

## 五、服务承诺

(格式自拟)

致：辉县市卫生健康委员会（采购人）

### 1、服务响应时间

我方承诺：如若我方中标我方将在合同签订之日起 15（日历日）内完成供货，且质量都能达到合格。

我公司承诺如若中标，自中标通知书发出之日起 30 天内和采购人签订合同并完成合同备案。

验收标准要求：合格。

质量保证和服务承诺。

1、提供的产品是全新的、符合国家质量标准、中国有关部门手续完备、具有生产厂家质量保证书（或合格证明）的产品；

2、所提供的产品全部为通过国家卫生器材质量检测中心检测合格产品。

3、保证不销售未经注册、无合格证明、过期、失效或者淘汰的医疗器械。

4、不违法发布医疗器械广告，积极认真做好医疗器械不良事件监测工作。

5、保证对供货后的产品进行跟踪，一旦出现质量问题或不良事件，立即按规定及时上报并采取召回措施。

6、对所经营产品负责，对不合格及不符合要求的产品包退包换，在经营中出现的质量问题导致的医疗器械产品出现问题，会积极妥善的解决，会承担责任。

7、提供的产品符合报价文件承诺和所签合同规定的技术要求；

8、若我方成交，保证所送交检验的产品符合招标文件要求及国家或行业标准，若有不符，则放弃成交，并承担相应的责任。

9、 保修年限、范围、保修条件

我司提供产品质量保修期为3年。在质保期内，发现质量问题，我司负责修理、更换，由此发生的一切费用由我司负责：如因使用不当造成的问题，我司负责修复，只收取材料成本费。

10、 质量问题的处理：

质保期内，我司保证每年至少3次的定期检查维修，并做好记录：除不可抗力和使用方责任外，费用全部由我司承担。质保期内产品质量经权威机构鉴定为不符合质量要求的，按合同协议承担违约责任。我司将建立完善的维修保档案，为用户提供咨询服务。

11、响应时间：接用户报修电话2小时内到达现场；4小时内解决问题。

12、及时提供非设备本身质量引起的其它意外故障的处理。

13、在保修期内，凡设备在开箱检验、安装调试、设备调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、直到产品符合质量要求。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。

14、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。修好后，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。

15、在保修期期满时，我方工程师和用户代表将对产品进行另一次测试，任何故障由我方免费解决并取得用户的认可。

16、响应方式：符合文件要求

我单位承诺：投标书有效期 90 天（日历日），从开标之日起计算，有效期短于此规定的投标文件将被视为无效文件。

我单位承诺质保期内维护保养免收费。

我单位承诺质保期外维护保养按照出厂价格收费。

## 2、响应方式

我单位在你方城市具有服务地点

## 3、质保承诺

项目免费质保期：3年

1. 货物保证我方所提供的货物达到技术标准和规范要求；

2. 我方保证货物是全新的、未使用过的，是经过合法渠道进货的原装合格正品，并完全符合合同规定的质量、规格和性能的要求；

3. 在交货前，由我厂对产品质量、规格、性能和数量/重量进行精确和全面的检测，并出具证明产品有相符的证明书和质量检验证书。

4. 货物检验若开箱检验中发现有诸如数量、型号和外观尺寸与合同不符，或密封包卷物本身的短少和损坏，我方将向业主和监理工程师报告，并提出处理意见请业主和监理工程师审批。

5. 检验方法：我方将组织业主、工程师在货物到达现场时共同进行到货检验。

6. 合同项目的设备运抵规定的交货地点后，我方组织业主、工程师共同对其进行检查，并认真做好交接记录，各方签字。

7. 检查的内容主要包括：满足合同对包装的要求：外观良好，运输途中未受损；编号、数量和名称与合同要求的货物清单核实无误。

8. 所进行的检查已满足合同中业主要求时即办理入库交接手续。

9. 随箱文件每个包装箱内附有产品的合格证书。

10. 基本内容

10.1 认真贯彻学习和遵守国家关于医疗器械质量管理的方针、政策、法律及有关规定。

10.2 依据企业质量方针目标，制定本部门的质量工作计划，并协助本部门领导组织实施。

10.3 负责质量管理制度在本部门的督促、执行，定期检查制度执行情况，对存在的问题提出改进措施。

10.4 负责处理质量查询。对顾客反映的质量问题，应填写质量查询登记表，及时查出原因，迅速予以答复解决，并按月整理查询情况报送质量管理部和市场部门。

10.5 负责质量信息管理工作。经常收集各种信息和有关质量的意见建议，组织传递反馈。并定期进行统计分析，提供分析报告。

10.6 负责不合格产品报损前的审核及报废产品处理的监督工作。

10.7收集、保管好本部门的质量文件、档案资料，督促各岗位做好各种台帐、记录，保证本部门各项质量活动记录的完整性、准确性和可追溯性。建立并做好产品质量档案工作。

10.8协助部门领导组织本部门质量分析会，做好记录，及时上报本部门发生的质量事故，及时填报质量统计报表和各类信息处理单。

10.9指导验收员、养护员和保管员执行质量标准 and 各项管理规定。

10.10了解本责任制的贯彻执行情况，及时向部门负责人汇报、总结成绩，找出差距，不断提高服务质量。

10.11负责经营过程中产品质量管理工作，指导、督促产品质量管理制度的执行等。

#### **4、维修、维护服务体系**

##### **1. 服务标准制定**

明确服务目标：基于客户需求及行业最佳实践，设定清晰的服务质量标准 and 目标。

服务规范建立：制定详细的服务流程、操作规范及质量控制标准，确保服务过程标准化、规范化。

持续评估与改进：建立服务标准评估机制，定期回顾并调整服务标准，以适应市场变化及客户需求。

##### **2. 客户支持流程**

多渠道接入：提供电话、邮件、在线聊天、自助服务平台等多种客户支持渠道，确保客户能便捷地获取帮助。

分级响应：根据问题紧急程度和复杂度，实行分级响应策略，确保高效解决客户问题。

闭环管理：从客户问题提交到解决确认，形成完整的闭环管理流程，确保每个问题都得到妥善处理。

### 3. 故障响应机制

快速响应：建立7x24小时故障响应机制，确保在任何时间客户遇到故障都能得到及时响应。

故障诊断与排除：组织专业团队对故障进行快速诊断，并采取有效措施迅速排除故障，恢复服务。

后续跟踪：对故障处理结果进行后续跟踪，确保问题彻底解决，并收集客户反馈以优化服务。

### 4. 定期维护计划

定制化维护方案：根据设备使用情况、厂家建议及客户需求，制定个性化的定期维护计划。

预防性维护：通过定期检查、清洁、调整等预防性维护措施，减少设备故障率，延长使用寿命。

维护记录与分析：详细记录每次维护活动的执行情况及设备状态，为设备管理和服务优化提供依据。

### 5. 技术培训与指导

客户培训：定期为客户提供设备操作、日常维护等方面的培训，提升客户自主维护能力。

技术支持：提供线上、线下多种形式的技术支持与指导，解答客户在设备使用中的疑问。

知识库建设：建立完善的技术知识库，便于客户自助查询和学习。

## 6. 客户满意度调查

定期调查：通过问卷调查、电话访问等方式，定期收集客户对服务的满意度反馈。

分析改进：对收集到的数据进行深入分析，识别服务中的不足之处，并制定改进措施。

反馈机制：建立客户反馈快速响应机制，确保客户意见和建议能够及时得到处理。

## 7. 服务优化迭代

持续改进：基于客户满意度调查结果及市场变化，持续优化服务流程、提升服务质量。

技术创新：引入新技术、新方法，提升服务效率和客户满意度。

案例分享：定期组织服务案例分享会，总结成功经验和失败教训，促进团队成长。

## 8. 应急处理预案

风险评估：对可能发生的各类紧急情况进行风险评估，制定相应的应急处理预案。

应急演练：定期组织应急演练，提高团队的应急响应能力和协同作战能力。

资源准备：确保应急处理所需的物资、人力等资源准备充分，以应对突发事件。

## 5、技术支持

为使本项目所涉及的医师、技师、操作及维修人员能全面地了解整个设备，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，还将负责组织对管理和技术人员进行全面高质量的培训。

培训的目的是使医师、技师、操作及维修人员不仅对整个设备有足够的认识，而且能完全胜任所承担的工作，确保整个设备安全可靠地运行，并达到最大效益。为此，我们针对人员各自的工作性质，对不同职责的工作人员分类进行专门培训，使他们掌握一定的专业技能和一定的开发能力。

我们将提供多种培训课程和按客户所需要的各种深度、广度的产品和技术知识讲座。由本期项目主要设备供应商提供的对相关技术人员进行针对性的培训，使他们能够获取国内外大型综合设备的成功经验，熟练掌握所提供的设备及软件的运行维护操作，同时掌握各种先进的软件技术。另外，我们的技术人员和培训教师随时准备为客户提供技术支持和最新技术信息。

### 1. 培训目标

- (1) 掌握设备的初始化和首要参数的设定办法；
- (2) 对普通性故障进行诊断、定位和排除；
- (3) 掌握设备故障后的恢复方法；



(4) 熟练查阅各种设备操作和维护手册；

(5) 指导普通操作人员的工作。

## 2. 培训形式

为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：

**授课：**由专业资深的教师，在现场对用户进行培训。通常由课堂讲授和现场操作讲授组成，通常由用户的使用手册支持，适当的操作为辅助。

**现场指导：**在项目执行过程中，我们的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。

## 3. 培训大纲

我方对客户方医师、技师、操作及维修人员进行有关设备安装、调试、保护、操作、颐养等方面的技术培训，直至能熟练独立操作。详细的培训时间、培训人数、培训计划和培训内容将在合同签定后征得客户方同意后施行。

我方或原厂商的培训教员具有至少三年相同课程的教学经验。所有的培训教员都采用中文授课，并提供培训用计算机、网络环境、文字资料和讲义等相关用品，所有的资料都为中文书写。

医疗器械供货、培训方案及质保步伐

## 4. 培训内容

(1) 前端设备概述，包括设备设备和功能描述；

(2) 设备的日常运行操作及熟练训练；

(3) 在各种不普通情况下，维持设备运行的操作；

(4) 值班、监视、记录、数据与资料的收集和整理的训练;

(5) 设备常见故障的排除及日常维护、保养方法的研究。

## 5. 培训时间安排

(1) 培训时间: 与客户协商确定

(2) 培训地点: 详细地点与客户协商确定

(3) 培训费用: 免费技术培训。

6. 培训内容: 根据医疗器械特点和临床需求, 制定培训内容, 包括设备操作、维护保养、故障处理等方面。

7. 培训方式: 采用理论授课、实操演练、远程培训等多种方式, 提高培训效果。

8. 培训对象: 针对医护人员、设备维修人员等不同岗位, 开展有针对性的培训。

9. 培训周期: 根据设备特性和临床需求, 合理设置培训周期, 确保培训效果。

10. 考核与评价: 建立培训考核与评价体系, 确保培训质量。

## 6、零配件和维修备品备件的供应保障

### 1. 建立库存制度

合理设定库存水平: 根据设备故障历史数据、生产需求预测及备件采购周期, 科学设定安全库存量, 既避免库存积压, 又确保紧急情况下的快速响应。

分类管理: 将备件按关键性、使用频率等因素进行分类, 实施差异化库存管理策略, 优先保障关键备件的充足供应。

## 2. 多渠道采购

拓宽采购渠道：建立多元化的供应商网络，包括国内外知名厂商、代理商及电商平台等，确保备件来源的多样性和可靠性。

比较采购：定期评估各渠道的价格、质量、交货期等因素，选择性价比最优的供应商进行合作。

## 3. 供应商管理

供应商评估与选择：建立严格的供应商准入机制，从资质、信誉、产品质量、售后服务等多方面进行综合评估。

长期合作与激励：与优质供应商建立长期合作关系，通过订单倾斜、年度评优等方式激励供应商持续改进。

## 4. 紧急响应机制

快速响应团队：组建专门的备件紧急响应小组，负责处理突发备件需求，确保在最短时间内完成采购与调配。

预案制定：针对关键设备制定备件短缺应急预案，包括替代方案、临时修复措施等，减少停机损失。

## 5. 信息化管理

建立备件管理系统：采用ERP、WMS等信息化系统，实现备件从入库、存储、出库到使用的全程跟踪与管理。

数据分析与预测：利用大数据分析技术，对备件消耗趋势进行预测，为库存调整提供数据支持。

## 6. 定期盘点与检查

定期盘点：实施月度、季度、年度等不同周期的备件盘点，确保账实相符，及时发现并处理库存差异。

质量检查：对库存备件进行定期质量检查，防止因存储不当导致的备件损坏或失效。

## 7. 维护保养

预防性维护：对设备进行定期维护保养，减少故障发生概率，从而降低备件消耗。

备件保养：对库存备件进行必要的保养措施，如防锈、防尘、防潮等，延长备件使用寿命。

## 8. 合同保障

签订长期合作协议：与关键供应商签订长期合作协议，明确双方的权利与义务，确保备件供应的稳定性。

违约责任条款：在合同中明确违约责任及赔偿条款，为应对供应商违约风险提供法律保障。

## 7、质保期内及质保期外维护保养收费承诺

### 1. 质保期内技术服务方案

保修期内，如由于我方的责任而需要对本系统中的部件（包括软件和硬件）予以更换或升级，则该部件的保修期相应延长。

我方在接到采购人维修或技术服务要求后将立即作出响应，在远程不能解决问题的情况下，接用户报修电话2小时内到达现场；4小时内解决问题，若到现场后 4 小时内不能解决问题，则立即更换备品备件，确保整个系统在 1 个工作日内恢复正常运行。

我方所有的售后服务情况设立级别，出现故障时，相关人员（工程师助理、工程师、资深工程师、专业临床应用专家等）判定该故障处于何种级别，同时需和设备原厂商协商故障问题是属于硬件问题还是软件方面的问题，按照不同故障级别进行处理。

#### 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，我们也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。

## 2. 质保期后技术服务方案

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，其备件和耗材价格不超过投标文件的定价。

## 8、其它优惠条件

1. 我公司对本工程承担总承包责任，绝不分包、转包。

2. 认真做好不扰民施工的各项措施，搞好环境保护。调和处理好周边关系，如遇影响到工程正常进行的问题，保证不推脱。

3. 售后服务：质保期内免费维修保养，质保期后终身维护，只收取维修材料成本费。

4. 在同等竞争条件下，我公司不以降低产品技术性能的基础上，真诚以最优惠的价格提供给对方。

投标人： 河南国良医疗器械有限公司 (电子签章)

法定代表人： \_\_\_\_\_ (电子签章)

日期： 2024年09月04日