

售后服务承诺

一、产品质量承诺

- 1、公司对本次招投标所提供的产品符合【项目编号：SDGP370322000202502000024 项目名称：高青县人民医院医疗设备采购项目】要求的规格型号和技术性能。
- 2、公司保证所供产品是经过出厂检验的合格产品。
- 3、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。
- 4、交货时间：自合同签订生效之日起5个工作日内供货并安装调试完毕。
- 5、免费提供安装、调试、培训、技术服务等
6. 质保期三年。
7. 同版本软件提供产品免费升级服务和最新产品资料。

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，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：

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，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、服务团队：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。

4、驻点地区备件中心和授权服务分包常用备件库、备件支持架构，零担、快递、急送三级物流派送服务，保障产品备件供应及时、充足。

5、收费服务：保修期满后，客户可以与公司签订《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。

6、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。

三、 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36个月。
- 2、 保修期间，公司提供的产品出现的故障，公司承诺的服务时间如下：

产品出现故障，维修响应时间为 20 分钟之内，如需要更换配件，24 小时内派专业技术人员达到现场，48 小时内解除故障。

