

七、技术支持资料和服务方案

售后技术服务

1、技术服务

- a、对所有货物负责现场调试
- b、提供及时、迅速、优质服务承诺，迅速快捷地提供货物的备品备件，保证招标人能够及时买到货物所需的备品备件和易损件。
- c、提供投标货物齐全的资料（包括使用说明、安装手册、维修手册、专用工具和相应质检手续证明文件）；
- d、售后服务响应时间为1小时内，2小时到达现场，24小时内解决问题；终身供产品维护和技术咨询服务。
- e、质保期贰年和质保期内免费上门服务，质保期内实行无条件免费更换维修。
- f、我公司保证严格依据投标文件，合同所述供货，所投产品均满足招标技术指标要求，如发现我司以次品或非投标规格供货，我司承诺承担一切责任。
- g、保证产品的技术参数、配置为标准进行验收，验收合格后有签署验收证明文件。

1.2 服务形式

- a、免费送货至采购人指定地点，进行安装调试、性能介绍及对使用人员进行操作培训
- b、如所投产品出现故障，承诺2小时内提供上门服务。
- c、定期回访维护保养：售后1个月内电话回访一次，及时了解采购人意见及建议，以促进我公司售后服务工作进一步完善。

1.3 服务方式

a、电话服务

用户通过电话可直接和技术人员进行技术咨询。

电话响应时间：服务部接到用户电话后，专人负责接听，做好记录，一般性问题1小时内反馈意见，2小时内解决问题，如遇复杂问题1个工作日内给出解决方案并及时解决，如果电话中解决不了，有必要进行远程维护的，则转为远程维护。

b、远程服务

公司技术服务人员通过网络远程进行技术服务，及时解决问题。

技术服务售后可进行远程控制、远程维护。

c、上门服务

在上方二种方式不能解决问题的情况下，我公司可安排技术人员上门服务，响应时间 2 小时内到达。

2、培训计划

a、培训方式

产品交货后，由我司及厂商技术人员组织客户集体培训，后续如有客户处人员需继续培训，我司提供专职技术人员上门进行培训，所有培训服务均为免费。

b、培训时间及人员

培训时间：货物现场安装调试及验收合格后，以采购方协商时间为准。

培训人员数量：由采购方指定人数。

c、培训内容

我司技术人员将提供产品使用培训如：

设备正常操作、

操作注意事项、

解决常见故障、

设备维护、

设备保养、

设备功能及特点讲解、

设备安装调试及原理介绍。

3、质量保证期内、外标准及承诺

a 我方承诺提供产品质量保修期为贰年。

b 在质保期内，发现质量问题，我方负责修理、更换，由此发生的一切费用由我方负责，如因使用不当造成的问题，我方负责修复，只收取材料成本费。

c 质保期内，我方保证每年至少 2 次定期检查维修，并做好记录，除不可抗力和使用方责任外，费用全部由我方承担。我方将建立完善的维修保养档案，为用户提供咨询服务。

d 本公司提供即使响应服务，对客户的服务指示信息按客户要求 2 小时内响

应到位。

e 及时提供非设备本身质量引起的其他意外故障的处理。

f 在保修期内，设备在开箱检验、安装调试、设备调试运转过程中发现的设备及质量问题，实行保修、包换、包退，直到产品符合质量要求。承担修理、调换、退货发生的一切费用和买方的直接经济损失。免费负责修理和更换任何由设备自身的质量问题造成的损坏及故障。修好后，我方将一式两份报告给用户，包括故障原因，解决措施，完成修理所需时间及恢复正常运行日期。

g 在保修期期满时，我方工程师和用户代表将对产品进行另一次测试，任何故障由我方免费解决并取得用户的认可。

h 我方承诺提供整套系统保修服务，且保修期内提供“每季度一次”的设备维护，对合同条款、付款方式全部予以响应。

I 质保期满后，我公司对用户终身保修，备品备件只收取材料费用，人员随时到位，电话回访。

J 如遇客户报维修故障，2 小时内到达现场，并解决问题。

4、提供其他实质性优惠条件

a 我方对设备投入运营后，质保期内整套故障免费维修，并提供免费维修保养，以最优惠的价格供应所需零配件及耗材，免收服务费。

b 维修时间响应：接到故障通知后必在 1 小时内做出答复，一般问题在 48 小时之内解决，如遇重大问题或其他暂时无法迅速解决的问题在一周内解决。

c 备品、备件：公司有充足的常用备用零部件，能及时处理各种一般性故障，公司设有售后服务中心，急需备品，备件可在 24 小时内到达现场。

d 我公司建立健全了一套完善的售后服务体系服务流程，并配备专业的技术人员，保证整个售后服务能及时全面地实施。

e 我公司人员 24 小时随时到位，尽最大能力让客户满意。

供货方案

a、货物供应时效保证措施

I、时间承诺

我公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。

我公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，我方愿意承担于此有关的一切责任。

II、时间保障措施

中标后，我司将成立该项目领导小组，集中人力、资源、物资，势必按时完成采购方的供货需求。

我公司所在的注册地址，交通便利，且公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专业熟练的工作人员，确保及时完成配送、安装、调试任务。

b、货物供应的质量保障措施

I、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作出承诺：我方保证提供货物在正确安装、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。

II、我方所提供的医疗器械设备符合质量标准。

III、我公司按照质量要求，从货物进库到货物出库，对产品质量进行全过程的控制，每个环节严格把关，为了保障交货质量。

IV、我方一旦发现产品质量问题，将及时通知客户并采取相应的召回等处理措施，以确保用户的利益和安全。

c、货物供应及质保人员配置

我公司将为该项目组织精干高效的项目管理班子，保证用户的需求，科学组织人员调配确保本项目按期完工，公司将选派年富力强的工程技术管理人员组成项目经理部，项目经理部的管理者均是我公司从事骨干，他们经验丰富，管理有方，其所承建的工程均被评为优良等级，在项目管理上制定详细的施工进度计划，并将职责落实到人，透过严格的科学管理，充分发挥我们公司的综合优势，精心组织，综合协调，统筹安排，严格控制产品质量，确保计划得到落实。

d、现场安装调试

I、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、指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、关键设备进行分析，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；

II、安装现场环境调查及现场勘察

为确保各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。

III、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。

在合同设备到达用户指定地点后，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、外形、包装及资料、文件（如装箱清单、保修单、随箱介质等）的验收。如果外包装有明显损伤的痕迹，必须打款包装，检查包装箱内物品是否受损，根据装箱清单仔细核对包装箱内物品，检查包装箱内物品是否齐全。最后开列设备到货的验收报告，注明设备到货是否与订单清单相符，到货设备是否完好无损。

序号	测试内容	工具、方法和步骤	预期结果	测试时间
1	设备外观	检查设备外观是否完	完好	1 分钟

		好		
2	设备配件	检查设备配件、说明书等是否齐全	齐全、完好	2 分钟
3	设备指示灯	通电检查设备指示灯状态是否正常	正常	5 分钟
4	与用户商定的其他测试项目			

IV、安装调试承诺

我公司承诺：交货期为签订合同起 10 日历天，保证严格按照采购方的交货时间及产品质量要求，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。

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，根据用户要求和实训实际情况指定安装方案，设备送达后安装用户确定的方案进行安装，调试，直至设备正常使用运行、验收。

保证我公司提供的产品质量符合国家标准、用户有求。

我公司负责设备的供应、安装、调试等所有费用。

e、供货、安装调试组织措施

我公司对产品的供货、安装调试组织措施及方案已完善，针对该项目已作出合理计划及调配，确保该项目顺利进行。

投标人(企业电子章)：河南州驰医疗器械有限公司

法定代表人或授权代表(签字或电子印章)

刘群明印

日期：2024 年 06 月 06 日