

### 三、服务承诺方案

#### 售后服务承诺

为了更好的服务用户的需求,做好指导使用及时售后服务工作,我公司本着“一切追求高质量、高品质、用户满意为宗旨”的精神。以“周到的服务、可靠的产品质量”为原则向用户做如下承诺:

(1) 产品质保期 按国家有关产品“三包”规定执行“三包”,如“技术需求及要求”有要求的按其执行,其余的如厂家有承诺超过1年的按厂家承诺,厂家无承诺的最短不会少于1年。质保期自货物通过验收合格并交付使用之日算起;

(2) 我公司负责免费送货上门,免费安装调试,并提供免费培训及技术指导。提供对医院的基本免费培训,使操作员熟练掌握所培训内容 & 全部功能,产品的培训技术人员不少于2人;

(3) 接到故障通知后2小时内做出反应,36小时现场维修,60小时内仪器正常工作或提供同等次仪器代用;

(4) 由专业工程师免费培训采购单位使用人员至熟练操作,免费升级;

(5) 设备附带附件、证件、软件等齐全;

(6) 符合中华人民共和国医药行业标准。

(7) 定期回访以及对设备维修,设备终身维护。

(8) 签订合同后我公司提供全套技术资料、操作手册、维修手册,提供专用安装、维修工具和日常维修工具。

(9) 我公司在成交后保证供货并办理相关手续及承担相应费用;

(10) 我公司长期提供零件部件及专用部件,保证机器能正常持续工作;设备验收合格后对采购人技术人员免费进行设备操作及维护培训,主要内容应为设备的基本结构、性能、主要部件的构造及原理,日常使用操作、保养与管理,常见故障的排除,紧急情况的处理等,能达到熟练使用设备及进行日常维护的水平。

(11) 我公司承诺在响应文件中提供报价设备“全自动生化分析仪”、“五分类血液细胞分析仪”、“数字式心电图机(含电脑及工作站)”、“血气/电解质分析仪”、病人监护仪的医疗器械注册证相关证明复印件

(12) 交付使用期:合同签订后15天内交货并安装验收完毕。

(13) 交货地点:桂平市蒙圩镇卫生院指定地点。

(14) 付款方式:我公司同意合同生效以及具备实施条件后15日内支付合同总金额的30%,货物验收合格并交付正常使用后15个工作日内采购人向中标人支付至合同总金额的97%,余下的3%一年后7个工作日内无息付清。




(15) 我公司提供的货物全部为国产产品。

(16) 我公司所提供产品,如有质量监督部门对产品进行检测、检验时,派出厂方代表协助检查,发现产品如有质量问题,我公司承担全部费用及相应的责任。

(17) 备品、备件:公司有充足的常用备用零部件,能及时处理各种一般性故障,公司设有售后服务中心,急需备品、备件可在 24 小时内到达现场,并承诺在零配件在市场价基础上给予 5% 以上的优惠。

(18) 我公司建立健全了一整套完善的售后服务体系及服务流程,并配备专业的技术人员,保证整个售后服务能及时全面地实施。售出的设备采取培训一周后、三个月、半年、一年不定期跟踪电话回访,征求用户意见了解使用情况,对用户提出的问题给予详尽的解答。以用户满意为最终目的。售后服务部门对投诉电话实行“首问负责制”,对所有投诉一追到底,对保修期内及保修期外的产品一律认真对待。力争使用用户对产品的满意率达到 100%。

(19) 随时搜集用户的使用信息,对于用户的要求及合理化建议及时上报公司负责人处理,以便采取响应措施,及时修正合理解决。

法定代表人或法定代表人授权代表签字:   
磋商供应商名称(盖章): 南宁元隆科技有限公司  
日期: 2020 年 11 月 20 日

