

## 保修期满后服务承诺

### 一、售后服务基本承诺

1、我公司承诺积极配合采购人工作，以“服务至上”的创新服务理念，为采购人您提供维修、保养、医疗配套产品、运营咨询等全方位的服务解决方案，为采购人提供优质的全面维修保养服务。

2、我公司承诺按国家、行业及原厂的标准及采购文件的要求对项目内的设备进行系统的、全面的检测、维护及保养，以保证设备的高效、正常运作。

3、基本工作流程

客户信息部接听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，信息转入技术服务部。

技术服务部及时与客户联系，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即时解决，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，现场予以解决；如需现场维修将派驻管辖区域维修人员全程服务，如设备出现需要更换，则带回，转到维修部或到采购中心向厂家调换。维修部负责故障设备的维修和时间控制，维修完毕后发回客户，如需安装则派人员上门安装。客户信息部对整个流程进行监督和控制，在维修后进行回访。同时，客户信息部对客户档案进行管理，对客户进行定期的回访。

### 二、拟投入服务人员

姓名	年龄	学历	职务	工作年限
李长茂	41 岁	大专	项目负责人	3 年
苗伟	30 岁	本科	维修工程师	3 年
田帅	36 岁	本科	维修工程师	10 年
谷银峰	35 岁	本科	维修工程师	8 年
王森	37 岁	本科	维修工程师	12 年
何帅帅	30 岁	本科	维修工程师	4 年
罗小锋	29 岁	本科	维修工程师	3 年
朱永涛	32 岁	本科	维修工程师	6 年

### 三、拟投入技术设备

#### 1、项目全流程所需技术设备

公司技术设备

名 称	生产/安装企业	数量	使用部门与地点
办公电脑	飞利浦	8 台	办公室、适配部、售后部、仓库等
产品陈列柜	南京泰亿成	5 个	办公室
空调	奥克斯	3 台	办公室、库房
计算机管理 信息系统	南京航天科技	2 套	办公室
货架	南京泰亿成	5 组	仓库
垫仓板	南京泰亿成	10 块	仓库
汽 车	东风汽车	2 辆	仓库

#### 2、安装、调试、维修技术设备

序号	工具名称	品牌	单位	数量
1	示波器	Tektronix 3 混合域示波	套	1
2	万用表	FLUKE 87V	套	1
3	电烙铁/热风枪	塞克 952D	套	1
4	电动螺丝刀	Bosch Go 2	套	1
5	胶枪	DPEI 30W	个	1
6	电笔	利康	个	1
7	尖嘴钳	HP6-1	个	1
8	医用镊子	安立信	个	1
9	美工刀	得力	个	1

#### 四、质保期内、质保期满后的售后服务措施

##### 1、质保期内、质保期满后故障响应时间表

序号	故障类型	响应时间	备注
1	一级故障	1 小时	24 小时内恢复不了，提供备用机
2	二级故障	1 小时	24 小时内恢复不了，提供备用机
3	三级故障	1 小时	4 小时内恢复
4	四级故障	1 小时	4 小时内恢复

##### 2、针对各级故障的解决方案及措施

我公司所有的售后服务情况设全级别，出现故障时，我公司提供专业的技术人员判定该故障处于何种级别，同时需和设备原厂商协商故障问题是属于硬件问题还是软件方面的问题，按照不同故障级别进行处理。

##### 一级故障：

系统已经停机或停运行，系统受到严重影响，如果不立即实现系统恢复，会给客户带来非常严重的损失。我们会与客户一起，调动各种资源，尽快解决故障。紧急维修主要针对发生故障的设备，对发生故障的设备进行检修，如果发生零件损坏，本投标人将马上进行更换。保证系统能正常运行，此时，我们与用户方需要始终保持联系。（24 小时不间断直到故障解决为止）

##### 二级故障：

系统性能已经严重下降，对用户的业务运作造成了重大的影响。我们会与用户一起尽力在工作时间内解决故障。此时，我们也需与客户始终保持联系。（整个工作时间内不间断，直到故障解决为止）

##### 三级故障：

系统的操作性能受损，功能已经削弱，但大部分业务运作仍可正常工作，还包括一些配置方面的信息或接口方面的支援。

##### 四级故障：

对设备的运行需要技术咨询或常规的技术维护，很显然对用户的业务运作几乎无影响，或根本没有影响。此时，我们会与用户保持联系。

所有设备保修服务方式均为上门保修，即由我公司派人员到用户设备使用现场维修。由此产生的一切费用均由我公司承担。

### 3、服务承诺

3.1、硬件设备更换：在质保期内，发现有设备损坏或有不满足合同要求的缺陷，用户方可致电我公司，我公司在收到通知后在 1 小时内响应 12 小时内到达现场解决问题。

3.2、提供备机：所供产品硬件设备出现故障后需返厂家维修或更换的，我公司在 24 小时内提供备机直至问题解决。

3.3、软件维护：我公司将对所供产品提供终身软件免费技术支持。

3.4、人员培训：根据用户需求，我公司免费为其培训指定人员。

3.5、定期巡检：不少于每月一次的电话巡检服务，检查相关设备的状态和性能，并提交设备检查报告。我们提供每年不少于 4 次上门维修保养。

3.6、电话服务：用户可将所遇到的故障和问题电至我公司，所有来电都将被记录、备案并跟踪问题的全过程。

3.7、现场服务：如果不能通过电话支持解决问题，我们将提供现场支持服务，根据故障情况解决问题。

3.8、就近服务：如果用户不能通过电话支持解决问题，同时到达现场服务时间过长，用户可以到达距离最近售后服务点(备品备件库)处解决问题。

**3.9、针对本次投标产品提供自设备安装调试完毕并验收合格之日起质保：**  
**(彩色多普勒超声诊断系统：主机保修期为 3 年，探头保修期为 2 年、数字式**  
**多道心电图机：质保期为 2 年)。**

3.10 一般零配件 2 天内到货，及时提供设备使用和维护技术方面的信息和技术资料。

### 4、服务保证体系措施

#### 4.1、公司的服务中心

(1) 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，专门建立了一支专业技术服务队伍。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。

(2) 我公司组建了一支由 8 人组成的售后服务中心，负责为本项目客户提供全面的售后服务，其中设有技术人员 6 人。

(3) 客服中心主要由几部分组成：技术保障部、售后服务部、主品维修部。客户信息部主要是接收客户的报修信息和反馈信息，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。

(4) 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。维修部主要负责产品的维修和跟踪。

#### 4.2、人员安排及人数

(1) 行政部 1 人：负责接听 8\*24 小时售后服务电话，并及时通知售后技术部经理安排人员，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部经理安排售后工程师赶赴现场。

(2) 售后技术部 4 人：分两组轮巡，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，与维保客户负责人沟通维保中各种问题。季度、年度大保养中，根据实际需要相应增加技术人员。

(3) 售前技术部 1 人：维保客户核心设备出现故障大区域瘫痪、核心系统出现严重问题、系统整体性能下降或不稳定，严重影响客户核心、系统中非核心设备故障，但导致影响部分客户的核心使用这类故障对客户的日常工作有较严重的影响或遇技术难题时售前技术部将安排人员上门排除。

(4) 项目部 1 人：根据维保客户现场需求或售前支持部委派，提供完整的项目中可行性方案，并进行项目管理。

(5) 总经 1 人：负责处理各类投诉，并主动了解技术维护的实际情况，并对维保客户反映事项做定期回访和跟踪，至到维护客户满意。

#### 4.3、基本工作流程

客户信息部接听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，信息转入技术服务部。

技术服务部及时与客户联系，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即时解决，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，现场予以解决；如需现场



维修将派驻管辖区域维修人员全程服务，如设备出现需要更换，则带回，转到维修部或到采购中心向厂家调换。维修部负责故障设备的维修和时间控制，维修完毕后发回客户，如需安装则派人员上门安装。客户信息部对整个流程进行监督和控制，在维修后进行回访。同时，客户信息部对客户档案进行管理，对客户进行定期的回访。

## 五、故障响应时间

设备故障报修的响应时间1小时，如果设备故障在检修24小时后仍无法排除，供应商应提供不低于故障设备规格型号档次的备用设备供用户使用，直至故障设备修复。

## 六、应急维修措施预案

### 1、应急服务标准

(1) 我公司设立有应急制度，指定专人负责本项目应急服务工作，为采购人提供7×24小时服务。

(2) 我公司承诺在30分钟内响应用户单位的要求，1小时内至用户单位指定地点了解具体需求。

### 2、应急服务原则

以采购人的要求为基准，充分调动公司一切资源，确保准时交货，并做好相关预案。

### 3、应急工作制度

#### (1) 目的及适用范围

①为预防和控制潜在的事故或紧急情况发生，及时做出应急预警和响应，最大限度地减少可能产生的事故后果，特制定本制度。

②本制度适用于我公司应急救援预案的制定和可能及已发生的安全生产事件的预防和处理。

#### (2) 应急管理原则

①实行主要领导负责下的分级管理制：在公司总经理的统一领导下，建立健全“统一领导，分级管理，分线负责”的应急救援制度。健全应急救援组织体系，建立应急救援队伍，制定完善应急预案，开展应急救援演练。公司领导和管理人员各司其职、各负其责，充分发挥应急响应的指挥作用。

②以人为本，安全第一：把保障生命安全和身体健康、最大程度地减少事故造成的人员伤亡和财产损失作为首要任务。切实加强应急救援人员的安全防护。

③预防为主，强化基础，快速反应：坚持预防与应急相结合、常态与非常态相结合，常抓不懈，在不断提高安全风险辨识、防范水平的同时，加强现场应急基础工作，做好常态下的风险评估、物资储备、队伍建设、完善装备、预案制定和演练等工作。强化一线人员的应急处置能力，“早发现、早报告、迅捷处置”，居安思危，预防为主。

④科学实用：应急预案要有针对性、实用性和可操作性。通过危险源辨识、风险评估进行编制，应急对策简练实用，通过演练不断完善改进。依法规范，加强管理。

#### ⑤分级响应

应急工作按照事故的应急程度、波及和影响范围，实施分级应急响应。

### (3) 组织领导及职责分工

#### 1) 组织领导成员单位：

售后服务组、技术组、管理组、采购组

#### 2) 各相关部门职责

①售后服务组接到客户投诉要按规定的时限认真进行处理，并及时对客户予以回复，直到客户满意为止；遇有突发或重大服务质量问题的信息，应及时会同相关责任部门处理，遇到重大服务质量问题应及时向公司领导汇报，并建议召开小组会议研究处理办法和组织实施。

②售后组应会同技术组研究制定应对和解决突发和重大服务质量问题的预案，指定相关责任人，对预案全面掌握并能随时操作和使用。而后，将预案及时传达有关部门，并做好培训工作。

③技术组要对产品质量有所记录，并在发生重大质量问题时能够及时提供所需资料，积极配合售后组的工作。

④采购部落实紧急订货任务，以确保产品紧急供货工作不被延误或最大程度地减少延误时间，对突发性恶劣天气导致送货工作不能正常进行，按预案规定需要调整送货时间的，负责向相关部门提报配合工作事项。

### 4、应急工作方案

我公司建立健全应对突发产品质量问题的补救体系和运行机制,规范和指导应急处理工作,有效预防、积极应对、及时控制产品质量事故,高效组织应急补救工作,最大限度地减少质量问题事件的危害,保障用户的权益,降低各项损失。

在公司各级领导、部门的指导下,按照“分级管理、明确职责、落实责任、科学决策、加强监督、及时反映、快速行动”的原则,依法开展工作。

当产品出现质量问题并由此造成不良影响时,我公司将立即采取有效措施予以消除影响,承担由此引起的法律、经济责任,并立即补增合格产品确保用户单位工作的正常开展。

#### (1) 质量事件应急处置工作制度

1) 建立事件应急值班制度,小组成员的通讯工具,要保证 24 小时开机状态,应急人员随时待命。

2) 要为应急工作配备必备车辆,技术、处理人员必须在最短时间内赶到现场,确保应急工作的需要。

3) 经常保持与卫计、工商等部门的联系,确保在应急机制启动时,与各有关单位之间的联络畅通和积极配合。

#### (2) 现场应急处理

各组成员到达指定地点后,按照分工立即开展工作。

1) 及时传达贯彻领导指示,随时报告事件处理情况,完成领导交办的各项任务。并进行现场检查。

2) 对需抽样检验的应立即抽样送检,检测中心立即安排人员检验,检验结果迅速报告领导小组。

①对检验的产品送到技术中心。

②技术中心快速检验产品质量。

③产品存在质量安全问题快速上报。

④企业对不合格产品检验报告确认。

⑤需要移送的报告,立即移送,需要建议的事项,由处置领导小组决定后,向有关部门发出建议函。

3) 现场处理必须做到政令畅通、步调一致、各负其责,任何人都不得因为工作的疏忽导致不应有的损失和对企业的损害。



### (3) 后期处理

1) 突发事件处理完毕后，领导小组必须对质量事件的处理情况进行总结，分析原因，提出预防措施。

2) 各级处置领导小组要建立落实责任追究制度，明确责任，落实到人。对坚持原则、处置得当、沉着果断的有功人员给予通报表扬和奖励；对迟报、谎报、瞒报和误报事件重要情况以及玩忽职守、推卸责任造成不良后果的相关人员给予通报批评并依法追究其责任。

## 七、保证服务质量的承诺和措施

### 1、服务响应时间

设备故障报修时响应时间 1 小时，如果设备故障在检修 24 小时后仍无法排除，供应商应提供不低于故障设备规格型号档次的备用设备供用户使用，直至故障设备修复。

### 2、服务响应方式

#### 2.1、远程响应

我公司的专业技术支持工程师在公司办公室或采购人的设备维护中心远程登入用户系统，对发生的问题进行处理，这种方式使技术支持工程师能够像在现场一样解决问题，该方式能以最快的速度分析判断和解决应用软件及系统配置方面的问题。

#### 2.2、电话传真服务响应

我公司将免费为采购人提供 7 天\*24 小时的热线电话及传真支持，如果采购人使用的医疗设备出现技术故障，可以通过热线电话得到支持与帮助。公司技术支持工程师在尽可能短的时间内协助和指导采购人制定解决问题的方案。

采购人的问题将以“技术支持请求”的形式记录于我公司客户支持系统中，由专门工程师负责。

#### 2.3、现场驻点服务响应

自收到采购人的服务请求后，我们将依据现场服务响应策略让驻点工程师执行采购人现场服务。如果遇到重大技术问题，我们将及时组织有关技术专家进行维修，必要时我们将请求相关厂商专家参与。

#### 2.4、E-Mail 服务响应

我公司将充分利用 Internet 为客户提供内容丰富的技术支持服务，公司的技术支持工程师通过 E-Mail 向采购人发送信息、文档及程序，包括协助安装、热门话题、产品参考、问题解答。

#### 2.5、印刷品信息服务响应

我公司在支持服务有所改动或变更、或是认为某些技术特性应告知采购人时，将给采购人寄发印刷品信件进行通知，以维护采购人的权益。

#### 2.6、技术讲座、培训响应

我公司会为采购人提供咨询与技术支持工作，不定期为采购人举办专题技术讲座、技术培训。公司的技术工程师将把自己的实践经验、研究心得与用户交流，同时为用户提供新产品技术的发展动态。

供应商：濮阳市正谊医疗器械有限公司（盖章）

日期：2024 年 6 月 5 日

