

九、售后服务承诺书

(售后服务方案、服务措施、应急维修、设备质量可靠性)

1、服务宗旨：快速、果断、准确、周到、彻底

2、服务目标：服务质量赢得用户满意

3、服务效率：保修期内或保修期外如设备出现故障，供方在接到通知后，维修人员提供 24 小时服务热线和长期免费技术支持，接到采购人维修通知后及时电话响应，如电话响应无法解决，2 小时到达现场进行维修，24 小时内完成修复。

3、服务原则：

(1) 质量保证期（免费保修期）：自买方验收合格签字之日起十二个月内连续运转良好，凡因正常使用出现质量问题，卖方应提供免费维修或更换，承担因此产生的一切费用，并从设备正常运转或更换当日起重新计算质保期。

(2) 质量保证期内，所有货物的维修均为免费，所有货物维修服务均为上门服务，由此产生的费用均不再收取。

(3) 终身维护：质量保证期后只付零件成本等费用，免收其它费用（如上门服务费等）

(4) 提供 24 小时服务热线和长期免费技术支持，接到采购人维修通知后要及时电话响应，如电话响应无法解决，2 小时到达现场进行维修，24 小时内完成修复。

(5) 维护人员上门服务规范要求:

维护及配送人员衣着要整洁, 佩戴胸卡, 使用礼貌用语, 不得使用服务禁语;

现场服务时, 严格遵守医院内部各项规章制度, 与用户相关人员充分沟通, 态度诚恳地解答客户提出的相关问题, 不得做出有损采购人形象和利益的事情。

尊重用户个人隐私, 保守医院商业秘密, 泄密造成采购人损失的, 中标人将承担由此产生的一切损失和法律责任。

一、南昌隆东贸易有限公司项目实施方案

- 1、货物运输过程中产生的所有费用均由我公司承担。
- 2、进货运输: 进货选用有资质的物流公司进行配送。对有温度要求的试剂的运输, 要求配送商根据季节温度变化和运程采取必要的保温冷藏措施。对配送公司提出运输要求: 搬运装卸应轻拿轻放, 严格按照外包装图示标识要求堆放和采取防护措施。
- 3、对我公司配送人员要求: 运装卸应轻拿轻放, 严格按照外包装图示标识要求堆放和采取防护措施。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, 由物流部门加以解决。问题和解决情况应有记录。

4、安装调试

设备到货后, 由设备科, 会同厂方进行开箱验收, 验收时如发现所交付的货物有短缺、次品、损坏或其他不符合招标文件、合同规定之情形者, 采购人应作出详尽的现场记录, 或由采购人和中标人双方签署备

忘录。此现场记录或备忘录可用作补充、缺失和更换部件的有效证据。
由此产生的有关费用由中标人承担。设备安装调试,对设备的安装进行定位。对设备定位要考虑以下因素。应保证设备安装、维修、操作安全的要求安装结束后,设备使用科室应与设备科及厂方一起对设备进行试运行,试运行前应充分检查电源和设备的接地是否良好。试运行时,对设备的各功能进行核准,发现问题及时解决。

二、南昌隆东贸易有限公司对本项目应急方案

一) 总则

为了更好地使用好医疗设备、确保医疗仪器设备的准确、安全可靠,达到预期的诊疗目的,经常性地处于正常运行状态,特制定以下应急方案。

二) 应急处理要求

- 1、工作人员要有服务客户的宗旨,经常到各科室去了解设备运行的情况。做好检查记录。
- 2、接到设备故障维修后,如正在应用或急用的设备,应立即组织专业技术人员进行抢修,如一时不能修好,应查清原因,并向设备使用科室负责人和分管设备维修领导汇报情况,并及时向其他科室调用暂时不用的设备,以不影响科室诊疗业务为第一需要。
- 4、配件如正好缺货,应立即进行交涉,立即调运备用设备以保证医院正常运行。同时查清设备故障原因,并及时进行维修

三) 应急响应与终止

- 1、建立完善的应急指挥机制

突发事件包含有突发性、复杂性和危害性，单靠某一部门的应对，很难得到完善的解决，必须多个部门统一配合，共同应对。因此，设立应急指挥机制，贯彻“统一领导，分级负责，反映及时，措施果断，依靠科学，加强合作”的原则，是突发事件应急处理正常进行的保障。重要医疗设备发生紧急故障时，必须马上报设备科，设备科报分管领导。设备科听取领导处置意见，根据实际情况采取不同措施给予解决，并及时向使用科室及院领导通报处置进度。

2、应急方案的主要内容：平时要做好预防性检修和保养，防患于未然，将隐患化解在萌芽中。当设备出现故障，应及时到达现场，进行抢修。对于有计量要求的医疗设备，要定期检测和校正，并接受计量监察部门和卫生部防疫部门的强检，确保使用的安全性和可靠性。对已超过使用寿命的医疗设备，要在各项性能都达到技术要求的情况下，才能继续使用。生命抢救类医疗设备出现重大故障时，应协调人员，提供备用或调用的同类设备，保证临床抢救和手术工作顺利进行。维修组人员到达现场后，应立即协助临床医务人员做好病人安全的相关补救措施，并尽快对设备进行故障的初步分析检查，了解故障发生的原因、性质、范围、严重程度，将掌握的情况向设备科长汇报，做出是否即刻修复或拖离工作区域维修的请求

3、设备安装调试过程中，设备在医院规定的时间内无法正常运行，设备安装调试应急小组会第一时间联系厂家工程师，对其设备全面的检查，及时解决问题。

4、设备安装调试过程中，如果是人为造成设备损坏，设备安装调试应

急小组会第一时间联系厂家，对设备进行调换。

四、设备培训、技术服务的应急措施

1、非天灾引起的培训人员的短缺培训、技术服务应急组启动管理部门人员，对医院设备进行培训和技术服务。

2、管理部门人员是经过严格的厂家培训和考试，通过层层选拔的。

3、 应急处理时间：24小时待命，即时服务。

五、我司提供所有设备质量可靠，有“一切为患者”的宗旨。

投标人（全称并加盖公章）：南昌隆东贸易有限公司

日期：2017年10月12日



9 售后服务承诺书

致：中科高盛咨询集团有限公司

我们在贵公司组织的 琼海市妇幼保健院采购电外科手术系统等医疗设备项目采购项目 招标中若获中标（招标文件项目编号：ZKSGS-ZB-20171252），我公司针对此项目，做以下承诺：

一、在售后服务体系、人员方面：我公司有专门的售后维修部设有市场技术服务与仪器设备维修组，配备专门的售后服务维修工程师，售后服务部经理直接对总经理负责。

- 1、本公司仪器设备维修组的技术人员负责对用户有故障的仪器设备进行维修，尽最快的速度解除故障，保障仪器设备的正常运转。
- 2、本公司售后服务部的有关技术人员具有大专以上文化水平，并定期接受相关的执业技术培训，及结合本公司的实际情况，积极组织技术人员到厂家接受实地现场培训，互相学习，以加强我公司的服务水平。

二、技术服务要求与产品售后服务计划

- 1、我公司售出的产品，包括货物本身配置的自由部件，保修至少 12 个月。
- 2、在保修期内，非人为因素造成的质量问题，本公司负责免费维修，不能解决的，无条件更换，直至顾客满意为止；如部件在一年内损坏，所更换部件同样保修期为 12 个月。
- 3、本公司设有售后维修服务电话，每天 24 小时响应。只要接到用户的维修通知，立刻响应，并派专人在 1—2 个小时内做出电话指导，并做出处理意见，需要到达现场解决的，在 2—4 小时内赶到现场。
- 4、本公司建立有售后服务档案，并有人员不定期进行电话回访或现场走访，

对用户的使用情况，操作情况，设备现状，进行建档。

三、零配件方面

本公司提供终身免费日常维护，不收工时费及专业维修人员任何费用，零配件只收取成本费，需要备件的及时的为用户提供备件。

总之，我们将做好服务，做好售后为头等大事。让采购方用着放心，采购代理方无烦恼。

特此承诺！

投标人名称：南昌市恒昊医疗器械有限公司（公章）

法定代表人或其授权代表签字：黎林

承诺日期：2017年10月15日