

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、含免费维修计划、解决质量问题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。

供货方案

1、包装方案

1.1 如我公司有幸中标，我方提供货物运至合同规定的最终目的地所需要的包装，以防止货物在转运中损坏或变质。这类包装采取防潮、日晒、防锈、防腐蚀、防振动及防止其它损坏的必要保护措施，从而保护货物能够经受多次搬运、装卸及海运、水运和陆地的长途运输。我方将承担由于其包装或其防护措施不妥而引起货物锈蚀、损坏和丢失的任何损失的责任或费用。

1.2 如果单件包装箱的重量在2吨或2吨以上，我方将在包装箱两侧用文字标注“重心”和“起吊点”以便装卸和搬运。根据货物的特点和运输的不同要求，我方将在包装箱上清楚地标注“小心轻放”、“此端朝上，请勿倒置”、“保持干燥”等字样。

1.3 包装箱内附一份详细装箱单、质量证书和保修保养证书。

1.4 包装将按设备特点，按需要分别加上防潮、防霉、防腐蚀的保护措施，以保证货物在没有任何损坏或腐蚀的情况下安全运抵合同供货地点。

1.5 包装所用的材料及包装物结构具有较强的可复原性，以保证货物在现场开箱后能方便地按原包装复原。

2、运输方案

我方有一套科学合理、具体、详细并切合实际的货物运输方案和经验，以安全、配送快捷、服务满意为基本原则的配送流程。公司拥有专业的配送中心仓库，及专业的监督管理团队，具体的配送方案配送宗旨是“三按”“三专”，即“按时、按质、按量”，“专人、专车、专线”对所需设备实行统一配送、统一安全进行严格的把控。

2.1 总体方案

“高效快速、机动灵活，诚实守信，卓越服务”是我公司对客户恪守的承诺和经营宗旨，针对本招标项目，我公司将成立项目实施领导小组”，由总经理任组长，售后部经理任售后监督调查责任人，配送中心经理任专项配送中心责任人，全面协调各项工作的开展和问题处理。

我方在预计的装运日期之前，以电报或电传或传真形式将货物合同号、名称、数量、箱数、总毛重、总体积(用m3表示)和在装运地备妥待运日期通知需方，同时，我方把详细的货物清单一式三(3)份，包括货物合同号、名称、规格、数量、总体积(用m3表示)、每箱尺寸(长×宽×高)、毛重、总金额、启运地(或口岸)、备妥待运日期和货物在储运中的特殊要求和注意事项等寄给需方。

我方在货物装运完成后二十四(24)小时之内以电报或电传或传真形式将货物合同号、名称、数量、毛重、体积(用m3表示)、发票金额、运输工具名称及启运日期通知需方。如果每个包装箱的重量超过20吨(t)或体积达到或超过长12米(m)、宽2.7米(m)和高3米(m)，供方应将每个包装箱的重量和体积通知需方，易燃品或危险品的细节另行注明。

如果是因为我方延误不能将上述内容通知需方，使需方不能及时做好有关准备或办理相关手续，由此而造成的全部损失应由我方负责。

投 标 人 千福晟医疗科技有限公司 (盖章)
法定代表人或其委托代理人: 刘迎 (签字或盖章)
2023年 12 月 6 日

2.2运输方式

公司采用直配式，以配送中心为起点，根据实际的合同设备情况向医院配送本次项目设备，公司并配有专职装卸人员，把物品送到采购人指定的地点，并要求接收人按质按量验收。

2.3运输要求

2.3.1 搬运装卸应轻拿轻放，严格按照外包装图示标志要求堆放和采取防护措施。

2.3.2 对有温度要求的设备运输，根据季节温度变化和运程采取必要的保温冷藏措施。

2.3.3 运输过程导致的质量不符合规定的产品予以拒收。

2.3.4 对公司配送人员定期内部培训，加强运输质量意识。

2.3.5 对本公司发出的货物，质量人员进行现场抽查、监督，保证符合运输要求。对不符合规定的及时处理，处理应有记录。

2.3.6 规定公司配送人员在货物运输中随时汇报影响产品质量的突发事件，由运输部门加以解决问题和解决情况应有记录。

2.4运输方式

公司采用厢式货车门对门运输，主要运输方式为公路运输，所采取公路运输的原因：公路运输是一种机动灵活、简捷方便的运输方式，在短途货物集散运转上，它比铁、水路等运输具有更大的优越性，而我们所要运送的货物都具有短途运输的功能，货物的性质和经济性都符合公路运输的特点。

2.5运输路线

由于医院所需货物性质，我们采用最佳行驶路线以达到最低成本，使运输的经济效益达到最优化，保证货物迅速、准确，并且易于管理，运输路线会根据实际情况进行调整，并规划2条以上的运输线路，确保特殊情况下能够及时把设备运送到采购单位指定地点。

2.6供货时间

合同签订后 12 天内安装调试完成



安装、调试方案

1、设备安装

如果我司中标我司向采购人提供本项目采购的所有硬件的安装和维护服务的全部内容，若本项目采购的设备产品等方面的配置或要求中出现不合理或不完整的问题时，我司有责任和义务在投标文件中提出补充修改方案并征得采购人同意后付诸实施，具体人员分工如下

2、安装调试验收要求

1) 我司具有良好信誉和相关实力的技术队伍。

2) 一旦中标我司认真负责，组织技术队伍，做好投标的整体方案，并书面提出长期保修、维护、服务以及今后技术支持的措施计划和承诺。

3) 安装调试在设备到货后3个工作日内开始进行。

4) 所有设备均须由我司送货上门并安装调试。用户不再支付任何费用。

自系统安装工作一开始，我司应允许采购单位的工作人员一起参与系统的安装、测试、诊断及解决遇到的问题等各项工作。

5) 一旦中标我司和产品供货商对提供的产品保证至少三年的产品免费技术支持售后服务。

3、测试和验收

我司根据所提交的验收方案和实施办法，自行组织设备和人员，并在使用单位监查下现场进行测试和验收。

4、开箱检验

1) 所有设备、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。2) 拆箱后，投标人应对其全部产品、零件、配件、用户许可证书、资料、介质造册登记，并与装箱单对比，如有出入应立即书面记录，由供货商解决，如影响安装则按合同有关条款处理。登记册作为验收文档之一。

5、系统测试：系统安装完成后，按照系统要求的基本功能逐一测试。

1) 单项测试：单项产品安装完成后，由投标人进行产品自身性能的测试。设备通电测试应单台进行，所有设备通电自检正常后，才能相互联结。

2) 网络联机测试：网络系统安装完成后，由投标人和设备使用单位对所有采购的产品进行联网运行，并进行相应的联机测试。

3) 系统运行正常，联机测试通过。

4) 如商检或系统测试中发现设备性能指标或功能上不符合标书和合同时，将被看作性能不合格，设备使用单位有权拒收并要求赔偿。

5) 我司应负责在项目验收时将系统的全部有关产品说明书、原厂家安装手册、技术文件、资料、及安装、验收报告等文档交付设备使用单位。

6、产品验收要求

1) 要求对全部设备、产品、型号、规格、数量、外型、外观、包装及资料、文件（如装箱单、保修单、随箱介质等）的验收。

2) 凡列入《中华人民共和国实施强制性产品认证的产品目录》的产品



在验收时出具CCC认证证书复印件作为验收依据之一。

3) 我司应负责在项目验收时将系统的全部有关产品说明书、原厂家安装手册、技术文件、资料、及安装、验收报告等文档汇集或附交付设备使用单位和监理单位。

7、网络迁移要求

1) 迁移过程需保证不影响原有业务进行

2) 迁移过程中需提供备件备机和备用线路，防止迁移过程中出现问题时可以及时回退



投 标 人：上海千福晟医疗科技有限公司（盖章）

法定代表人或其委托代理人：_____（签字或盖章）



2023年 12 月 6 日

质保期内保证措施

1 产品质量要求

我公司对设备的质量负全面责任，并保证所有设备均为原厂正装产品；严格按照ISO9001系列进行标准化管理，严把质量关，靠管理促进质量，靠质量拓展市场。并达到以下质量目标：产品达到100%检验，100%的合格。

2 质量保证措施

按照ISO9001标准建立质量管理体系，规定质量体系的组织机构，明确各部门及岗位人员的质量职责，对产品形成全过程的质量实施控制，使控制内容程序化、文件化。管理要素包括管理职责、质量体系、合同评审，产品流程控制、产品检测和质量记录等内容。

3 质量标准

加工制造标准等同于或高于国家最高标准（产品获国际权威部门认证优先）

质量管理体系符合标准 GB/T19001-2008 IS09001:2008

4 具体保证措施

1) 以上所有设备售后服务无论在保修期内、外出现故障，我公司均10分钟内予以响应，并随后派出技术工程师到达现场。在设备、综合布线的保修期内，除按照厂商售后服务规定严格执行外，并积极配合用户开展维护工作；在设备、综合布线的保修期过后，我公司将提供高质量、低成本的维修、维护服务。

2) 在系统的安装及使用过程中，我公司将随时根据用户发展的需要，免费为用户提供各种系统规划方案，免费进行系统更新、扩充和技术支持。

3) 安全保护措施：具有接地保护、漏电保护功能，安全性符合相关的国家标准。采用高绝缘的安全型插座及带绝缘护套的高强度安全型实验导线。整机及各部件制作精良，不得有易刮伤、挂伤等对操作者有危害的现象。

质保期间免费提供设备正常运转所需的备品、配件，设备终身提供免费上门维修服务；提供保证设备正常运转壹年的易损件。保证用户在设备正常作用寿命期内，以8折优惠价格供应维修零配件、易损件和专用材料。



投 标 人：上海千福晟医疗科技有限公司（盖章）

法定代表人或其委托代理人：（签字或盖章）



2023年 12 月 6 日

质保期外保证措施

①保修期满后的售后服务承诺

1) 保修期满后易损部件、配件报价的价格比实际价格低，给用户价格为9折优惠价格。

2) 设备质保期外，我公司继续随时为用户提供优质的5*24热线响应服务。用户有任何问题都可以随时拨打我们的售后服务电话，用户也可以随时通过邮件、传真等各种通讯工具向我公司进行技术咨询。我公司在接到用户反应信息后，在0.5个小时内予以响应，解决问题时间不超过24小时。如有必要随时派出技术人员上门免费维修服务；如需更换设备零部件，我公司仅收取成本费，设备备件享受8折价格进行更换和维修。

3) 针对本次投标所投设备及软件，我公司随时根据用户的教学使用需要，免费为用户提供系统方案，并免费为用户进行系统更新、扩充和软件的升级等服务。

4) 我公司对此次项目提供的所有设备提供终身免费上门维修服务。

②其他服务承诺

假如此次我公司中标，我公司还作出以下承诺：

1) 检验与测试承诺：

①我方承诺投标设备分送交货后，由设备制造厂商授权的技术人员现场安装调试；安装调试完成试运行后，由招标人组织验收。

②我方承诺在完成安装、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、维修保养手册、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。

③凡需要现场安装、装配、启动测试的设备，我方承诺提供免费现场安装和装配并义务进行安装培训。安装调试在用户通知之日起5个工作

日内到现场开始工作，直到技术指标符合标书要求为止。安装合格证有使用单位的签字和盖章。

2) 免费培训服务：我方承诺提供免费培训，我方将提出培训方案，包括：地点、时间、人数、人员等要求，全部费用由我方负责。

3) 付款方式和条件的承诺：所供设备产品验收合格并正常运行前90日内付合同总额的90%。使用期间设备无质量问题余款在验收合格12个月后付清。

4) 安全保护措施承诺：具有接地保护、漏电保护功能，安全性符合相关的国家标准。采用高绝缘的安全型插座及带绝缘护套的高强度安全型实验导线。整机及各部件制作精良，不得有易刮伤、挂伤等对操作者有危害的现象。

投 标 人：上海千福晟医疗科技有限公司（盖章）
法定代表人或其委托代理人：刘迎（签字或盖章）
2023年12月6日

售后服务方案

一、致客户的一封信

尊敬的客户，上海千福晟医疗科技有限公司的全体员工向你们问好。今天的市场如此竞争激烈，严峻的挑战迫使所有行业都采取创新行动来不断满足客户的需求，不断强化自己的核心竞争力。随着医疗器材的不断深入，医疗设备技术优劣已成为锻造行业核心竞争力的重要因素。上海千福晟医疗科技有限公司以下简称上海千福晟，作为一家医疗器械零售公司，我们将帮助您持续保持代表世界主流技术的先进性优势，为您提供高效的服务，同时保护您现在和未来的投资。使您在更舒适、更有效率、更易管理的办公环境下体验高科技的乐趣。

服务已成为所有设备应用不断深入的必然需求。上海千福晟医疗科技有限公司不仅将服务看作为客户服务的珍贵机会，而且还将服务作为公司的核心竞争力，不断强化“尊重承诺、服务至上”的服务价值观，并深入人心融入到上海千福晟的企业文化中。正是这种服务价值观使我们员工不断深入去了解您需求，成为更好服务您的原始动力。

上海千福晟医疗科技有限公司始终把探究和满足客户的需求作为工作出发点，全方位围绕客户体验提供优质的服务。由于已经建成的网络分布广泛，对网络运行维护及时性提出很高要求。我公司已经设立了众多的区县服务机构，对本区域的最终客户提供包括技术问题现场处理、备件更换、适合本行业培训、设备维护等内容的全面服务。上海千福晟建立了一套基于最终客户需求，调动服务链资源的服务管理系统，使服务链上的所有合作伙伴能有效地服务最终客户，从而树立统一的服务品牌。

二、售后服务体系

上海千福晟医疗科技有限公司服务保障体系，本着“一切为了客户，为了一切客户，为了客户的一切”的服务宗旨，结合本公司情况和本项目的个性特征，为广大客户提供便捷、高效的全方位优质服务，并且，希望在我们客户服务的过程中，真正有助于客户自身的应用与发展。

服务及时保障

上海千福晟深知医疗设备稳定性对于医疗诊断的重要性，公司总部设有客户服务支持中心外，我们还针对本项目单独成立了一个售后服务队伍，建有完备的技术支援平台和备件库系统，通过先进的通信技术与总部的技术支援平台连接，完成用户信息、故障处理流程、备件库存、产品分布等信息的共享，以保障售后服务的响应速度和质量。

服务有效保障

上海千福晟医疗科技有限公司技术支援部本着用户至上的原则，凭借雄厚的技术实力、完善的服务网络、电信级的服务标准、强大的支持后盾、无可比拟的地域优势及双方在工作流程上的联系，承诺给用户和合作伙伴提供及时、高效、可靠的服务。

上海千福晟医疗科技有限公司在濮阳建立了多个区县服务平台连接，完成客户档案、维护经验案例、备件库存、技术更新等信息的共享，形成专职人员规模超过百人的技术服务体系。

上海千福晟客户服务支持中心负责对客户服务需求进行统一受理，对服务实施过程进行全流程监控，在服务受理和实施效果的两个关键环节进行确认。

客户可以通过客户服务热线提交关于医疗设备的技术支持、备件、培训、续保服务购买等方面的问题，服务人员将按照规定时间要求向客户提供解决方案。

上海千福晟技术支持中心

上海千福晟技术支持中心拥有众多的经验丰富的服务工程师，服务内容主要包括：集中客户问题管理、故障及时响应处理、工程项目管理和质量管理、大型设备的规划和实施、客户设备故障档案管理和客户定制个性化服务。通过建立完善的面向全球的服务网络，持续、高效、快捷地向客户提供专业化、标准化、多元化的服务。技术支持中心拥有高素质的服务

队伍，所有人员具有本科以上学历并，80%具有4年以上医疗器械销售经验。

备件系统

上海千福晟医疗科技有限公司的备件系统是支撑服务能力的重要机构，依托产品生产厂家的支持建成了专业化、标准化、现代化的物流管理系统。上海千福晟备件系统科学地进行用户关键设备故障分析，预先与厂家达成关键设备备件提供协议，实现高速便利的备件调用，向客户提供高效的备件服务，最大限度地保障客户设备的平稳运行。

培训中心

上海千福晟培训中心是为客户提供全系列的医疗设备培训和医疗设备技术认证的专业培训机构，致力于向客户提供高品质、全方位的培训服务。

培训中心充分理解客户不同层次的需求，不仅提供一系列标准的培训服务，而且可以针对客户的特殊需求提供定制培训服务。帮助客户培养优秀的设备技术人才，提升员工的工作技能，更好地提升客户投资的效益，给客户带来最大的收益。

三、售后技术培训

1、技术服务

合同生效后，及时向用户等有关提供全套的详细技术资料，积极配合做好设备安装应用题的准备工作，如需要特殊的技术支持，我公司将派出有关技术人员到现场提供技术支持。

在系统设备安装调试及试运行期间，我公司将派出有关技术人员到达现场提供技术支持服务，现场指导设备的安装、调试直到验收合格。

在项目的实施整个过程中，由项目经理始终贯穿于合同的实施之中进行跟踪服务。项目经理负责对在场施工人员的调度安排、协调与用户单位配合问题，负责本项目技术问题，并联络甲方协调配合。把握好实施各环

节的质量关，及时发现问题，及时予以解决，并协助做好项目分阶段（随工）验收工作。

2、技术培训

公司负责按合同规定提供设备，并提交相应资料（图纸及必需工具）。

我方免费培训用户技术人员，受培人员应具有一定的设备基础知识。

培训地点安排在设备的运行现场，还可以根据用户的具体要求（合同条款），来安排培训的地点和时间。

用户技术人员经培训后，能够排除一般故障，用户不能排除的故障应及时通知我公司，公司将派出技术人员解决。

培训方式：采用现场培训及集中培训的方式。

培训的内容：对操作使用人员以本设备的结构、基本性能、基本功能、操作要领的基本知识为主进行针对性的培训。

3、培训方式

本项目工程涉及硬件、软件和相应的光电技术、通信技术、计算机技术等，因此其工程项目的培训方式采购软硬件和硬件相结合的方法，使得操作人员在熟练使用的同时，能对系统进行简单而有效的维护工作。

根据以往经验，我方针对培训内容采取以下方式

（1）书面讲解

根据我方提供的培训教材，如文档、PPT、光盘等由我方的系统培训工程师向业主指定的培训人员讲授整个系统的组成、工作原理和主要功能。

具体课程内容：

序号	培训项目	内容	备注
1	设备系统调试流程	①系统的使用与保养 ②系统的保养与维护 ③系统安装、调试、使用	

四、售后服务的内容

我公司凭借着良好的信誉和广大客户的支持与厚爱，在各界用户中赢得了良好的信誉，同时得到了用户对我公司产品的肯定与信任。我公司始终遵循“专业、创新、卓越、服务”之经营理念，满足顾客每一个细节上的需求，我们不仅仅向您提供优质的产品和优惠的价格，更重要的是提供基于高效服务基础上的设备故障解决方案。



1、售后服务内容

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36个月；按国家有关产品“三包”规定执行“三包”。

质保期内免费维修、免费更换零部件，服务内容如下：1 负责送货上门，安装调试，培训操作人员。2. 对货物故障，中标人应在 2 小时内回应用户的要求，24 小时内到达现场，1 天内排除故障。3. 不能正常使用的必须提供备用机。4. 定期回访以及对设备维修。5. 其余按厂家承诺。

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。

2、故障处理内容

故障处理主要包括故障定位和故障解决。

故障处理是针对独立案件而提出的服务请示设置。每一个作为服务请求提出的故障解决要求，都要经过招标人技术支持服务体系管理，最终获得故障的解决。如因我公司技术人员技术处理不当造成招标人损失，我公司承诺负责相应的赔偿责任。



故障处理的服务范围包括但不限于：

系统运行、升级期间出现故障及时到达现场进行处理、解决。

在系统出现非停机性质的故障如系统运行缓慢时的处理；

涉及操作问题、环境问题（指与应用软件相关的支撑平台问题，包括数据库、操作系统、硬件设备及网络）、软件问题（指业务需求范围内因操作软件失误而引发的问题）或其它问题，经招标方技术支持人员初步处理后而无法排除故障的，提供故障定位和咨询，并协助招标方技术支持人员分析故障原因；

对于紧急故障，提供工作时间以外的应急技术支持和故障分析；

提出故障处理建议，经招标人同意后，我公司对故障排除、系统调优或重置。

3、保修服务内容

对于本项目的管理工作：我们将在项目合同签订之后，就近建立维护中心对工程进行支持。当接收到报修电话时，按以下维修服务工作要求进行维护：

- 1) 维护人员在现场维修时，应有明显的标志佩戴工作证，以便识别；
- 2) 建立维修质量档案，每次发生故障及维修事项均应作简明记录，便于汇总设备的运行情况及系统易出现故障的所在，并针对易出现的故障，采取必要的措施防止。

定期回访（定期上门设备检修计划）

巡检内容	回访内容
------	------

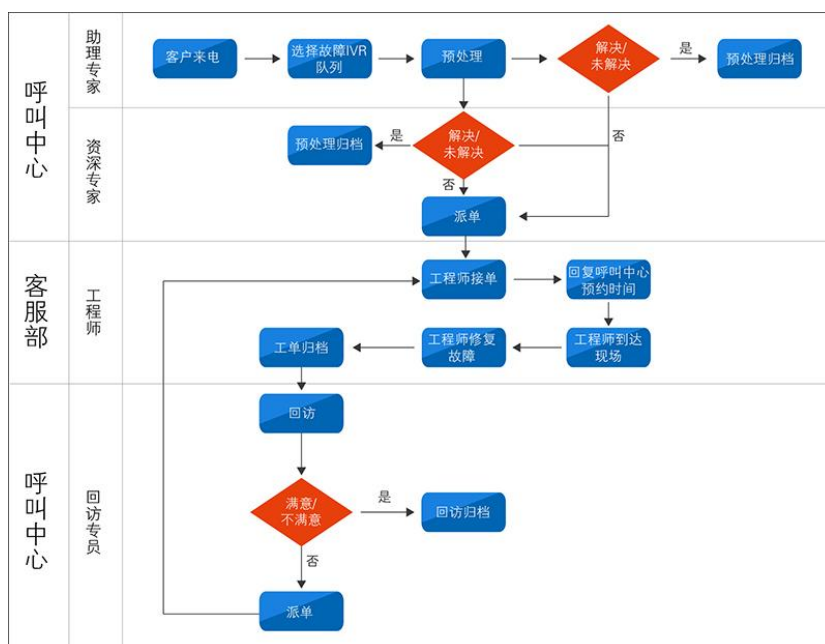
1、了解设备使用情况 2、出具检查报告和维护建议书	1、了解设备使用情况 2、解答客户技术问题 3、工程师服务情况调查
巡检与回访频度	_____
设备安装和验收后前12个月	每1个月巡检1次 每3个月回访1次
设备安装和验收后前24个月	每2个月巡检1次 每3个月回访1次
设备安装和验收后前24个月后	每3个月巡检1次 每3个月回访1次



4) 接到工作人员或用户报告故障电话后做好记录。一般故障1小时内派出维修人员自备交通工具到达现场进行处理；紧急情况立即派人赶往现场及时处理。

5) 维修人员根据维修情况，主动反馈给管理人员，并签字确认。

6) 报修流程



4、服务方式

1) 电话服务支持：电话支持服务为用户提供最优质的技术服务，只要您对整个系统提出问题，我们立即有资深的技术工程师通过电话迅速有效地解决技术问题，直到得到令您满意的结果。支持电话：18322253333，如有更改，我公司将提前三天以书面形式（含传真）通知使用单位。

2) 远程支持服务：随时为用户提供紧急支持，随时免费解答用户的问题，我公司提供网上技术支持，在线服务时间为24小时。同时可通过电子邮件、即时通讯软件（QQ\MSN\微信等）提问，可以立即得到回复，得到实时的互联网在线支持。

建立了拨号网络或互联网连接后，技术支持工程师可以通过远程控制软件，对客户的计算机系统进行远程控制，从而可以发现和解决大部分常见问题和故障，并提出解决方案。

3) 现场服务支持：我公司在服务中心或特约维修服务点组织技术专家小组，提供每周7天、每天24小时的现场服务。当出现故障通过技术电话支持和远程支持不能被解决时，公司将派出一名经验丰富的工程师，在60分钟内抵达现场，进行现场技术服务。到达现场后24小时内不能解决的，提供原厂的备品备件支持。

4) 保修期外服务：我们仍将提供长期免费的远程技术咨询支持服务。如果用户保修期外发生硬件故障，如需要更换硬件，我公司将以成本价提供硬件，只收取一定的技术服务费用。

五、医疗器械产品退货管理制度

一、目的：为加强医疗器械产品退货的管理，对医疗器械产品退货的有效控制。

二、范围：适用于本公司购进退出和销后退回医疗器械产品的管理。

三、职责：质管部、采购、仓储部、财务部、销售部对本制度的实施负责。

四、内容：

1. 定义：

1.1 医疗器械退货产品系指销后退回和购进退出的产品。

1.2 销后退回的医疗器械产品是指上级食品产品监督管理局通知回收的产品和客户要求退货的产品。

1.3 购进退出的产品是指非质量原因的在库产品退货和拒收产品退货。

2. 销后退回产品的管理：

2.1 销后退回的产品必须是本公司所售出的产品,并与原销售出库产品批号相符。

2.2 销后退回的产品,由仓储部收货后,存放于有黄色标志的退货区,专人负责保管,并做好记录。

2.3 产品质量验收人员应对销后退回的产品按购进产品质量验收的要求进行逐批验收,并做好验收记录,记录保存至超过产品有效期一年,但不得少于三年。

2.4 销后退回的产品经验收合格的,由保管人员移入合格品区;不合格的,经质管部确认后移入不合格品区,并做好记录。

2.5 销后退回的产品验收时质量状况判断不明的,应通知质管部进行复查,必要时,送法定产品检验机构进行检验。

2.6 已办理销后退回手续的不合格产品,按《不合格医疗器械产品管理制度》处理。

3. 购进退出产品的管理：

3.1 非质量问题的购进拒收产品(超合同、无合同或不符合公司有关规定的),分别按以下程序办理：

3.1.1 不符合公司有关规定的,由质管部通知采购员办理退货手续。

3.1.2 属超合同、无合同的,由采购员与产品供货方联系后,办理相关手续。



3.2 非质量问题的在库产品购进退出（批号调剂、产品滞销等），由购进部与产品供货方联系协商后，办理退货手续。

4. 相关记录、凭证齐全，妥善保存至超过产品有效期后一年。但不低于3年。



六、客户回访管理制度

第1章 总则

第1条 为了及时、准确地掌握客户使用本企业产品的情况，保证产品的使用效果，提高客户满意度，维护企业信誉，特制定本制度。

第2条 本制度适用于对企业所有客户回访工作进行管理。

第3条 客户回访管理职责分工如下。

1. 客户服务人员：负责开展回访工作，及时解决客户疑问，并将问题总结上报。2. 其他各部门：配合客户回访工作的开展。

第2章 电话回访管理规定

第4条 首次电话回访管理规定如下。

1. 回访时间：产品售出一个月内。
2. 回访内容：了解产品使用情况，包括客户对产品功能、使用方法、保养方法等是否掌握。
3. 回访对象：客户方的技术负责人或技术骨干，行政负责人及产品的主要使用人员。
4. 回访的工作重点

（1）回访结果填入客户数据库相应栏目，向客户说明今后还会有类似的回访，希望客户提出宝贵的意见或建议。

（2）要及时解决客户使用产品过程中出现的问题，不能解决的问题按照企业相关规定及时上报至客户服务部经理处。

（3）对于不能通过电话回访解决的问题，必要时可进行现场回访。

第5条 常规电话回访管理规定如下。

1. 回访时间：首次电话回访后，每个季度对客户进行一次常规电话回访。

2. 回访内容：了解产品使用情况及客户对产品的满意度等。
3. 回访对象：客户方的技术负责人或技术骨干，行政负责人及产品的主要使用人员。
4. 回访的工作重点
 - (1) 将回访结果填入“客户回访记录表”并存档。
 - (2) 要及时解决客户使用产品过程中出现的问题，不能解决的问题按照企业相关规定及时上报至客户服务部经理处。
 - (3) 对于不能通过电话回访解决的问题，必要时可进行现场回访。



第3章 现场回访管理规定

第6条 回访时间管理规定如下。

1. 对客户每年至少进行两次现场回访，对特大型客户每季度进行一次现场回访。
2. 对于不能通过电话回访解决的问题，客户服务部经理在接到报告后应着手安排现场回访。

第7条 回访内容包括产品使用情况、客户新的需求与建议等。

第8条 回访对象包括大客户、存在电话回访中不能解决的问题的客户。现场回访主要回访客户方的技术负责人、行政负责人及产品的主要使用人员。

第9条 回访的工作重点如下。

- (1) 将回访结果填入“客户回访记录表”并存档。
- (2) 每次回访后客户服务人员和技术服务人员要在“客户回访记录表”上签字。

第4章 回访结果的处理意见

第10条 对于回访中发现的问题要及时处理，原则上谁的问题谁负责处理。

第11条 企业要对回访效果好的客户服务人员和技术服务人员及时表扬，并作为每年度表彰或晋级的依据。

第12条 企业要对回访效果不好的客户服务人员和技术服务人员视情况给予批评，对问题严重者进行罚款或其他处罚。

第13条 技术服务人员每年度的定级、评薪将参考其服务质量。

第5章 附则

第14条 本制度由客户服务部负责制定、修订及解释。

第15条 本制度呈报总经理审批后，自颁布之日起执行，每年修订一次。



七、售后服务保证

1、 备件维修和更换服务

在一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。上海千福晟医疗科技有限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。上海千福晟医疗科技有限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，上海千福晟医疗科技有限公司承诺：

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。

2、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。以下为上海千福晟医疗科技有限公司对故障的分级参考标准和规定的响应时间列表：故障级别 定义

电信通公司响应时间

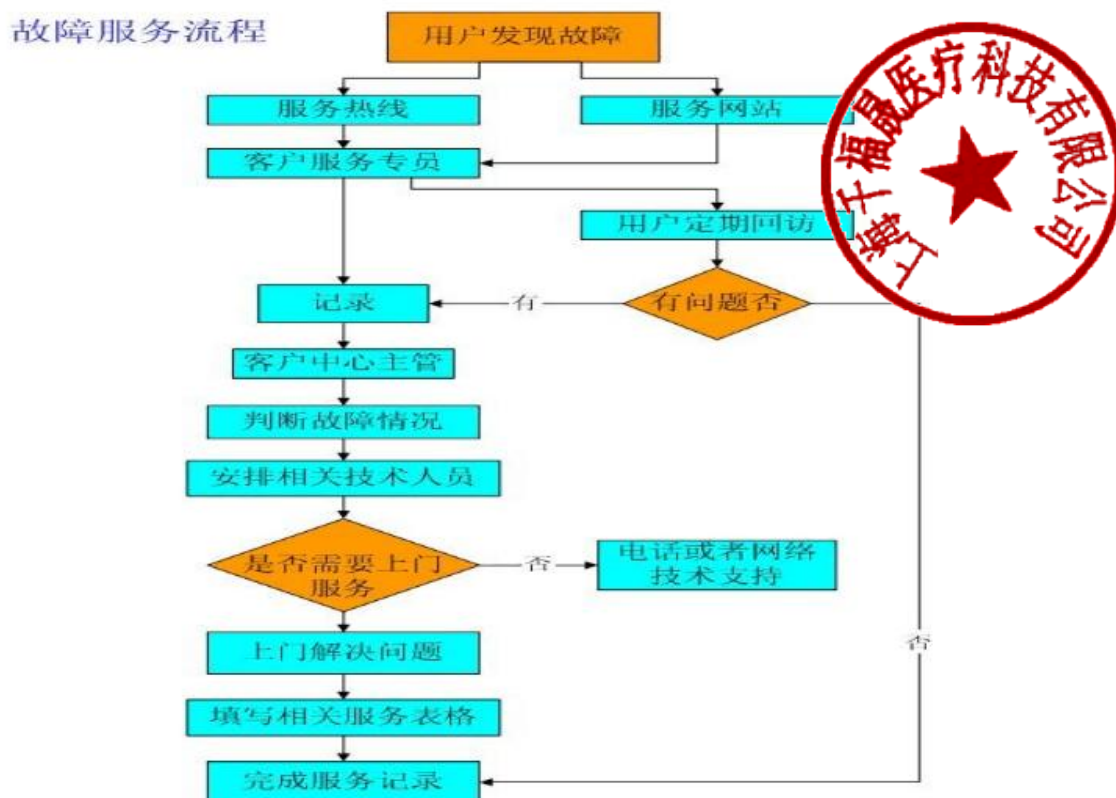
一级故障	1. 主要指设备在运行中出现系统瘫痪或服务中断，导致设备	1小时内响应，4小时内给出解决方案，8小时内解

	的基本功能不能实现或全面退化的故障。2. 光纤线路故障	决。
二级故障	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。	1小时内响应，24小时内给出解决方案，如果需要，24小时内抵达现场
三级故障	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	2小时内响应，24小时内给出解决方案
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	2小时内响应，48小时内给出解决方案

3、远程维护服务

上海千福晟医疗科技有限公司针对本项目，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，可以通过18336325393电话寻求支援。电话通过呼叫中心接入到公司技术支持部门，技术支持部门对问题进行记录和分类，将问题记录到问题处理数据库，然后根据不同的问题分配给不同的技术人员进行处理，技术人员根据问题的情况，采用电话远程支持、远程登录支持、现场处理等不同的支持方式对代理商或客户进行支持。并对问题的处理形成闭环。同时，上海千福晟客服部门能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。

4、故障服务流程图：



5、售后服务承诺

售后服务为整体服务中最为重要的组成部分，已经成为重要的竞争手段。良好的售后服务不仅能为企业赢得市场，扩大市场占有率，使企业获得良好的经济效益，而且通过售后服务的实施可以使企业获得来自市场的最新信息，促使企业更好地改进产品和服务，使企业始终处于竞争的领先地位，为企业实现可持续发展战略提供决策依据。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； 按国家有关产品“三包”规定执行“三包”，质保期除特别注明外，最短不得少于 1年。

质保期内免费维修、免费更换零部件，服务内容如下：1. 负责送货上门，安装调试，培训操作人员。2. 对货物故障，中标人应在 2 小时内回应用户的要求，24 小时内到达现场，1 天内排除故障。3. 不能正常使用的必须提供备用机。4. 定期回访以及对设备维修。5. 其余按厂家承诺。

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：上海福晟医疗科技有限公司（盖章）
法定代表人或委托代理人：刘迎（签字或盖章）
2023年 12 月 6 日

培训方案

1 技术培训

设备安装验收后，我公司将为用户提供免费培训和技术咨询。我公司确保相关人员正确现场示范产品操作，讲解产品使用要点，传授维护知识，免费培训操作人员，并确保相关培训人员能够正确地使用设备。

2 培训对象

设备操作及管理人员（培训对象须具有一定专业技术的技术人员或实际值班操作人员）；其他人员由用户指定。

3 培训内容

(1) 可根据用户的要求向培训人员提供设备安装、操作、使用、测试、控制、调试和维护手册结合用户的设备配置情况和使用特点，公司可为用户方指派经验丰富的培训人员进行使用培训。

(2) 设备安装调试完毕后，公司将对用户方的设备主要使用者进行设备使用培训，直至能够熟练的使用设备的各项功为止。面向用户方的计算机技术人员，我公司确保技术人员能够熟练的对系统进行安装、调试、运行、集成、测试、诊断、维护、维修、以及管理。

(3) 对使用者的培训中，着重对使用中的注意事项和要点进行重点强调，以保证设备的正常使用和延长设备的使用寿命；

(4) 在用户使用初期，公司将指派专门的售后服务人员驻守(具体时间与用户协商)在用户方，以方便为用户随时提供培训服务和解决使用上的问题。

(5) 在用户使用过程中，公司将不定期的对用户进行走访，以了解使用者在使用过程中遇到的问题，听取使用者对设备配置和使用的建议，结合时间情况为使用者提供切实可行的帮助。

(6) 公司将对用户方使用者的使用方法提出合理的建议，以最大限度的提高设备使用效果和使用者的教学效果；

(7) 公司将结合其他系统上的一些优点，并结合用户的要求，帮助用户建立一套标准化的系统使用模式，提高用户的此项医疗效果和医疗水平。

(8) 我公司提供的所有培训均为免费培训。

4培训目的

开始设备安装后，即向用户介绍整个设备的概括及性能、特点，让用户对设备有个有一个全面的认识。在整个设备验收前后，安排有关技术人员进行培训。向培训人员提供有关主要产品、软件的技术资料、系统和操作使用说明书。培训课程主要内容是设备操作、相关参数的设定和修改、设备的维修和保养等，使培训人员了解到设备技术特点、安装维护、管理方式及设备一般故障排除。


5培训形式

厂家派遣专业的工程师与厂家的技术人员到现场安装调试相关设备和系统，客户有关技术人员在现场观看和学习，并给予适当实际操作机会，对学习产生的问题随即解答，具有很强的实践和交互性，这种方式的培训我们在所有设备的安装和调试中都将提供机会，并由有经验的工程师和系统讲师做集中现场培训。



投 标 人：上海福晟医疗科技有限公司（盖章）
法定代表人或其委托代理人：刘迎（签字或盖章）
2023年 12 月 6 日

售后服务承诺

致：濮阳市人民医院

为保证设备在合理使用期限内正常使用，我公司秉持“高品质、快速度”的服务标准，以客户满意为目标，谨此作出承诺：

- 1、产品整机质保期为产品安装完成、调试验收通过后壹年。
- 2、质保期内我公司承诺对产品出现的任何问题，在接到贵院通知后保证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，并提供必要的后备设备或解决方案。
- 3、质保期内，我公司承诺定期上门检测和维护。所有有关于产品质量问题引发的所有费用，由我公司承担。在国家规定的合理使用期限内，因乙方产品质量原因造成人身和财产损害的，乙方应承担损害赔偿责任。
- 4、质保期满产品出现问题，我公司承诺免费提供维修，维修所用的材料和配件均只收成本价。

投 标 人：  濮阳市医疗设备有限公司（盖章）
法定代表人或其委托代理人：  （签字或盖章）
2023年 12 月 6 日