

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票卧铺价计算）、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、资料和师资的培训费用由中标人支付。



6.1售后服务承诺、对售后服务体系说明

致：濮阳市人民医院

八乐梦 (Paramount Bed) 是全球最大的医用床生产商，是世界医用床的领导者。八乐梦产品在目前的进口产品中是最符合亚洲人体形的医用病床、居家护理床。

日本八乐梦有限公司成立于 1947 年，是东京证券交易所第一批上市公司，在全世界范围内，拥有 5 家工厂（包含中国无锡工厂），在日本医院用床的市场占有率为 70%以上，居家护理床的市场占有率为 60%以上，养老院市场占有率为 60%以上。年产 30 万张医用床和居家护理床，年销售金额约 7 亿美金，产销量居世界第一位。

1. 全国特约维修站：

实行本地化服务，每个维修站配备3名以上的常驻工程师。公司的专业工程师均经过公司总部的严格培训，技术过硬，服务意识强，确保能为用户提供快速、高效、满意的服务。

2. 产品质保期：（壹年）

产品质保期为货物安装调试验收合格后壹年。质保期内，凡因正常使用出现的故障，我方将提供免费维修，若在最终用户所在地维修，我方负责支付技术人员的全部费用，包括旅费、食宿费等。

3. 维修服务：（接到报修后，立即响应）

（1）产品终身售后服务，接到报修后，立即响应，解决问题的时间为24小时，不能解决的提供备机服务。

（2）保修期内，免费维修；保修期外，公司仍免费维修，只收取一定的配件成本费。

4. 安装调试和技术培训：（现场培训和集中培训）

公司免费送货到用户指定地点，并按照用户要求的时间、地点对仪器进行安装、调试和试运行，随后进行操作人员的使用培训，确保每个用户有二名操作者能正确熟练地操作仪器，并可以进行每年4次厂家专职工程师维护保养。

5. 巡回检修：（定期巡检）

八乐梦床业（中国）有限公司工程师会定期电话问询或到现场巡检，了解用户仪器的使用状况并进行仪器保养。

6. 零配件供应：

- (1) 产品保修期内，免费提供所有的配件。
- (2) 设有备件库（备有足够的备件），保证10年备件供应。
- (3) 维修站均备有常用备件，现货供应，确保了用户的保修、维修服务及时。

7. 维修收费：（保修期内免费，保修期外只收成本费）

- (1) 保修期内，免费维修。
- (2) 保修期外，仍然免费维修，只收取一定的配件成本费。
- (3) 售后工程师 周工：18203551896 孙工：18660787931



6.2供货服务计划及保证措施实施方案

我公司目前已经积累了丰富的开发及实施经验，每年为用户提供完整的解决方案。我公司承诺：自签订合同之日起，按照贵方要求保证提供满足标书要求的床单元及治疗台采购项目购置项目。

工作内容\时间	第1日	第2~8日	第9~12日	第13~15日	第16~17日	第18~18日	第19~19日	第20~25日	第27~30日	终验合格后1年保修
合同签订										
制定详细的实施计划及培训										
组织设备的采购										
工作准备：环境调查、辅助材料、文档										
制定详细培训计划，培训教材的准备										
设备到货，指定地点交货										
设备安装、调试和现场培训										
系统试运行、集中培训										
系统终验										
免费维护期										



一、培训周期

工作内容\时间	第1次	第2次	第3次	第4次	第5次	第6次	第7次	第8次	终验合格后1年保修
合同签订									
制定详细的实施计划及培训									
设备到货安装完整首次培训									
设备使用3-5天二次培训									
设备使用3-6个月沟通培训									
设备使用1-2年巡检、培									

训									
设备使用期间人员更替配合培训									
设备使用保养期间培训									
其他甲方需求培训									

二、培训内容

- （一）培训整床横向对接、不同位置空间操作转运使用方法及操作规范。
- （二）整床各部件操作方法以及使用规范；
- （三）使用人员操作使用习惯结合调整使用方法；
- （四）整床使用操作注意事项；
- （五）整床全国各三甲医院操作实景提供PPT演示；
- （六）以上内容、覆盖工作人员操作熟练性演示，确保使用顺畅。
- （七）每次培训结束后、接受培训人员现场签字确认。

6.3整体项目实施计划步骤

1. 交货

项目实施方在合同签定后的30个日历日内分批次将货物运抵交货地点。

2. 制定详细安装调试计划

合同签定以后，系统设计小组和工程实施小组将共同对实施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、详细的线缆连接图；
- 8、对影响系统实施的关键工序、关键设备进行分析，提出相应的解决措施；
- 9、技术参数手册、培训手册和工程安装手册；
- 10、制定项目建设质量管理方案和措施；

详细安装调试计划将与客户及时沟通对应并需要可提供相关证明文件；

3. 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。安装环境调查由工程实施小组负责。

4. 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，他们负责现场远程网络设备、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。

5. 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。

我公司将同时提供设备相关证明文件，保证是原厂全新产品。

6. 系统终验

在完成系统初验工作后，我公司将配合用户完成对系统的试运行阶段，达到终验时间及标准后组织对设备技术指标和系统总体性能进行全面验收。

系统验收后，签署系统终验文件。

保证措施

1. 组织精干高效的项目管理，科学组织施工

为确保本工程按期完工，我公司选派年富力强的工程技术管理人员组成项目部。

项目部的主要管理者均是我公司的骨干，他们经验丰富，管理有方，并将责任落实到人，通过严格科学的管理，确保计划得到落实。

2. 加强施工进度计划管理

我公司将严格依据与贵方签订合同要求更进一步更具体地编制该施工进度控制计划作为本采购项目的总控实施目标。我公司对于该计划的编制按照现场实际条件突出关键路线，保证各环节控制点目标的实现。

3. 组织强有力的专业队伍，保证用户的需求

我公司将选派强有力高技术的专业队伍，在劳动力的需求量上，我公司将根据各分项目的特点以及工期控制的要求配备足够的劳动力，同时建立奖罚制度，作好班组工作的后勤保障，确保任务的顺利完成。

4. 以严格的质量控制，保证计划的执行

把好产品质量关，抓好质量控制，把质量管理落实到事前控制，杜绝不合格程序的出现，把影响进度的不利因素减少到最低程度，保证计划按期执行。

5. 加强与业主各部门的协调与沟通

我公司一贯重视与甲方各部门之间的协调及沟通，融洽相互之间的关系，对于项目方面的问题及矛盾，我公司将从大局出发，从进展出发，积极主动加强相互沟通工作，为项目优质高速实施创造有利条件。

6. 加强对节假日、恶劣天气的提前准备

对节假日等特殊情况进行妥善安排，尽量减少由于恶劣天气或特殊情况造成对项目的影

7. 加强货物交付过程的监控

设备安装调试前由工程师进行详细的交底（实施内容、质量、进度），施工中实行班组自检，使设备安装调试有序地



乐梦床业（中国）有限公司

2023年 12月 4 日

我们的服务宗旨是“优质服务，用户至上”。如：产品的本地化服务政策：全国分配配件中心的设立；安装完毕后的定期用户回访制度。通过政策的调整使我们的服务逐渐实现优质和高效。

供货期：30日历天；交货地点：采购人指定地点；产品质量：符合招标文件要求且达到国家相关规范规定的合格标准。

（1）产品供应

所提供的货物为全新的原厂商原装货物。采用原厂包装，货物或其包装上标识货物的品牌、原厂商及产地，提供货物原厂商提供的货物装箱清单及产品合格证。

向客户提供的技术资料是清晰的、正确的、完整的。设备安装测试验收完毕，向客户提供设备安装、运行、使用、测试、诊断和维修的技术文档，提供所购设备的安装指南、用户说明书。

在实际交货前2个工作日以书面或电话形式通知采购人订单上所列联系人做好接货准备（避开节假日）。如遇特殊原因（如不可抗力等情况），在与接货人协商后可变更交货时间。

（2）产品包装

设备均采用防震、防静电的塑料膜作为内包装；采用加厚的、防震泡沫作为中间层包装；采用全封闭的木箱作为外包装。

负责安排恰当的运输工具，并支付运费，确保按期交货。

（3）搬运、运输

在产品的运输方面，公司与大、中型的专业货运公司建立有长期的合作关系。

在交货方面，公司将依据合同和使用单位指定的时间，根据实际情况选择运输方式，将设备安全、快捷、无损地运送到用户指定的安装地点，交付给指定的人员验收。

（4）产品到货验收

设备运输到采购人指定地点后，采购人对设备进行到货验收，验收合格后，签署《验收合格单》。设备的到货验收标准：（包括但不限于）

产品外形、包装完好；

产品符合合同的要求及相关标准；

参与单位应提供产品合格证或质量保证书及必要的技术资料。

（5）设备存放

设备到现场后，如不需要及时安装，采购人负责设备的保存，确保设备符合到货后的检验结果。对存放不能及时安装的设备，我方将组织相关负责方代表再次对设备检验验收，确保设备正常、完整。

（6）安装验收

设备安装验收时，我方将组织我公司优秀的技术人员对设备安装工程根据有关设备安装技术指定进行安装、检验，对某些大型的、精密的设备，我方将会组织生产厂家专业技术人员进行现场指导，确保设备安装验收正常进行。安装验收后双反签署安装验收证书。

（7）完工测试

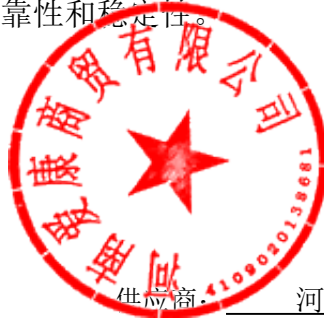
设备安装验收后，对已安装的设备进行单体测试，看是否符合要求。

（8）试运行

把设备设置成正常运行状态下，进行试运行，试运行验收通过后，设备移交甲方有关部分，并有试运行和移交记录，双方签字确认。

（9）质保期

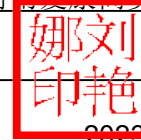
设备验收合格后，将按照招标要求进入质保期，正式投入使用，期间将进行抽查各种测试项目，检查设备运行的可靠性和稳定性。



供应商：

河南爱康商贸有限公司（盖章）

法定代表人或其委托代理人：



（签字或盖章）

2020 年 12 月 04 日