

六、服务方案

一、保修期满后服务承诺

我公司对免费服务期过后，我方所提供的设备，出现故障或更换部分配件时，请您致电我公司，我公司为您提供原厂配件服务。

(一)质保期满后，我公司工程人员对设备进行一次性的整体测试及调校。

(二)在免费保修期过后，我公司向用户提供同档次的备品备件、专用工具等，这些备品备件可用作紧急的故障更换及设备运作过程中可能发生的故障维护，确保系统的稳定运行，对更换的备件，只收取成本费用。

(三)保修期后，如有硬件设备等的故障，用户可直接报于我公司检修，我公司技术人员确定修好后及时返回给用户;如遇到不能修复的情况，可向用户提供同档次配件，只收取成本费。

保修期外维护内容:

1.系统验收质保期满后，可上门为系统做系统检查与故障诊断，并将检查结果记录存档。

2.对系统维护期外的系统维护请求，公司将积极响应，决不推委这样的服务，公司仅收取维护费。

3.对于用户的系统升级与优化的要求或者用户构建新的系统时公司将优先响应，积极为用户的系统建设提供建议和工程实施方面的服务。

4.电话热线支持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，24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。

5.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分析及维护服务。

6.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。

7.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，通过仔细调查研究，为客户解决实质问题。

8.品质和信誉是公司形象价值的重要部分，我公司坚持以技术和产品为依托、以服务为后盾,在不断为用户提供高品质解决方案的同时更以完善的全程服务确立了服务的新标准，让用户永无后顾之忧！

二、投标产品生产厂家商品售后服务评价体系



售后服务认证证书

兹证明

苏州好博医疗器械股份有限公司

获证组织统一社会信用代码：91320585569107240F

注册地址：江苏省太仓市浏河镇紫藤路8号

经营地址：江苏省太仓市浏河镇紫藤路8号

其已通过本机构审核，符合 GB/T 27922-2011 商品售后服务评价体系的相关要求，评价结果：

五星级售后服务



认证范围：

资质许可范围内一、二类康复器械；资质许可范围内三类康复器械（微波治疗仪、气囊式体外反搏系统）销售的售后服务

证书编号：AAC24SHFW106104

首次发证日期：2024-06-17

证书颁发日期：2024-06-17

证书有效期至：2027-06-16



证书签发人

本证书由上海申西认证有限公司颁发，获证组织应于证书有效日期前按规定执行监督审核，证书到期前应及时申请更换证书，认证资格是否有效可扫描或登录 <http://www.asc.cn> 查询。证书信息亦可在国家认证认可监督管理委员会（CNCA）官方网站（www.cnca.gov.cn）上查询。

上海申西认证有限公司

地址：中国上海市松江区沪亭北路99弄九亭中心南区2号楼1206室

三、货款支付方式

我方完全响应招标文件：中标公司签订合同后，设备验收合格支付中标金额的 50%；设备验收合格 12 个月后付中标金额的 40%；设备验收合格 18 个月后付中标金额的 10%。的付款方式

供应商：河南赛信医疗器械有限公司

日期：2024 年 11 月 12 日

四、安装调试方案

设备交付后，我司将结合设备厂商安排专业的售后技术工程师到最终用户现

场免费安装调试

我公司提供的安装配送方案为：

（1）负责将设备运送至采购人指定地点，并安装到位。

（2）负责设备的检验、测试、工程验收、保修、售后维护等工作。保证各项安装工作顺利进行。

（3）联系组织厂家技术人员对设备进行安装调试，并提前5天通知用户；采购应提供必须的基本条件和专人配合。

（4）安装调试到位后的设备由我司及用户共同进行质量验收签字。

（5）设备验收前，提供完整的技术资料（包括产品说明书、用户手册或装箱单、制造厂质量合格证书及其他相关文件资料）。

（6）向用户提供安装和维修所需特殊专用的工具、备件及清单和中文说明书，其费用包括在谈判报价价格内。

（7）在用户安装现场进行最终验收所发生的一切费用由我司承担。

（8）在用户指定收货地点对设备的外包装进行减产，若发现设备损坏或外观破损，我公司负全部责任，并及时处理。确保用户方满意。期间产生的一切费用由我公司承担。

2.设备验收质量标准

产品质量标准按产品技术要求并符合国家有关规定。

产品的规格尺寸按用户提供的技术资料要求执行。



送货时提供材料设备的合格证、检测报告(报告必须出自国家权威检测机构)原件

一式叁份。每批货物进场,我方必须出具产品合格证。

我司工程师将联系采购方代表会同项目其他负责人共同组成验收小组,对整个项目进行验收,产品质量和安装调试检验标准遵照国家相关规定和最新标准执行。在确认整个项目的各产品性能已满足采购方需求之后,双方签署《验收报告》,项目验收完毕。

3、技术培训:

在项目现场免费为所投项目培训技术人员,使培训人员达到熟练掌握、灵活应用的程度。为了使本项目提供的所有设备所涉及的操作人员及设备管理维护人员能全面地了解设备,增强维护和使用设备的技能,培训使用相关人员掌握有关的使用、维护和管理方法,达到能独立进行检测、一般故障处理、日常检测和维护等工作的目标。我们除了在设备交付时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,还将负责组织以课堂教学的形式对设备操作人员及设备管理维护人员进行全面高质量的培训。

培训的目的是使管理和使用设备的人员不仅对设备有足够的认识,而且能完全胜任所承担的工作,确保设备安全可靠地运行。并且我们承诺,通过培训使采购人相关人员掌握有关的使用、维护和管理方法,达到能独立进行检测、一般故障处理、日常检测和维护等工作的目标。培训内容主要包括设备结构、工作原理、等理论培训及设备操作规程、现场操作、设备的维护保养工作、设备安装调试、设备运行参数调整、设备故障排除、事故应急措施等内容。

(1) 我司会对此次投标提供的产品安排详细的培训计划,保证用户使用者



能够熟练、正确操作使用仪器，能够对其进行一般的维护和维修。设备安装、调试完成后，我公司提供现场培训。

仪器启动时由专业医师就货物的安装、启动、运行、维护对买方操作人员进行免费现场培训。天数为1-2天，主要分为以下方面：

熟悉设备性能，提供中文说明书，向受训人员讲解，使其在今后操作中遇到问题，能及时解决，保证设备正产使用。熟悉整个设备操作流程，保证受训人员能够独立操作整个设备。

(3) 我公司还可派出专职培训教师到用户单位对用户进行培训，培训的内容包括：全面了解产品的工作原理及硬、软件知识，了解产品的安装、使用、操作与保养，了解常见故障的处理方法，相关技术的现状与同类产品比较等。

(4) 我公司为用户提供免费的电话咨询及技术服务。

(5) 检验与测试的条件和方式：本项目所投设备送到项目现场后，我公司联系设备制造商授权的技术人员及时到现场免费安装调试，安装调试完成后，由甲方进行验收。

五、培训方案

1. 在接到用户要求后，根据客户时间安排进行培训（收到采购人通知后一周内予以安排）。培训费用免费（场地、产品、有关耗材、教具、资料和师资的所有费用均由我方支付）。免费提供现场操作、运行、维护的培训方案及必需的培训资料，并对产品使用单位受训人员分批、分次进行免费操作培训，培训至所有参加培训人员可独立操作为止。

2. 培训目的：在项目现场免费为所投项目培训技术人员，使培训人员达到熟练掌握、灵活应用的程度。



(1) 我司会对此次投标提供的产品安排详细的培训计划，保证用户使用者能够熟练、正确使用使用仪器，能够对其进行一般的维护和维修。设备安装、调试完成后，我公司提供现场培训。

(2) 仪器启动时由专业工程师就货物的安装、启动、运行、维护对买方操作人员进行免费现场培训，天数为1-2天，主要分为以下内容：

熟悉设备性能，提供中文说明书，向受训人员讲解，使其在今后操作中遇到问题，能及时解决，保证设备正产使用。熟悉整个设备操作流程，使受训人员能够独立操作整个设备。

(3) 我公司还可派出专职培训教师到用户单位对用户进行培训，培训的内容包括：全面了解产品的工作原理及硬、软件知识，了解产品的安装、使用、操作与保养，了解常见故障的处理方法，相关技术的现状与同类产品比较等。

(4) 我公司为用户提供免费的电话咨询及技术服务。


(5) 检验与测试的条件和方式：本项目所投设备送到项目现场后，我公司联系设备制造商授权的技术人员及时到现场免费安装调试，安装调试完成后，由甲方进行验收。

3.培训方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：

现场授课：由专业的培训人员，在现场对用户进行培训。通常由设备的操作说明书作为资料支持，现场设备操作为辅助，必要时我公司可提前准备培训讲义。

现场指导：理论学习结束后，我们的培训人员也会进行操作演示，会详细讲解操作步骤，指导客户方操作人员操作，并随时解答客户的问题。

4. 培训结果承诺：



我司承诺如我司中标设备供货后我司将提供免费培训保证直至采购人工作人员熟练使用并满足日常工作。我们的质量承诺是：质保期内免费维修，终身维护。在未来的日子里，我们将一如既往的坚持三类星级服务，即：售前提供专业的产品咨询、详尽的技术资料及热情周到的考察接待；售中提供全面系统的产品技术培训；售后提供遍及全国各区域及时的产品技术服务。