

完善的售后服务体系

我公司 郑州美兆环境科技有限公司 针对项目的售后问题实行点对点，一对一快速响应。我公司承诺对医院反馈的所有售后问题实现立即响应，此项目需要现场解决的，我方售后服务人员到达现场解决问题。

★售后服务小组职责

项目验收前，工程师可根据医院要求，在第一时间开展项目实施，设备的安装调试，使用培训，验收等工作，保证本次项目加班加点、保质保量的高效完成。

(1) 质保期内在接到报修电话故障通知后除不可抗力因素外，我司原厂认证合格专业工程师将提供固定报修电话和快速优质的现场服务，在 **1 小时内** 做出维修方案决定，如 **2 小时内** 无法通过电话解决问题，维修人员必须在接到故障报告后 **8 小时内** 到达医院。因设备本身缺陷造成各种故障由我公司免费技术服务和维修。

验收合格后 3 年内如发生任何质量问题（人为因素造成的损坏除外），我公司承担维修责任，并承担由此产生的全部费用。我公司在接到采购人通知 2 小时内，派人进行维修，如我公司未在规定时间内进行维修或经维修后仍不能正常使用，采购人有权自行委托第三方进行维修，我公司承担由此产生的一切费用。

(2) 对系统进行检验、安装、调试，直至验收合格；对用户进行现场培训，培训期间产生的费用由我司承担。

(3) **质保期：3 年**，质保期内我公司负责对其提供的货物上门进行硬件维修、软件维护和升级等免费服务，采购方不再支付任何费用，但人为因素或自然灾害造成的损坏除外。

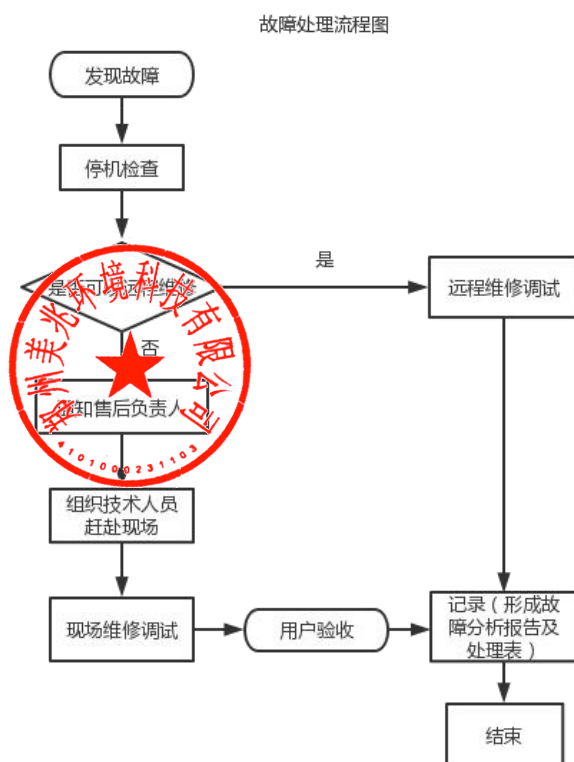
(4) 质保期内，我公司安排技术工程师实行每季度 **不少于 1 次**，每年不低于 **4 次** 的维护，及时收集整理医院在设备使用过程中的意见反馈，并第一时间将反馈内容提交到公司总部。我公司严格按照产品的使用维护规范，每次到医院对软件系统进行测试，为保证工作人员的使用安全及设备的高效运行，在测试过程中有任何问题，我公司均在第一时间快速解决，杜绝系统在医院使用过程中出现故障。

(5) 质保期满后，我公司负责终身维修，维修需要更换零配件时，按出厂价收取，不再收取其他费用。维修响应时间为接到报修后 1 小时内。不定期免费提供仪器维护和进行软件升级和技术指导。

(6) 质保期满后，根据用户需要提供使用人员继续培训服务，费用视情况而定。

(7) 我公司承诺系统软件终身免费升级。

我方对于此项目质保期内外故障处理流程一致：



1、日常响应

★远程咨询

我方为用户提供技术援助电话，解答用户在使用中遇到的问题，及时为用户提出解决问题的建议。

电话支持：我公司全年提供 **7x24 小时** 的电话支持，为客户提供常规的咨询服务，并通过电话解答一般性的系统维护、配置问题；服务电话：15890612967；

远程支持：提供终身免费的软件应用过程中的电话、传真、信函及网络形式技术支持服务；

现场服务：当通过电话、传真、电子邮件、远程支持等方式无法解决客户问题时，将派专业技术人员为客户提供现场支持服务；

2、服务响应时间

1) 维护期内：我方提供 7×24 小时电话及远程网络支持服务。简单问题和故障 1 小时内解决，复杂问题 2 小时内解决。如遇严重故障并不能通过远程服务进行解决的，于 1 小时内响应，8 小时内安排工程师到现场提供技术支持服务直至问题和故障排除，确保正常运行。

2) 维护期外：系统维护期过后，收到用户方通知后 1 小时内响应，8 小时内派人到达现场解决，承担终身维修服务。维护过程中提供的服务价格、产品价格仅收取成本费用。



供应商（企业电子签章或加盖公章）：郑州美兆环境科技有限公司

法定代表人（个人电子签章或签字）：徐旋

日期：2024 年 09 月 04 日

3、易损件、备品备件清单

序号	名称	规格型号	单位
1	激光打印、复印、扫描一体机	M479dw	台
2	台式微型计算机	Vostro14 5410 300416	台
3	电源连接器	/	条
4	电源线	/	条
5	保险丝	/	条
6	探头保护架	/	个
7	轨道球	迈瑞	个
8	粮食剂	/	箱

注：

质保期内外需要更换备品备件的除免除人工费外，只收取材料成本费。

4、质量保证措施

针对此次投标设备的质量，我公司保证：

1. 迈瑞产品严格按照国家相关标准设计、制造、验收，保证本次提供的设备是原厂生产全新的、未使用过的产品，并完全符合招标文件中对产品质量、规格型号及性能的各项要求。

2. 本次提供的设备在质保期内由于机器本身发生故障属于制造质量问题，我公司免费为其修复。

3. 我公司保证按合同和技术协议，保证按期、按质、按量交货，并提供完整的技术资料，迈瑞公司将为用户提供完善的售前、售中、售后服务。

4. 我公司保证产品达到产品执行标准和投标文件响应程度，保证在招标文件要求的交货期内进行供货，保证按招标文件、投标文件响应要求及采购合同等的具体要求向采购人提供设备安全、设备调试合格，保证正常运行。

5. 如发现产品有质量问题，我们将在 1 小时内响应，8 小时内由原厂认证合格专业工程师提供快速优质的现场服务，给出解决方案并排除故障，如无法解决，提供备用服务。

以上保证如有违反，愿依法承担违约责任。

在河南省内设立分公司（负责技术支持及售后）

请于每年1月1日至6月30
前按时参加年报



营业执照

(副本)

统一社会信用代码 91410100796796680C
(1-1)

名称 深圳迈瑞生物医疗电子股份有限公司郑州分公司
类型 外商投资企业分支机构
营业场所 河南自贸试验区郑州片区（郑东）商务外环13号绿地·峰会天下29层
负责人 秦少恒
成立日期 2007年01月04日
营业期限
经营范围 从事隶属企业经营范围内的咨询、联络服务。
(依法须经批准的项目，经相关部门批准后方可开展经营活动)



登记机关
20年 0月 25日

企业信用信息公示系统网址：<http://gsxt.haaic.gov.cn>

中华人民共和国国家工商行政管理总局监制

深圳迈瑞公司郑州服务中心简介

深圳迈瑞生物医疗电子股份有限公司郑州服务中心主要负责河南地区临床技术支持及售后服务。该服务中心位于郑州市郑东新区商务外环路13号绿地峰会天下，办公面积约1200平米。备件仓库面积有20平米，我公司为服务中心配备了工作人员90名，学历均在大学本科及其以上，专业以临床医学、电子自动化为主，工程师共有30名；同时遍布全省的二级服务分包商共有24家，拥有专业的维修工程师140余名。郑州服务中心的工作宗旨是给客户id提供快捷、专业、高效、低成本的售后服务，实现客户对售后服务本土化的要求，同时表明迈瑞公司将长期扎根于河南地区，作为医疗行业中的民族工业代表，为河南的医疗卫生事业做出自己的贡献。以下id为郑州服务中心联系电话及地址：

郑州客户服务中心有丰富的临床采购、大客户技术服务经验！

地址：郑州市郑东新区 CBD 商务外环众意西路13号绿地峰会天下

邮编：450000

电话：0371-69316601

联系人：王钦哲

24小时售后服务热线：400 700 5652

售后服务人员名单、地址及电话

深圳迈瑞郑州服务中心部分维修工程师名单

站点名称		地址			联系电话
郑州客户服务中心		郑州市郑东新区 CBD 商务外环众意西路 13 号绿地峰会天下			0371-69316601
技术人员到达现场时间		郑州市			2 小时内
		地、市、州			4 小时内
序号	姓 名	职 称	服务区域	联系电话	身份证号码
1	王钦哲	用户服务经理	郑州	18665931498	412722198501035318
2	李想	大客户服务主管	郑州	18665931510	411422199007030615
3	陈兵	体外诊断服务主管	郑州	18665931493	412325198309184513
4	黄保印	医学影像服务主管	郑州	18665931507	411302198904154276
5	罗立成	服务渠道主管	郑州	18682153215	411423198602171019
6	王文卿	工程师	郑州	18665931505	411402198609160011
7	胡宗亚	工程师	郑州	18665931492	410482198009106012
8	黄新峰	工程师	郑州	18566620937	412323198307297618
9	张鹏飞	工程师	郑州	18665931495	410482198407055556
10	张昌	工程师	商丘	18665931506	411421198609213637
11	张星	工程师	郑州	18665931425	413001198511056033
12	姚根	工程师	郑州	18565681367	41088119860114403X
13	潘龙	工程师	郑州	18665931503	411002198208292513
14	张开放	工程师	南阳	18665931501	410726199302273813
15	李宁	工程师	郑州	18665931491	412827199111271018
16	闫宇	工程师	郑州	18665931332	410101199008062038
17	李森	工程师	郑州	18665931523	411121198906240010
18	刘飞跃	工程师	郑州	18566688230	412724199201112913
19	侯昆	工程师	郑州	18688781676	410403198609115574
20	郑志勇	工程师	郑州	18588433972	640321199506061512
21	刘智	工程师	郑州	18575557903	410881198502250515
22	任巍蔚	工程师	郑州	18666662891	410183198606022052
23	贾卫强	工程师	郑州	18566283110	412721198705101114
24	晁俊虎	工程师	郑州	18682153213	411122198409288079

25	白银建	工程师	郑州	15651779858	411302198106143118
26	尼磊	工程师	郑州	18636199318	412825198601190512
27	白玉良	工程师	郑州	18665931586	411302198204203479
28	邢振启	工程师	郑州	18565681378	411421199309103254
29	张贺	工程师	郑州	18565681370	410727199309033552
30	栗霖昭	工程师	郑州	18507558551	41062119920122453X

(售后服务情况表)

投标人本项目管理、技术、服务人员情况表

类别	职务	姓名	职称	常住地	资格证明 (见下页附件)			
					证书名称	级别	证号	专业
管理人员	用户服务经理	王钦哲	高级	郑州	迈瑞工作证	高级	50005551	电子信息
	大客户服务主管	李想	高级	郑州	迈瑞工作证	高级	50214091	生物工程
	体外诊断服务主管	陈兴	中级	郑州	迈瑞工作证	中级	50004174	生物工程
	医学影像服务主管	张霖	中级	郑州	迈瑞工作证	中级	50214007	生物工程
	服务渠道主管	王文	中级	郑州	迈瑞工作证	中级	50213234	生物工程
	工程师	张昌	中级	商丘	迈瑞工作证	中级	50213668	医院检验
	工程师	罗立成	中级	郑州	迈瑞工作证	中级	50210499	生物工程
	工程师	张星	中级	郑州	迈瑞工作证	中级	50216978	机械
	工程师	张朋飞	中级	郑州	迈瑞工作证	中级	50005689	机械
售后服务人员	工程师	任巍蔚	中级	郑州	迈瑞工作证	中级	50220489	机械
	工程师	姚根	中级	郑州	迈瑞工作证	中级	50220998	生物工程
	工程师	潘龙	中级	郑州	迈瑞工作证	中级	50224605	自动化
	工程师	张开放	初级	南阳	迈瑞工作证	初级	50227052	电子信息
	工程师	李宁	初级	郑州	迈瑞工作证	初级	50227053	生物工程
	工程师	闫宇	初级	郑州	迈瑞工作证	初级	50228538	通讯工程

制造商产品质量及售后服务体系承诺

GNTB202407290017

mindray 迈瑞

深圳迈瑞生物医疗电子股份有限公司产品质量和售后服务 承诺

(V4.0)

为了更好地服务于广大深圳迈瑞生物医疗电子股份有限公司（简称“迈瑞”）客户，迈瑞公司将提供技术咨询、产品选型、直至整体解决方案，确保产品的质量性能、供货时间、服务保障以及产品在保修期内、外的技术支持、维护保养、维修服务和技术培训，并做出如下承诺：

一、 产品质量承诺

- 1、迈瑞公司对本次招投标所提供的产品符合【濮阳市精神卫生中心改造提升医疗设备采购项目 招标编号：濮财直采招标采购=2024-61】要求的规格型号和技术性能。
- 2、迈瑞公司保证所供产品是经过出厂检验的合格产品。
- 3、迈瑞公司承诺对所供产品满足国家有关质量技术标准及相关法律、法规和规定的要求；并附有产品质量合格证、说明书、操作卡、保修卡。

二、 售后服务承诺

1、保修范围：

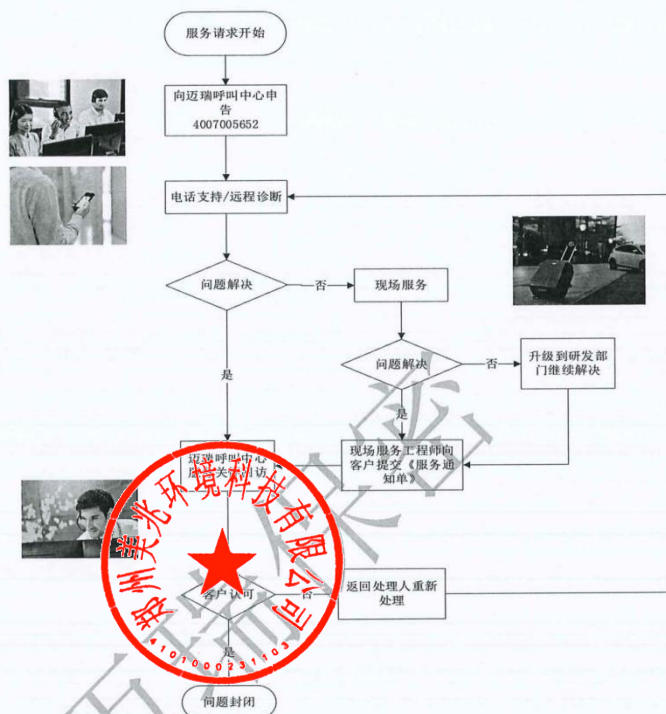
用户应按照说明书、操作卡使用所购买的产品。在保修期内，机器出现故障，迈瑞公司提供免费维修和配件更换。如故障属于下列情形之一引起，则不在免费保修之列，用户应承担器材成本费和人工费用（另行约定），但迈瑞公司会尽快协助排除故障，使系统恢复正常。

- 由于用户不按操作规程操作或者用户人为造成产品损坏，如不小心跌落等，而发生的故障。
- 由于电网电压在本产品规定的适用范围外引起的故障及严重损坏等。
- 由于不可抗力引起的机器损坏或灭失，如地震、洪水、火灾、失窃等。
- 由于未经本公司认可的维修人员之拆修而发生的故障。
- 对产品的使用超出我方在设计研发仪器时所能预料到的使用目的和使用条件。
- 由于产品与其他仪器连接使用而发生的故障。
- 其它非因产品本身质量问题而发生的故障。

2、服务热线：

迈瑞专设客户呼叫中心全天候 24 小时接听服务申告热线及客户投诉，热线号码：400 700 5652，供客户及时反馈各种产品使用情况，为客户解决实际问题；第一时间响应并全程监控客户的需求。

3、迈瑞产品服务请求处理流程图：



4、服务团队：迈瑞服务人员均经过公司严谨的专项技术培训，并通过相应服务资质的考核，具备过硬的业务技能和深厚的实践经验。



5、敏捷高效的备件中心：迈瑞公司拥有总部、6个大区物流中心、49个城市备件中心、

38个驻点地区备件中心和授权服务分包常用备件库四级备件支持架构，零担、快递、急送三级物流派送服务，保障产品全生命周期备件供应及时、充足。

6、收费服务：保修期满后，客户可以与迈瑞签订《保修合同》进行续保，或由我公司按市场统一价格提供维修配件及服务。

7、主动关怀服务：呼叫中心定期电话回访，工程师现场主动走访，收集客户建议及意见，为客户的产品进行系统的诊断、校准、维护、保养、升级。

一、培训计划

迈瑞公司将按买方的要求对最终用户进行集中培训或现场培训，其内容涉及产品基本原理、安装、调试、操作使用、保养维修、临床应用等有关内容。迈瑞公司按买方要求的受训者的人数组织培训。

1、培训方式：



根据客户需求，组织客户进行集中培训或在客户现场举行定期或不定期的产品技术培训。

2、培训内容

培训内容	教员	职务
产品原理简介	【黄元辉】	【技术支持主管】
产品安装、调试、使用、保养及维修	【张永久】	【工程师】
产品临床应用	【汤瑞平】	【临床专员】

3、培训资料：

产品的培训手册等培训资料由迈瑞公司免费提供。

一、其他事项

- 1、返厂维修时请您妥善包装，防压、防潮，购买足额运输保险，以免在运输过程中造成损坏及不必要的损失。
- 2、不论产品因何种原因发生损坏，请立即停止使用并联系我们维修。
- 3、本承诺适用于迈瑞公司在中华人民共和国境内（港、澳、台地区除外）销售的全部迈瑞公司产品。
- 4、迈瑞公司只提供本承诺所包含的服务，不对任何销售人员或代理商、分销商做出的超出本承诺内容的承诺负责。
- 5、迈瑞公司保留对本承诺的最终解释权。

6、迈瑞瑞联系方式:

24 小时服务热线	400 700 5652		
迈瑞公司 用户服务部地址	深圳市南山区高新技术产业园区科技南十二路迈瑞大厦 1-4 层		
用服服务部经理	张亚帅	邮编	518057
服务中心	[郑州分公司]	服务中心邮编	[450000]
服务中心联系人	[黄亚辉]	服务中心联系电话	[18838216568]
服务中心联系地址	[郑州市郑东新区商务外环 13 号绿地峰会天下 29 层]		

二、 保修及服务响应时间承诺

1、产品保修期: 保修期从产品“安装验收日”起开始计算。

主机免费保修期(月)	备注
[36]	[/]

2、保修期间: 迈瑞公司提供的产品出现的故障, 迈瑞公司承诺的服务时间如下:

服务时间	市区内	市区外
响应申告时间	[24]小时	
上门服务时间	[24]小时	[48]小时

3、附件、试剂保修期:

产品	保修期(月)	备注
附件	[/]	[/]
试剂	[/]	[/]

深圳迈瑞生物医疗电子股份有限公司

二〇二四年七月二十九日