



3.8、服务方案

我公司承诺，质保期为验收合格设备正常运行验收后2年。

(4) 合同签订后，我公司组织专业工程师提供全套的技术资料，积极配合做好设备安装前场地实地考察等准备工作，如需特殊的技术支持，我公司将派出有关技术人员到现场提供技术支持。

(2) 在设备安装调试及运行期间，我公司将派出技术人员到达现场提供技术支持服务，现场指导设备的安装、并提供完整的用户手册、维护手册、和技术手册。安装现场培训使用操作人员，确保接受培训人员熟练操作机器。并组织科室人员集中培训，现场设备演示及PPT模式，确保科室所有人员熟练机器的使用。

(3) 在项目实施整个过程中由项目经理始终贯穿于合同的实施之中进行跟踪服务。项目经理负责对在场施工人员的调度安排、协调与用户单位配合问题，负责本项目技术问题，并联络甲方协调配合。把握好实施各环节的质量关，及时发现问题，及时予以解决。

3.8.1、解决质量或操作问题的响应时间、形式、应急问题时间解决时间

1、本次招投标所提供的设备符合招标要求的规格型号和技术性能，是经过出厂检验的合格产品，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。

2、**解决质量或操作问题的响应时间：**用户应按照说明书、操作手册使用所购买的设备。在保修期内，我方承诺接到通知后2小时内作出响应，给出解决方案，如果不能解决，4小时内到达现场，12小时内解决问题，无论节假日；若24小时内未能解决，我方承诺2天内更换配件或者提供备用机。

郑州办事处常备有维修配件，一天内即可到达并维修完毕，如遇特殊维修配件，到达时间国内不超过3天，国外不超过二周。非人为损坏，机器出现质量问题，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，我会尽快协助排除故障，使设备恢复正常：由于用户不按操作规程操作或者用户人为造成设备损坏，如不小心跌落等，而发生的故障。由于电网电压在本设备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拆修而发生

的故障。对设备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。
同时设备与其他仪器连接使用而发生的故障。其他非因仪器本身质量问题而发生的故障

3. 设备到达后，技术工程师进行现场操作培训，直至学会为止。

故障分级

一级故障：

系统已经停机或停运行，系统受到严重影响，如果不立即实现系统恢复，会给客户带来非常严重的损失。我们会与客户一起，调动各种资源，尽快解决故障。紧急维修主要针对发生故障的设备，对发生故障的设备进行检修，如果发生零件损坏，本投标人将马上进行更换。保证系统能正常运行，此时，我们与用户方需要始终保持联系。（24 小时不间断直到故障解决为止）

二级故障：

系统性能已经严重下降，对用户的业务运作造成了重大的影响。我们会与用户一起尽力在工作时间内解决故障。此时，我们需与客户始终保持联系。（整个工作时间内不间断，直到故障解决为止）。

三级故障：

系统的操作性能受损，功能已经削弱，但大部分业务运作仍可正常工作，还包括一些配置方面的信息或接口方面的支援。

四级故障：

对设备的运行需要技术咨询或常规的技术维护，很显然对用户的业务运作几乎无影响，或根本没有影响。此时，我们会与用户保持联系。

所有设备保修服务方式均为上门保修，即由我公司派人员到用户设备使用现场维修。由此产生的一切费用均由我公司承担。

3、解决质量或操作问题的形式：

电话服务技术支持能力

当设备出现故障需维修时我方承诺接到用户通知后2小时内作出响应，给出解决方案，如果不能解决，4小时内到达现场，12小时内解决问题，无论节假日；若24小时内未能解决，我方承诺2天内更换配件或者提供备用机。

现场服务技术支持能力

对于通过电话支持方式和远程诊断不能解决问题的情况，我方承诺将根据问题的严重程度，按照约定的服务级别提供现场支持服务，此外如在1小时内无法电话解决用户提出的服务要求，也将提供现场支持服务。

故障问题解决后24小时内，向使用单位提交问题处理报告，说明问题种类、问题原因、问题解决中使用的方法及造成的损失等情况。

3.8.2、备品备件

1、备件如果设备原件由于仪器的不正常操作而损坏，公司将根据实际情况提供相应的备件，并且公司将为用户提供足够的易碎件。用户仪器操作提供了强有力的支持。质量保证期间问题的持续时间为：我方承诺在产品使用中出现问题时2小时内给予答复。如果需要技术人员现场解决问题，我们会安排技术人员在4小时内赶到现场。

2、保修期届满原厂易损件清单、消耗下料价格清单以及收费

我公司承诺质保期内人为原因除外，免费更换易损件。质保其外配件只收取成本价，不收取任何人工费。

麦澜德及武汉锚键在郑州设有专门的附件备件、零部件备件、备用机仓库。一天内即可到达并维修完毕，如遇特殊维修配件，到达时间国内不超过3天，国外不超过二周。保障了售后服务及时覆盖全河南。

备品备件库地址：郑州市二七区兴华南街27号9号楼4层402号

服务电话：0371-68860881

3.8.3、质保期内服务内容

1、产品到达用户指定位置后，用户将组织设备验收。

2、质量验收：按照国家标准、行业规章或者其他有关标准进行产品验收；按照企业的产品规格进行产品验收。

3、数量验收方法：根据合同要求和包装清单，产品配置清单和产品部件是一致的，并附有产品规格、产品证书、使用说明书、维修指导说明书等成套技术资料。

4、本公司提供24小时即时响应服务，接到用户通知后2小时内作出响应，给出解决方案，如果不能解决，4小时内到达现场，12小时内解决问题。提供不间断服务知道排除故障；

5、及时提供非设备本身质量引起的其它意外故障的处理。

6、在保修期内，凡设备在开箱检验、安装调试、设备试运转过程中发现的设备及工程质量问题，实行包修、包换、包退，直至产品符合质量要求。承担修理、调换、退货发生的一切费用和买方的直接经济损失。

7、免费负责修理和更换任何由于设备自身的质量问题造成的损坏及故障。维修完成后，我方将一式两份报告给用户，包括故障原因，解决措施，完成修理所需时间及恢复正常运行日期。

8、在保修期期满时，我方工程师可以协助经销商售后人员对机组进行另一次测试，任何故障由我方和经销商免费解决并取得用户的认可。

9、维修点将提供足够的备件，以适应客户的维修需求。

3.8.4、质保期外维护费用及方式

根据本项目服务要求，与业主建立稳定、长期的合作关系，主要采取如下服务措施：

- 1、建立与采购人长期密切的合作关系；
- 2、定期的工程质量回访；
- 3、质量保证期内，成立专业的保修队，确保装置生产的正常运行；
- 4、公司随时关注采购人的需要，对本项目提供全面的售后服务。
- 5、我公司承诺，质保期外我公司仍长期提供设备巡检保养，每年不低于两次。
- 6、质保其外，如果产品出现故障，我公司承诺2小时内响应，4小时内到达现场。
- 7、如故障设备需更换零部件，我公司承诺只收取零部件成本价格，免收取人工费用。

质保期过后，我方免费提供终身的技术咨询服务，并提供有偿的维修服务。我方保证在保证期满后仍应长期向采购人提供后续备件、耗材和优质维修服务。在通常的情况下，对设备配件仅收取成本费用，设备配件免费进行更换和维修、终身免费软件升级服务。

3.8.5、现场服务支持能力

如果我司中标我司向采购人提供本项目采购的所有硬件、软件的安装和维护服务的全部内容。保证所供应产品全部为合格产品。若本项目采购的设备产品等方面的配置或要求中出现不合理或不完整的问题时，我司有责任和义务在投标文件中提出补充修改方案并征得采购人同意后付诸实施。

- 1、服务保障承诺

我们公司致力于为客户提供高品质的服务，我们将在接到客户的服务请求后，尽快响应并提供满意的服务。

提供专业服务:我们会派遣专业的技术人员为客户提供贴心、专业、高效的服务。

服务效果保障:我们为客户提供服务效果保障，如在一定时期内出现问题，我们会提供免费再次维修或退款的服务。

保护客户隐私:我们严格遵守相关法律法规，绝不泄露客户隐私信息。

提供优质产品:我们选择高质量的产品，保证为客户提供稳定、高性能的产品。

2、服务措施承诺

为了提供高质量的服务，我们公司制定了以下服务措施:

建立完善的服务体系:我们建立了完善的服务体系，包括服务请求及时响应、服务请求处理、服务质量评价等环节，从而保证服务的高效性和透明度。

建立客户档案:我们将客户的基本信息以及服务需求等信息归档，以便随时查询客户的历史服务记录和需求。

长期服务保障:我们为客户提供长期的服务保障，不断提升产品和服务质量，确保客户的满意度和忠诚度。

严格的故障处理流程:我们建立了严格的故障处理流程，分别有各自的巡检、故障申报、故障分类、故障解决、故障跟踪等环节，每个环节都有专业知识和技能的人员负责，以保证故障及时解决和客户的服务体验。

客户投诉处理:我们为客户建立了完善的投诉处理流程，每个投诉都会有专人负责跟进，以确保客户的诉求妥善处理和客户的满意度。

定期的培训及考核:我们定期对技术人员进行技能培训和考核，以提高服务质量和水平。

安全保障措施:我们对客户数据进行加密存储，并定期备份和恢复以确保客户数据的安全。

3、检测服务

每半年定期对设备保养一次，并做养护记录。

每年做一次详细能量测试报告，告知设备现状情况和检查病人数量及运行回收成本预测。

4、定期巡检服务

由我公司人员提供定期巡检服务，以检测本项目在建设后运行一段时间的状况是否良好、是否需要进一步调优等，我们将通过定期提供软件现场巡检服务来使产品更好地为用户服务。

现场巡检服务的工作内容：产品运行状态检查，产品健康检查服务，性能调优服务，产品保养等。

5、客户回访服务

为了更准确的了解实际应用中所面临的问题，监督我方对客户的服务质量，我方客户服务中心将定期进行客户回访，以便及时发现和解决问题，适时调整服务内容从而更好地做好服务。

高素质的专业维护队伍

在多年的项目实施过程中，我方锻炼出了一支具有很高技术水平专业维护队伍。