

4.4 服务承诺

(根据谈判文件规定及供应商自身条件编制)

1、免费保修期；对该系统提供贰年保修服务。保修期从系统验收合格、双方签署验收报告之日算起。□

2、应急维修时间安排；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。

3、在验收之后我司会统一安排售后技术管理人员负责该工程的售后工作，并将技术人员的联系方式交予业主方。□

4、维修服务收费标准；在保修期内对我司保修范围内的不进行收费，保修期外对系统进行维修将以成本价收取材料费和人工费。□

5、提供设备厂家的技术负责人电话给予业主方，并邀请设备厂家参与设备运行培训。□

6、售后服务承诺；□

一、工程回访及保修承诺□

我们承诺工程的保修期限为1年。在保修期内实行三包，免费服务；免费提供设备正常使用情况下的维修、更换及保养服务；质保期内因用户使用、管理不当所造成的损失由业主承担，我方提供有偿服务；免费定期派出技术人员到设备房巡查，保障设备正常运行；及时进行工程回访及维修，在接到维修通知之时起派人到场维修；发生紧急抢修事故，在接到事故通知后将立即到达施工现场抢修。□

二、回访及保修措施□

1、在保修期内每年免费提供不低于3次设备维护保养服务（产品参数中有特殊要求的以参数要求的为准）。□

2、维修时，建立回访维修卡，根据工程情况安排回访计划，确定回访日期。□

3、向业主发出保修卡。保修卡一式在一个月之内发出，保修卡的内容是：

4、工程的称谓。□

5、关于保修的原则和目的。□

6、我们负责保修的部门和人员。□

7、工程回访结束后，施工管理部集中回访人员意见，写出回访报告，报送主管领导，对于在工程中回访发现的质量缺陷应立即制订纠正措施并尽快维修。□

8、保修□

当接到用户的投诉和工程回访中发现的缺陷后，应自通知之日起就发现

的缺陷进一步确认，与业主商议返修内容，可现场调查，也可电话询问。将了解的情况填入维修任务书，分析存在的问题，找出主要原因，制订措施，经部门主管审核后，提交单位主管领导审批。经审批后的维修任务书连同维修登记表，由生产计划部门发给责任人员，要确定完成的日期，并备份保存。□

维修责任人员一般由原项目经理担任。当原项目经理已调离且附近没有施工项目时，应专门派人前往维修，生产部门主管对维修责任人及维修人员进行动技术交底，强调服务原则，要求维修人员主动配合业主单位，对于业主的合理要求尽可能满足，坚决防止和业主方面的争吵发生。□

维修负责人员按维修任务书中的内容进行维修工作。当维修任务完成后，维修负责人要将工程管理部门或业主确认的维修任务书返还生产部门，并填写维修登记表送生产部门、财务部门。□

9、保修记录□

对于回访及维修，我们均要建立相应的档案，并由生产部门保存维修记录，期限为5年。□

保修记录主要有：承建工程维修卡；工程保修卡；工程回访报告；维修任务书；维修登记表。□

设置的服务机构：许昌钧捷医疗器械有限公司禹州市中医院两专科一中心”建设项目服务部

服务范围：对禹州市中医院两专科一中心”建设项目售后服务。

售后负责人：刘世伟

联系人：张小娟 电话：17337477722

维修地点：禹州市夏都街道禹王大道（禹王广场F5-114 214铺）

维修点具备的能力：维修点备货充足，维修人员经验丰富，满足本项目售后服务需求。

供应商名称（公章）：许昌钧捷医疗器械有限公司

法定代表人审核签字：

2023年9月13日

张小娟