


8.2 售后服务体系

1. 投标人在投标文件中对所投产品的售后服务站设立情况（配备有专业售后服务技术人员，详细提供售后服务人员名单和售后服务地址、电话）




合同履行期限	60 日历天
交货地点	采购人指定地点
承诺免费保修期	自设备验收合格之日起整机免费保修__叁__年
安装调试方案	<p>由太阳科技负责设备的现场安装和调试。</p> <p>【安装计划调试工作内容】</p> <p>1、检查主机、配件是否受损，如万一因运输等特殊原因造成损坏，应如实填写《安装调试记录表》，并及时通知公司更换；</p> <p>2、示范性地进行仪器的安装、调试，确保用户学会自行安装仪器，完成技术指标的检验；</p> <p>3、示范性的进行仪器的演示操作，向用户讲解正常使用常识，保证用户能独立操作为止。</p> <p>4、对用户进行正常操作及日常保养培训；</p>



<p>临床现场培训计划</p>	<p>由我公司免费提供现场临床专业培训包括：</p> <p>一、现场仪器培训</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、仪器的安装、调试培训。 2、仪器的正确操作培训。 3、仪器的日常保养和简单故障的排除培训，以及误操作后系统的恢复培训。 4、仪器的电子电路和硬件维护的简单培训。 <p>二、现场临床专业培训：</p> <p>临床医学诊断与检查，特别是产品方面的应用；</p> <ol style="list-style-type: none"> 2、理论联系实际，现场实物讲解，以理论讲解和实际操作相结合，对仪器的功能、性能、各种按键作详细说明； 3、提问与解答：对相关问题和技術一一解答。 4、后期可通过扩展远程脑电会诊平台支撑更大范围应用指导。
<p>质量保障措施</p>	<p>太阳科技早已通过 ISO9001 与 ISO13485 国际质量管理体系认证，严格按照质量管理体系对产品进行设计、开发、生产和服务，设立有完善高效的业务职能机构。我们保证做到定期巡检、定期保养，维修及时，八年以上零配件优惠供应，保障用户仪器的正常运行。</p>
<p>售后服务机构</p> 	<p>北京总部售后：</p> <p>地址：北京西三环北路50号豪柏大厦C座303</p> <p>24小时电话：010-68423008</p> <p>联系人：张伟</p> <p>太阳科技华中办事处</p> <p>地址：郑州市金水区农业路72号国际企业中心B座1707</p> <p>电话：0371-67919707</p> <p>24小时应急电话：15737109652</p> <p>联系人：姚国欣</p> <p>濮阳售后办事处</p> <p>地址：濮阳市京开道路东南里商村中心街北40米路东</p> <p>24小时应急电话：13213933033</p>



	<p>联系人：吴秀玲</p> <p>太阳科技在郑州设有专职售后服务中心，专业工程师3名，均经过公司严格培训，能独立完成装机、培训和维修任务。</p> <p>我们向您郑重承诺接到您的报修电话后，立即响应，需要到现场解决的，24小时到达，应急上门服务响应时间≤2小时，并提供核心部件应急使用。对问题较大短期内暂不能解决的，为不影响科室正常工作，承诺免费提供备用机，确保科室工作正常运行。</p>
<p>其他免费保修期内 售后服务内容</p>	<p>1、设备安装验收合格后，太阳科技提供叁年期的保修服务。消耗品、人为损坏或自行拆开机壳的不在保修范围内。</p> <p>2、质保期内包修一个月内非人为因素，属设备质量问题，不能修复的包换。</p> <p>3、保修期外收成本费维护，定期巡检。</p> <p>1) 每季度定期例行巡检一次。填写产品跟踪调查表。</p> <p>2) 每月电话回访一次，填写用户电话回访表。</p> <p>4、对医院的科研、新技术项目提供有力保障、合作及支持；</p> <p>5、终身有偿服务，8年以上长期提供良好的技术支持及零配件优惠供应。</p> <p>6、华中办事处常年备有零配件，随时保障仪器的正常运行</p> <p>7、软件系统终身免费升级。</p>
<p>配件库及联系人</p> 	<p>北京太阳电子科技有限公司北京总部仓库：</p> <p>北京海淀区西三环北路 50 号豪柏大厦 C 2 座 303</p> <p>联系人：刘立新电话：010-88354563</p> <p>太阳科技郑州办事处配件库</p> <p>地址：郑州市金水区农业路 72 号国际企业中心 B 座 1707</p> <p>电话：0371-67919707 联系人：姚国欣</p> <p>濮阳售后办事处</p> <p>地址：濮阳市京开道路东南里商村中心街北 40 米路东</p> <p>24 小时应急电话：13213933033</p> <p>联系人：吴秀玲</p> <p>华中办事处常年备有零配件，随时保障仪器的正常运行</p>

原易损件、耗材价格 (保修期内、外)	名 称	单 位	单价(元)	优惠价
	无创脑电电极	条	160.00	150.00
	导电膏	盒	250.00	240.00
保修期满后售后服务 承诺内容	1、保修期后为保证设备正常运行，工程师每季度上门巡检一次，每月电话回访一次，接到您的报修电话后，立即响应，若需现场处理，工程师尽快到达现场。			
	2、保修期外收成本费终身维护。8年以上长期提供良好的技术支持及零配件优惠供应。			
	3、华中办事处常年备有零配件，随时保障仪器的正常运行。			
	4、软件系统终身免费升级。			
	5、每年免费提供一次仪器保养，包括仪器除尘和插接件清理等。			

2. 售后服务安排、问题处理的反应速度及投标设备的配件、附件、备品备件的准备和保障措施情况及对本项目后期使用、维护等方面提出的切实可行的合理化建议与措施等：

1、免费保修期限

(1) 免费保修期限：3年。保修期外免收服务费。

(2) 本项目所涉及设备质保期均按照上述基本要求说明，质保期内严格按照投标文件售后服务承诺进行，无论任何原因绝不违反，否则每次扣除质量保证金的10%。自设备验收合格之日起开始计算，我方承诺延长质保期的以承诺为准。在此期间，凡因设备质量问题，由中标人免费进行维修、保养、更换零配件。质保期满后，我公司负责维修与保养、更换零配件按生产厂家优惠价格收取。

2、售后服务承诺书

若此次投标项目中我公司中标，我公司承诺如下：

2.1 我方保证合同下所供货物的全部组成是全新的、未使用过的一级正品，除非合同另有规定，货物含有设计上和材料上的全部最新改进。我方还保证，合同项下提供的全部货物没有设计、材料或工艺上的缺陷（由于按需方的要求设计或按需方的规格提供的材料所产生的缺陷除外），或者没有因我方的行为或疏忽而产生的缺陷，这些缺陷项目是工作现场现行条件下正常使用可能产生的。

1) 本服务保证在合同货物最终验收后的一定期限内保持有效，或在最后一批合同货物到达目的地后的一定期限内保持有效，以先发生的为准。

2) 需方应尽快以书面形式通知我方保证期内所发现的货物的缺陷。

1.2.2 交货承诺:

交货地点: 用户所在地

交货期: 合同签订后 30 日历天



1.2.3 保修响应方式及响应时间: 用户电话报修响应时间为 2 小时, 我公司接到用户报修电话后 10 分钟内将问题反馈至售后服务维修部, 并由售后维修部门主动电话联系报修医院, 0.5 小时内了解清楚报修问题, 1 小时内确定解决方案, 如可以在电话内讲述清楚并解决问题, 2 小时内解决问题; 如果电话报修解决不了问题, 派遣专业技术人员到达故障设备现场, 准备上门服务的同时, 联系地区合作伙伴, 18 小时内将备用机送至报修医院, 直到设备恢复正常使用。

1) 我方收到通知后在“合同专用条款资料表”规定的时间内以合理的速度免费维修或更换有缺陷的货物或部件。

2) 如果我方收到通知后在合同规定的时间内没有以合理的速度弥补缺陷, 需方可采取必要的补救措施, 但其风险和费用将由我方承担, 需方根据合同规定对我方行使的其他权力不受影响。

1.2.4 保修期满后的售后服务计划及收费明细: 设备终身提供免费上门维修服务、对设备原件收取成本费用, 设备易损部件、配件报价的价格享受 8 折优惠价格进行更换和维修。

1.2.5 伴随服务

1) 实施或监督所供货物的现场组装和 / 或试运行;

2) 提供货物组装和 / 或维修所需的工具;

3) 为所供货物的每一适当的单台设备提供详细的操作和维护手册;

4) 在双方商定的一定期限内对所供货物实施运行或监督或维护或修理;

5) 在项目现场就所供货物的组装、试运行、运行、维护和 / 或修理对需方人员进行培训。

除以上服务外, 还提供如下伴随服务:

1) 整个系统提供终生维护;

2) 根据用户发展的需要, 及时免费地提供系统扩充、完善规划和设计技术支持和指导;



3) 对用户购买新的硬件和本系统连接及升级时, 免费提供安装和配合服务。

1.2.6 备品备件服务 : 提供所有设备二年正常使用所需的备品备件(该要求对质保承诺不产生任何影响), 投标价含在投标总价中。

1) 需方从我方选购备件, 但前提条件是该选择并不能免除我方在合同保证期内所承担的义务;

2) 在备件停止生产的情况下, 我方将事先将要停止生产的计划通知需方, 以便需方有足够的时间采购所需的备件;

3) 在备件停止生产后, 如果需方要求, 我方将免费向需方提供备件的蓝图、图纸和规格。

1.2.7 质保期内维修与更换缺陷件的期限为我方收到买方通知后 24 小时内。

3、售后服务的形式

(一) 定点服务

(二) 免费服务

免费服务项目: 技术咨询服务;

免费托管服务: 我公司提供设备的全面管理服务, 包括日常操作管理、定期巡检、维修维护处理等, 用户只需配备少量人员配合工作, 即可保证整个设备可靠运行;

免费合同服务: 我公司与客户协商, 签订维修维护合同, 在合同期内, 我公司将提供定期巡检、维修维护的现场服务、远程在线支持、电话支持、电话咨询等多项服务;

免费事件服务: 我公司与客户签订协议, 在客户系统出现问题或需要现场支持时, 我公司派技术人员, 在指定时间内到达客户现场提供服务。

4、免费维修时间

设备免费保修期: 主机一年保修, 保修期外免收服务费。

我们保证履行企业“真诚做事, 用户第一, 质量至上”的战略方针和各种承诺, 为用户提供新技术、新产品, 不断解决用户对技术资料、培训等方面的各种要求。我们将把用户的需要是我们的工作、用户的要求是我们的目标为基本出发点。力求使我们与用户成为长期友好的合作伙伴。

为了更好的为用户做好售后服务, 保障设备日常正常运行, 我公司特成立专门针对医院项目建设的售后服务小组, 售后服务小组组长有多年的施工及售后服务经验, 24 小时为用户售后服务

5、解决质量或操作问题的响应时间

所投货物非人为损坏出现问题，用户电话报修响应时间为 2 小时，我公司接到用户报修电话后 10 分钟内将问题反馈至售后服务维修部，并由售后维修部门主动电话联系报修医院，0.5 小时内了解清楚报修问题，1 小时内确定解决方案，如可以在电话内讲述清楚并解决问题，2 小时内解决问题；如果电话报修解决不了问题，派遣专业技术人员到达故障设备现场，准备上门服务的同时，联系地区合作伙伴，18 小时内将备用机送至报修医院，直到设备恢复正常使用，期间产生的所有费用均有我单位承担。原设备修复后的质保期限相应延长至新的保修期截止日，全新备机在使用期间的质保及售后均按上述承诺执行。产品存在质量问题，我公司在七日之内免费更换。

6、解决问题时间

上门服务，12-24 小时内完成设备维修，保证用户正常使用。

1) 在保修期间，提供 7*24 小时热线电话服务，并指定专人负责上门受理调试日常维护及平时协助买方维护检测工作。

2) 在服务保修期内 10 分钟内响应客户的保修，24 小时内到达现场，12-24 小时内解决问题，并采用先换后修的原则。

3) 故障解决及时性：一般性故障 8 小时内修复，重大故障 24 小时内修复，如果不能解决提供替代备件。

(二) 保修期满后易损部件、配件报价

保修期满后的售后服务计划及收费明细：设备终身提供免费上门维修服务、对设备原件收取成本费用，设备易损部件、配件报价的价格享受 8 折优惠价格进行更换和维修。

(三) 保修期满后得售后服务承诺

1) 保修期满后易损部件、配件报价的价格比实际价格低，给用户价格为 9 折优惠价格。

2) 设备质保期外，我公司继续随时为用户提供优质的 7×24 热线响应服务。用户有任何问题都可以随时拨打我们的售后服务电话，用户也可以随时通过邮件、传真等各种通讯工具向我公司进行技术咨询。我公司在接到用户反应信息后，在 0.5 个小时内予以响应，解决问题时间不超过 24 小时。如有必要随时派出技术人员上门免费维修服；如需更换设备零部件，我公司仅收取成本费，设备备件享受 8 折价格进行更换和维修。

针对本次投标所投设备及软件，我公司随时根据用户的教学使用需要，免费为用户提供系统方案，并免费为用户进行系统更新、扩充和软件的升级等服务。

13. 我公司对此次项目提供的所有设备提供终身免费上门维修服务。