售后服务要求

（一）免费保修期为全保：包含但不限于人工费、零配件更 换、软件升级等各项费用，并提供易损件报价和出保后保修价格。

（二）服务人员资质：投标人配置的服务工程师必须是取得设备生产厂家相关服务资格授权的人员。

（三） 零备件供应：所有更换的零配件均为原厂认证合格的、未经使用的零配件，且备品备件库须保证设备10年以上使用。

（四）响应时间要求：投标人接到维修电话后应在2小时内 做应答处理，24小时内到现场服务排除故障。

（五）保修期内服务时间：维修、维护工作时间包含周末和 其他非标准工作时间，即365天×24小时服务。

（六）维保清单：投标人须提供专业全面的设备维护保养清 单，并由设备生产厂家盖章确认。

（七）保养：投标人保修期内每年至少提供2次设备维护保 养，并提供保养服务报告。

（八）报告：投标人保修期内每年至少提供1次故障原因分 析报告、质控报告、年度设备运行状态报告。特殊故障时必须提 交故障分析报告。

（九）设备校准：需校准的实验室设备，投标人提供每年一 次设备校准，免费提供设备校准所需的试剂及耗材，并提供校准 报告。如设备维修后需校准，也免费提供以上服务。

（十）培训：投标人免费提供设备使用中必要的培训及指导，直至使用及维护人员能够正确了解使用本设备。

（十一）资料提供：投标人须向甲方提供设备使用维护手册、维修手册、软件备份、故障代码表、维修密码等维护维修必需的材料和信息 。

（十二）系统升级：投标人提供原厂系统免费软件升级。

（十三）开机率：设备保修期内，投标人须保证设备开机率 达到95%以上（如未达到，按该设备上个月的收入总额计算每日 平均值按日赔偿甲方损失，或相应延长保修期，如延长保修期，质保金的给付日期也相应延长）。

（十四）伴随技术服务：大型特殊设备使用初期，如手术、诊断检查过程中，投标人需提供伴随服务，配备手术跟台、设备操作指导工程师一名，协助甲方设备使用人员调试、操作设备，保证相关工作顺利进行，且提供伴随服务工程师要求有临床相关专业经验和相应资质。

（十五）售后服务承诺：投标人须对以上所有服务条款进行承诺，并提供售后服务承诺函（售后服务承诺函需投标人法人代表或授权人签字并加盖单位公章）。