提高服务水平和产品质量的科学依据和前进指南！

| | | |
|------------------|---|---|
| 用户单位（盖章）： | 使用科室： | 用户单位地址： |
| 产品型号： | 产品编号： | 购买日期： |
| 用户单位负责人姓名： | 用户操作人员姓名： | 是否过保 或 新仪器装机： |
| 职务： | 职务： | <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 装机 |
| 电话： | 电话： | |
| 1. 定期回访、保养或新仪器安装 | 上门服务日期： | 产品使用情况： |
| | 上门服务内容： | |
| 2、上门维修 | 报修日期及故障现象： | |
| | 故障处理方案及结果： | |
| | 维修费用合计：（保修期内费用全免） 1、材料费： 2、工时费： 3、差旅费： | |
| | 合计： 客户签名/确认： | |
| 3、其他服务 | | |
| 用户评价及建议： | | |

上门服务工程师签名/日期：

审 核：

(四) 厂家安装调试方案

安装调试方案

设备及系统安装调试前,将会同或组织有关专业技术人员共同制定详细的方案,并报项目相关部门及工程师批准。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,对照实际的功能要求,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。

调试中,我们将发挥我们的专业和实践经验的优势,派出优秀的工程技术人员,参与设备安装调试。

安装调试前进一步阅读有关产品说明书,依据图纸及有关规范,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,确保过程按预定方式正常运行。

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确无误,确保安全可靠地运行。

生产验收标准、质量保证和技术服务说明

一, 投标产品严格按照YZB/粤 0048-2003的标准组织生产,并在质量管理中全面贯彻ISO9001:2000、ISO13485:2003、CE、CMD质量管理体系。确保提供给用户的产品完全符合国家质量标准;

- ◆ 产品通过ISO9001:2000和ISO13485:2003质量体系认证
- ◆ 通过CMD医疗器械质量管理体系认证
- ◆ 获得中华人民共和国制造计量器具许可证(CMC)
- ◆ 通过欧盟CE认证

二, 生产验收标准:

- ◆ IEC60601-1/GB9706.1-1995 医用电气设备 第1部分:安全通用要求
- ◆ IEC60601-2-25/GB10793-2000医用电气设备 第2部分:麻醉机安全专用要求
- ◆ EN60601-1-4医疗电气设备第1-4部分:安全性的一般要求补充标准:程序化电气医疗系统
- ◆ EN ISO14971 医疗器械 风险管理对医疗器械的应用

2、交货时间：按合同规定时间内准时交完货物。

3、交货地点：采取卖方交货的方式，由卖方将符合要求的货物运送到买到指定的地点交付使用方，运费及装卸费由卖方负担。

4、装运通知：在合同规定的交货期5天以前将相关装货明细通知采购方。

在货物已接受运输后24小时内，将合同号，货名，数量，毛重，总体积，发票金额，运输工具名称和装运日期，以传真通知采购方

5、不可抗力：如送达时间事故发生后7天内

6、物流保险：我们会按照货物运输要求办理相关保险，保险范围包括我方承诺承运的货物

深圳市科曼医疗设备有限公司

（五）厂家培训方案

培训计划

我公司承担培训工作, 我方的安装调试人员有义务对买方的使用人员及设备维修人员进行培训, 使用人员能够熟练掌握设备的各项功能和操作, 使维修人员能对设备进行日常维护和一般性故障的查找及故障的排除。

培训方式: 厂家专业技术人员为用户上门培训

培训师资: 2年以上工作经验的专业工程师

培训内容: 结构原理、仪器的操作、保养、基本维护、故障排除等

培训地点: 用户单位所在地

培训费用: 费用全免

培训时间: 结构原理不低于3小时、仪器的操作4小时、保养和基本维护1小时、故障排除1小时, 总培训课时不低于10小时

受训人员要求: 用户单位专业医护人员

人员数量: 为每个用户培训3名以上操作人员

验收培训计划

我公司承担项目实施工作, 我方的安装调试人员对买方的使用人员及设备维修人员进行培训, 使用人员能够熟练掌握设备的各项功能和操作, 使维修人员能对设备进行日常维护和一般性故障的查找及故

障的排除；使受训人员达到独立使用，熟练操作的程度；培训由我方负责组织，培训费用均由我方承担。具体安排如下：

培训方案

现场培训：

仪器在安装调试合格后由深圳科曼厂家专业工程师对受训人员进行现场培训。

科曼临床培训医生在科室医护人员使用仪器两周内上门进行临床现场培训。

现场培训我们根据医护人员的工作时间安排，分三次培训，做到医护人员100%受训。

培训师资：2年以上工作经验的专业工程师。

培训完成：用户签章确认已掌握培训内容，培训完成。

1、培训时间安排：

| 序号 | 时间 | 培训内容 | 教员 | 教材 | 培训方式 |
|----|------|--------------|-------|-----------|------|
| 1 | 2 小时 | 设备的临床应用及安全常识 | 高级工程师 | 设备安全标准及常识 | 集中培训 |
| 2 | 1 小时 | 设备部件介绍 | 高级工程师 | 样机展示介绍 | 集中培训 |

| | | | | | |
|---|------|--------------|--------|------------|------|
| 3 | 1 小时 | 设备的安装与调试 | 高级工程师 | 样机展示介绍 | 集中培训 |
| 4 | 1 小时 | 仪器的设置操作 | 高级工程师 | 样机展示介绍 | 集中培训 |
| 5 | 1 小时 | 设备运行的安装调试 | 高级工程师 | 样机展示介绍 | 集中培训 |
| 6 | 1 小时 | 设备规范的安装拆卸和安装 | 高级工程师 | 样机展示介绍 | 集中培训 |
| 7 | 2 小时 | 设备和附件的维护保养 | 监高级工程师 | 监护仪的维护保养手册 | 集中培训 |
| 8 | 1 小时 | 故障的检查排除 | 高级工程师 | 样机展示介绍 | 集中培训 |

2、在线培训

现场培训完成后，医护人员仍有疑问不懂之处，可拨打我公司免费服务热线电话：4007009488 可以得到圆满解答。

3、培训资料

(1)免费提供完整的中文技术资料：包括操作手册、使用说明书、电路图、安装手册、产品合格证、保修卡、电脑光盘等。

(2)免费提供其他必须的资料。

产品制造进度计划及控制措施

(1) 供货保障流程

(2) 供货流程要点

(1) 本项目供货、实施的组织结构保障

针对本次项目，我认为良好的组织结构保障才能确保本项目的顺利实施。

我公司提出和项目单位一起组建适于本项目实施和管理的组织和领导机构。

(2) 具体供货、安装、调试实施步骤

| | | |
|-------------|--------------------------------------|--------------------------|
| 实施环境调查 | 检查、核实实施现场的环境。 | 技术支持小组 安装实施小组 |
| 实施中期 | | |
| 设备到货及验收 | 设备到货，并在指定的地点交货、到货验收。 | 项目领导组 商务小组 安装实施小组 |
| 现场设备安装调试 | 实施小组进行现场设备安装调试工作、现场培训工作。 | 技术支持小组 安装实施小组 |
| 设备初验 | 实施小组完成安装调试工作后，进行网络联调，并依据测试计划对设备进行自测。 | 技术支持小组 安装实施小组 |
| 设备试运行 | 设备初验通过后后试运行 | 技术支持小组 安装实施小组 |
| 竣工验收 | 根据验收方案对设备进行验收。 | 技术支持小组 安装实施小组 验收小组 |
| 实施后期 | | |
| 技术支持与售后服务 | 提供给用户及时准确的帮助，包括使用方面的热线咨询、故障的修复。 | 售后支持小组 |

具体针对每个项目的实施计划，以中标后，与用户沟通结果为准。

为了使项目能够按照计划、有条不紊地进行，我公司将整个实施过程分为实施前期、实施中期、实施后期三个阶段，每个阶段根据具体任务分为多个环节。项目实施环节统计如下：

| 项目环节 | 任务内容简述 | 任务执行组 |
|----------|----------------------------------|------------------|
| 实施前期 | | |
| 设备供货 | 进行商务洽谈，确保所有设备如期、安全地到达用户现场。 | 商务组 技术支持小组 |
| 制定详细实施方案 | 根据用户需求，协助用户单位制订设备安装实施的技术标准和进度计划。 | 技术支持小组 质量监控组 |
| 内部技术培训 | 相关技术人员进行内部培训。 | 技术支持小组 安装实施小组 |

| | | |
|-------------|--------------------------------------|--------------------------|
| 实施环境调查 | 检查、核实实施现场的环境。 | 技术支持小组 安装实施小组 |
| 实施中期 | | |
| 设备到货及验收 | 设备到货并在指定的地点交货、到货验收 | 项目领导组 商务小组 安装实施小组 |
| 现场安装调试 | 实施小组进行现场设备安装调试工作 现场培训工作 | 技术支持小组 安装实施小组 |
| 设备初验 | 实施小组完成安装调试工作后，进行网络联调，并依据测试计划对设备进行自测。 | 技术支持小组 安装实施小组 |
| 设备试运行 | 设备初验通过后后试运行 | 技术支持小组 安装实施小组 |
| 竣工验收 | 根据验收方案对设备进行验收。 | 技术支持小组 安装实施小组 验收小组 |
| 实施后期 | | |
| 技术支持与售后服务 | 提供给用户及时准确的帮助，包括使用方面的热线咨询、故障的修复。 | 售后支持小组 |

具体针对每个项目的实施计划，以中标后，与用户沟通结果为准。