

4.4 服务承诺

(根据谈判文件规定及供应商自身条件编制)



一、培训及售后服务

1. 售前服务：我公司对所投标的设备，将提供详细的技术参数及配置单，并全面向客户介绍产品性能信息，方便客户了解产品。
2. 售中服务：我公司所提供的货物经严格检查合格后出厂，且每台设备都附有合格证书，我公司会尽快调配货物，保证客户能够按时使用设备开展工作。出厂时附带的技术文件如下：a. 全部所供货物清单 b. 所供货物出厂检验合格证 c. 所供货物的安装、使用说明书。
3. 售后服务：货物运到买家后，我公司接到买方通知后两天内即安排人员前往买方地点安装调试设备，设备安装调试合格后，双方签订《验收合格报告》。在所供设备的试运行期间，我公司售后人员将对贵方进行用户回访，并对所供货物进行必要的维护工作，对于有问题的设备进行维修，以保证贵方的正常使用。

4. 技术支持：提供“7×24小时”电话或电子邮件技术咨询服务。故障响应：我公司承诺质保期内发生故障或质量问题，我方在接到通知后1小时进行响应，12小时到达，24小时内处理问题，否则需提供备用机直至原设备修好为止；我公司承诺在质量保修期内，每年免费提供不低于3次设备维护保养服务；承诺免费对软件进行升级。

二、培训计划

1、培训组织保障

我公司拥有一支受到过良好教育，具体丰富经验的技术培训队伍，为确保该项目的顺利进行，将建立专门的技术培训组，配备专业技术人员，为该项目提供技术培训。技术培训组组长对该项目实施组长负责，为了使本项目所涉及现场操作人员能全面地了解设备，增强维护和使用设备的技能，我们除了向用户提供整个设备的技术说明、操作说明和相关的文档之外，还将负责组织对现场设备管理操作人员进行全面高质量的培训。培训老师均为我司高级技术人员，拥有丰富的培训经验。我们将与贵方(采购方)密切合作，针对本项目提供全面的系统技术培训。对单位管理部门的相关人员进行系统管理、应用管理维护和使用等方面的培训工作。以最终达到相关管理人员和使用人员对设备的正常使用、定制、维护等目的。

2、培训对象

采购方现场设备管理使用人员、设备管理使用人员是指对项目中的设备进行管理
和操作人员。

参训人数:由采购方指定。

授课人员:我司资深技术应用专家。

3、 培训地点

由采购方指定。

4、 培训形式

为了使培训达到最佳效果,使用户获得尽可能多的知识和经验,我们将采用多种
途径对用户进行培训:

现场授课:由专业的售后服务人员,在现场对用户进行培训。通常由设备的操作说
明书作为资料支持,现场设备操作为辅助。

现场指导:在项目运行过程中,我们的售后总监及工程师在实际操作中,会详细讲
解操作步骤,指导客户操作,并解答客户的问题。

5、 培训内容

培训内容主要包括我司设备结构、工作原理、操科流程设备说明书及操作使用手
册等理论培训及设备操作规程、现场操作、设备的维护保养工作、设备运行参数调整、
设备故障排除、事故应急措施等内容。

6、 培训计划

1) 现场培训

培训方式:我公司的售后技术工程师在现场对科室使用人员和维护人员进行培训。

2) 技术培训

培养设备操作人员,熟悉设备中各类仪器故障的分析及排除的方法,熟悉掌握系
统维护管理的操作。在完成培训以后,应使操作人员能掌握设备原理、结构组成、组
网方式等基础知识,能熟练掌握设备的各种基本操作,并能完成一般故障的定位和排
除。

3) 维护培训

培训设备使用维护、日常管理、简单故障及常见问题排查处理方法。

7、 培训结果

培训结束后,主要能使采购方检验科相关人员达到以下目标:

了解设备结构、运行工作原理、设备控制等内容;

掌握设备操作规程、设备维护保养方法、设备运行参数调整等；

掌握设备一般性故障的诊断、定位和排除方法；

8、 培训费用

所有培训由我公司免费提供。

三、质量保证期

1. 供货设备的制造标准，安装标准及技术规范要求符合我国标准，或有关国际标准。
2. 质量保修期：设备自验收合格之日起1年。
3. 质量保质期内发生的质量问题，由我公司负责免费解决，包括所有零配件，人工和差率费用（因使用不当或其他人为因素造成的问题除外）。
4. 质量保修期后我公司终身免费维修，只收取维修成本费。

四、售后服务机构信息：

售后服务机构：河南省德科特医疗器械有限公司

维修地点：许昌市东城区陈庄街陈庄社区1号楼1楼

负责人：宋朝刚

联系电话：13083745556

特此承诺

供应商名称（盖章）：河南省德科特医疗器械有限公司

法定代表人审核并签字：宋朝刚

日期：2024年03月15日