

九、售后服务方案

1. 服务团队；

我方信誉良好，并具备相关实力的技术团队，积极配合医疗设备生产厂家工程师进行该设备的售后跟踪维护，满足客户所有合理要求，技术质量务必保障。

分 工	姓 名	职 务
总经理	冯健	总经理 13581757389
技术管理（实操）	马飞	技术工程师
售后实施	任旭	项目经理
售后服务	王晓静	技术服务部工程师

我方认真负责完成项目，组织技术团队，做好项目的整体方案，并书面提出长期保修、维护、服务以及今后技术支持的措施计划和承诺。

- 安装调试在设备到货后2个工作日内开始进行。
- 所有设备均须由我方送货上门并安装调试。采购方不需支付任何其他费用。
- 自系统安装工作一开始，我方应允许采购单位的工作人员一起参与系统的安装、测试、诊断及解决遇到的问题等工作。
- 一旦中标我司和产品供货商对提供的产品保证5年的产品免费技术支持售后服务。

2. 服务流程；

- 1、我公司郑重承诺本次投标活动中，所投设备质保期限为验收合格后5年。质保期内免费提供技术服务，技术服务包括设备的维护、维修（包括更换零配件等）和技术支持。质保期外所有仪器设备终身上门维修服务，只收材料成本费，其余费用均不收取。
- 2、所投货物非人为损坏出现问题，我单位在接到用户报修时起 2 小时内响应，24 小时内到达用户现场进行检修并解决问题。若不能在短时间内解决问题，则提供与原问题货物同品牌规格型号的备机服务，直到原货物修复，期间产生的所有费用均有我单位承担。原货物修复后的质保期限相应延长至新的保修期截止日，全新备件在使用期间的质保及售后均按上述承诺执行。
3. 仪器设备由我方提供技术文件，使用及安装、调试、维修手册。
4. 质量符合买方要求并符合厂家规定的各项标准，同时按厂家标准验收规程和中国国家计量标准部门的有关规程验收。仪器制造商授权的技术人员现场安装调试、仪器技术指标经验收合格，附验收报告。
5. 安装验收期间，在用户所在地对用户进行仪器的基本操作和日常维护的现场培训，内容包括仪器原理，使用方法和维护方法等。仪器制造厂在中国境内有零备件库，有专门负责的经验丰富的维修工程师和技术应用支持工程师。
6. 质保期结束后，厂商保证长期供应零备件和正常的售后服务。

7.我方负责产品的稳定性，负责免费上门更换产品硬件故障部件或修改出错的软件系统，负责所有由我们所提供的系统软件及应用软件免费升级服务。为本项目产品提供终身上门维护服务，保修期外产品出现故障需更换配件，免费上门为产品更换配件，只收取配件的成本费。免费上门为采购人提供产品的应用和维护培训。

8.我方在提交采购文件时提供售后技术服务的详细方案，包括售后服务的经费问题。

3. 服务内容

服务目标:作为本次项目的投标方，我们将借助完善的技术支持与售后服务体系，协调有关设备供应商，共同为用户提供及时、方便、全面、有效的技术支持与售后服务，保证项目建设任务的顺利完成，达到项目建设目标。

本次项目内容专业性强。对于实施、运行中实际可能遇到的各种问题，必须采取合理的服务策略，通过适当的技术措施和管理手段，实现既定的服务目标：

保证顺利实施

保证稳定运行

保证可持续扩展能力

本着“替用户着想，为用户服务，对用户负责”的客户服务理念，坚持尽最大的努力，使用户得到满意的产品、满意的工程、满意的服务。

建立机制顺畅的服务体系，及时提供最好的解决方案，使服务工作能够将技术和产品的价值体现于用户使用中。

建立服务规范，实现针对服务活动的管理体系；坚持规范化的服务，保证服务的稳定有效和满意质量。

在完整的产品生命周期内，对包括咨询、维护等各类服务行为，通过对服务资源的有效整合，达到所需的服务要求。

服务内容

售后服务管理已纳入我公司的ISO9000服务管理系统。实施过程中积极配合采购人共同参与设备的开箱、验收、安装、调试。主动向采购人有关人员提供关于正确使用设备的指导

售后服务：除了常规服务外，我公司提供的服务内容包括：

管理人员培训服务

设备安装调试服务

设备升级咨询服务

设备维修与更换服务

其他经协商后由采购方要求提供的服务。

现场免费培训操作人员2名，保持设备功能的最大发挥。

在接用户报修电话2小时内到达现场并以优良的服务态度，便利、快捷的方式在用户现场进行维修。设备运行过程中如果出现技术故障（如软件故障、配置丢失等），我公司保证：在4小时内排查出问题，尽快恢复故障设备正常运行。

根据设备特点及技术要求卖方应对买方的技术、管理人员进行培训。

二、零部件备品备件方案

根据招标要求、设备需求及服务需求等制订备品、备件及消耗品的供应，确保提供合同有效期内的备品、备件。这些备品、备件内容包括：

- (1) 满足项目建设、运行、维护、管理及产品升级扩展的备品、备件；
- (2) 部分或整体损坏出现故障的设备，除应达到合同规定的设备包修和售后服务方面通用条款的要求外，应保证备品、备件设备及时恢复。故障设备未修复期间，应及时补充备品及备件存放地处的库存量。
- (3) 长期供应备品、备件承诺。