

4.4 服务承诺

一、产品质量保证

- 1.1 所经营的医疗器械设备须符合国家规定的各项标准
- 1.2 产品的质量特征表现明显，绝对保证性能可靠，安全稳定有效
- 1.3 对出厂时的检验报告数据不详、产生质量疑问的及时送当地的质量鉴定部门鉴定或回厂重新鉴定。
- 1.4 对产品检验结果发生分歧时，提请鉴定部门或法定计量部门仲裁。

二. 各级质量责任制

- 2.1 质量管理实行三级检验负责制，一是主管领导的责任，二是质检员责任，三是保管员责任，分工明确，各负其责。
- 2.2 质检部门对本企业经营的全部医疗器械设备进行质量验收、检查并负责监督产品的技术标准及进货合同有关的质量条款执行情况。
- 2.3 质量主管领导定期召开质量分析会，质检员定期对在库商品复查，保管员应经常自检自查，发现问题及时解决。
- 2.4 质量事故的处理，产品若出现质量问题，查明原因，追究当事人责任，并针对工作中的不足，进行之有效的处理。

三. 质量跟踪及不良反应报告制度

- 3.1 医疗器械设备的入库、在库、出库有详细的检查记录。

3.2 定期对此类商品的质量进行检查，养护，发现问题及时解决。

3.3 密切注视医疗器械设备的使用情况，跟踪了解产品质量，积极 反馈质量信息。

3.4 定期走访用户，作好医疗器械设备的质量跟踪调查，要求有详 细、准确的记录。

四. 医疗器械设备售后服务的管理制度

4.1 医疗器械设备属于专业性器材，也是一种特殊的商品，因此，在 经营中，有必要向用户提供必须的培训、维修等售后服务。

4.2 熟悉了解产品的性能，工作原理及使用方法。

4.3 对操作人员提供必要的培训，使之了解本产品的结构，详细讲 解使用方法，避免因使用不当而造成的损失。

4.4 提供专业人员，保证产品的使用效果。

4.5 定期征求拥护使用意见，及时处理产品在工作中出现的故障。

4.6 树立信誉，为消费者利益负责，为企业形象负责，对用户反映 的问题一一落实。

4.7 新产品投入市场，必须多做调查，跟踪服务。

五. 医疗器械设备质量验收制度

质检员要认真贯彻执行有关的法律、法规及各项规章制度，入库 时要坚持做

到以下几点：

5.1 要依据有关标准及合同条款对商品质量逐批、逐件验收。

5.2 必须做到验收有记录，对品名的各项检查、验收记录应完整、详细、规范。

5.3 必须做到验收人签字盖章，证明商品合格后方能入库，要求记录完整，无涂改，存档保存。

5.4 对企业自用的精密仪器、计量器具设有管理台帐，定期检查， 并有检查记录。

5.5 建立医疗器械设备质量档案，研究处理医疗器械设备质量问题。

六. 用户回访制度

6.1 为使产品在医疗上应用安全、方便、质量稳定，避免在使用过 程中产生

质量问题，我们应广泛征求意见，经常走访用户，听取使用后的反映意见以便使产品更完善。

6.2 定期走访用户，收集拥护对医疗器械设备管理、服务质量的评 价意见，

对反馈回的品种，对其供方的质量、销售信誉进行综合分析， 取长补短。

6.3 对用户反映的意见或出现的问题跟踪了解处理意见明确，有效。

6.4 经常走访用户，积极反馈信息，查品牌，讲信誉，做到货真价实，保证消费者利益。

七. 售后培训、应急管理方案

7.1 产品符合国家质量检测标准和本招标文件规定标准的全新正品现货，提供随货物《产品合格证》。

7.2 免费培训操作及维修人员，免费负责设备的安装及调试。

7.3 公司信誉度高，具有完善的售后服务，设备出现故障，1 小时进行响应，12 小时到达，24 小时内处理问题，否则提供备用机直至原设备修好为止。

7.4 设备交付时提供维护手册、维修手册、软件备份、故障代码表、备件清单、零部件、维修密码等维护维修必需的材料和信息。

7.5 设备交付正常使用前产生的所有费用均由投标公司承担。

7.6 设备交付时提供产品使用说明书及光盘，并进行有关使用培训。

7.7 整套设备自验收合格之日起提供 1 年内原厂免费全包修。

7.8 免费培训设备操作人员及设备维修人员，免费负责设备的安装及调试。

7.9 每年免费提供不低于 3 次设备维护保养服务。

7.10 免费对软件进行升级。

总负责人：黄志超，18768810092.

维修人员联系方式：吕路娜 13949858967

维修地点：河南省郑州市管城回族区紫东路 9 号 1 层 121 室

本人孟繁佳，河南夏铭医疗器械有限公司法人，特此承诺：以上情况属实且会严格执行。

许昌市公共资源交易平台投标专用
ECFADF54F33747D5B7321BDAF99D545A



供应商名称（公章）：河南夏铭医疗器械有限公司

供应商法定代表人签字：孟繁佳

日期：2023 年 9 月 5 日