

4.5 售后服务方案

（供应商根据谈判文件要求自行编制）

售后服务方案

一、售后服务整体概述

许昌普高医疗器械有限公司深耕医疗器械供应领域多年，始终将临床使用安全与客户服务体验放在运营核心位置。针对本次禹州市妇幼保健院高频电灼仪等医疗设备采购项目，我司严格对标采购文件的各项要求，梳理形成了覆盖售前咨询、供货交付、安装验收、人员培训、质保维修、长期保障的全链条售后服务方案，完整响应项目对售后服务的所有要求，完全符合本次采购项目交钥匙工程的服务标准。

本方案中所有服务承诺均与我司投标响应文件内容保持一致，每一项要求都明确了对应的执行标准与责任划分，不存在模糊表述或遗漏环节。从设备出厂的资质核验，到运输配送的安全保障，从上门安装调试的细节把控，到操作人员的系统培训，再到故障响应、质保维修、终身技术支持等全流程服务，所有环节的责任与服务内容均已明确，相关费用已全部纳入本次投标报价，无需采购人额外支付任何额外成本。

我司承诺，所有服务严格遵循国家医疗器械行业相关规范，保障设备从交付到退役全生命周期的服务支撑，确保设备稳定运行，满足禹州市妇幼保健院临床诊疗工作的持续需求，切实保障医疗安全与诊疗质量。

二、售前及供货阶段服务承诺

1. 产品资质保障承诺

本次参与投标的全部高频电灼仪等设备，均为严格符合谈判文件规定标准的全新正品现货，设备出厂未经过任何使用、改装，原厂包装完整未拆封，所有批次均符合国家医疗器械生产质量规范。本次投标的所有产品核心信息均已完整列明，包含对应设备的生产厂家、生产产地、品牌、具体型号，以及每款设备对应的医疗器械注册证编号，所有信息公开可查，不存在任何隐瞒或虚假标注。本次

投标所提供的所有资质文件，包括营业执照、医疗器械经营许可、产品注册证/备案凭证等，均处于法定有效期内，不存在过期、失效、变造的情况，所有资质完全符合本次项目的投标要求，若存在任何资质不实或产品不符合约定的情况，我司自愿承担响应无效的结果。

2. 全费用报价说明

我司针对本次项目给出的投标报价，为覆盖项目全流程的完整综合报价，已经包含完成本次采购所需的全部费用，涵盖产品税费、全程运输费、上门安装费、开机调试费、操作人员培训费、全周期售后保障服务费等所有相关开支，完全满足项目要求的完整响应标准。本项目按要求执行交钥匙工程模式，本次报价除上述费用外，还包含设备、配套材料、核心元件的购置费用，安装调试过程中的耗材费用，验收环节的各项准备费用，以及与项目相关的其他单位对接协调产生的所有开支，采购人无需在报价之外额外支付任何费用，我司将完成所有环节的统筹安排与费用结算，交付可直接投入临床使用的合格设备。

3. 交货与运输安排

本次项目交货地点严格遵从禹州市妇幼保健院指定的院内点位，我司全权负责设备从出厂到现场的全程运输事宜，无需采购人承担任何运输相关责任与额外费用。备货阶段，我司仓管团队会针对设备型号、批次再次核验产品信息与资质，确认无误后会根据医疗器械运输要求完成定制化包装，针对精密部件增加防震缓冲防护层，规避运输途中颠簸磕碰带来的损伤。运输过程选用长期合作的专业医疗器械冷链物流服务商，全程 **GPS** 定位追踪，确保设备按约定时间完好配送至指定地点。

4. 免费安装调试服务

设备送达现场后，我司安排资深工程师完成免费上门安装调试服务，所有安装工序不收取任何费用。针对本项目涉及的跨单位对接协调工作，我司会安排专属项目对接人提前梳理对接流程，主动对接院方信息科、后勤科室以及项目总包

单位，确认安装条件、供电管线、场地布局等各项前置要求，避免对接不畅延误安装进度。安装完成后，工程师会按照原厂标准流程逐项开展通电检测，进行不少于 8 小时的连续试运行，记录运行参数，排查潜在异常，确认设备各项性能指标完全符合原厂标准与临床使用要求后，才会正式交付使用，确保设备到场即可投入正常临床工作。

5. 验收配合安排

我司完全配合采购人组建的验收小组开展各项验收工作，提前整理汇总本项目涉及的全部资质文件、产品合格证明、安装调试检测记录等验收必备材料，安排专人对接验收事宜，确保验收环节资料齐备、流程顺畅。所有验收流程严格遵循采购标的相关国家标准规范，完全匹配谈判文件要求与我司投标响应文件中的各项承诺，不打折扣落实验收标准。验收过程中，若验收小组提出疑问或整改要求，我司会第一时间响应处理，直至符合验收要求。验收结束后，我司会积极配合完成验收书签署工作，确认各项标准的验收情况，保障验收流程合规闭环。

6. 现场操作培训

我司会根据禹州市妇幼保健院使用科室的排班情况，提前协调培训时间，安排具备对应设备培训资质的工程师开展免费上门培训，不收取任何培训相关费用。培训前工程师会提前对接科室负责人，了解科室日常诊疗的高频使用场景，梳理贴合妇幼临床需求的培训内容。培训过程中，会从设备开机前检查、参数调节、操作步骤、术后收纳等日常流程逐一讲解，明确高电压操作、器械接触防护等核心注意事项，规避临床使用风险。讲解完成后会组织分组实操练习，工程师一对一纠正不规范操作，解答医护人员提出的临床使用疑问，直到所有参训人员都能够独立完成全流程操作，达到临床上岗要求。

7. 日常维护培训

针对医院设备科的维护管理人员，我司工程师会开展专项日常维护培训，匹配管理需求定制培训内容。培训过程中会结合设备结构特点，讲解每日使用后清洁消毒、每周线路检查、每月性能校准等不同频次的保养要点，明确防尘、防潮、

防过载等日常存放的核心注意事项。同时会梳理临床使用中常见的小故障，讲解异常告警、参数不稳等问题的自查排查思路，帮助管理人员掌握基础问题的快速定位方法。通过系统培训，可有效提升院方自主维护能力，帮助延长设备使用寿命，降低非核心故障的报修频次，保障设备持续稳定运行。

8. 质保期限说明

本次禹州市妇幼保健院采购的所有设备，我司均提供整机 **1** 年免费原厂质保服务。质保期起算时间自项目整体验收合格、双方签署验收书当日开始计算。质保期内，我司提供免费上门故障排查维修、免费更换原厂损坏零部件服务，同时提供免费的设备定期巡检，以及操作、维护相关的技术咨询支持，所有约定服务均不收取额外费用。

9. 质保期内维修与更换服务

质保期内，凡是设备出现非人为操作导致的故障或性能异常，我司提供全免费维修服务，更换损坏部件均采用原厂原装配件，不向采购人收取任何配件费、维修费、上门服务费。若设备经多次调试维修后，仍无法达到采购合同约定的使用要求，经双方协商一致，我司将免费为采购人更换同型号全新设备，由此产生的运输、安装、调试等全部费用，均由我司自行承担。如果设备出现不可纠正的质量问题，或存在影响诊疗安全的生物安全隐患，采购人有权直接退回设备，我司将全额退还已收款项，并承担退货运费、拆机清场等所有相关开支，同时承担由此产生的全部后果，全力保障采购人的合法权益与临床诊疗安全。

三、质保期满后售后服务

1. 终身成本价维修服务

本次项目所有设备质保期满后，我司仍将持续提供终身成本价维修服务，不会因超出质保期限停止服务支撑。服务过程中，我司仅向采购人收取更换配件的原厂成本费用，不额外收取上门服务费、维修人工费用，不会设置多余收费项目

增加院方运维负担。维修过程仍严格遵循原厂技术标准，保障维修后设备性能稳定符合临床使用要求。

2. 长期配件与技术支持

我司针对本次中标设备建立专属配件储备档案，在许昌本地服务仓长期储备对应型号的原厂核心配件与易损耗材，不会因设备停产中断配件供应，保障设备全生命周期的配件需求可得到及时满足。同时，我司技术服务团队持续提供免费技术咨询支持，院方在使用、维护过程中遇到任何疑问，均可随时联系对接，我司会第一时间给出专业解决方案。

3. 支付方式与流程

针对本次项目，我司完全接受采购方要求的银行转账支付方式，所有款项直接拨付至我司投标文件列明的对公账户，账户信息真实有效可查。我司严格遵从政府采购资金拨付程序要求，不会提前要求预付货款，所有款项待项目整体验收合格后，按既定流程办理拨付手续即可。我司会提前整理好发票、验收确认书等付款所需全部材料，安排专人对接款项流程，配合采购方完成拨付审批，保障支付环节顺畅合规。

4. 服务团队配置

本次项目我司组建专属售后服务团队，核心成员均拥有 5 年以上医疗器械维修服务经验，且全部持有医疗器械维修相关专业资质证书。团队负责人拥有十年以上妇幼医疗设备售后管理经验，熟悉禹州本地医疗服务流程，能快速统筹协调各类服务需求；上门工程师均经过设备原厂的系统技术培训，熟悉对应型号高频电灼仪的结构原理、故障排查与维修调试，可精准处理各类设备问题，从技术层面保障售后服务的专业度与效率。

5. 服务质量监督机制

我司针对本项目建立了三级服务质量监督体系，每一次售后服务完成后，售后主管都会第一时间回访采购人，收集服务体验评价与改进建议。若采购人提出

服务投诉，会在 1 个工作日内完成问题核查，给出整改方案并反馈处理结果，对不符合服务标准的服务人员按内部制度进行追责。所有服务记录都会存档汇总，定期针对服务案例复盘优化，持续调整完善服务流程，确保每一次服务都能满足禹州市妇幼保健院的需求，切实保障采购人权益。