

8、售后服务方案

3BDB243F

我公司拥有专业的售后服务队伍，已建立了一套完善的售后服务体系。在“学习发展，创造价值”的工作思想指导下，售后服务部本着“服务为先，客户为主”的宗旨，始终坚持以全面服务为导向，为用户提供优质高效的售后服务为目标。充分保证公司售后服务的专业性、及时性和周到性，充分考虑用户提出的每一项要求，为用户提供最终成熟、合理、优质的方案和优良的售后服务。为确保采购方能充分享受本公司提供的优质服务，我公司在设备质量、技术支持、维修维护措施、备件供应“四保障”的基础上针对本项目特作出如下承诺：

(1)、故障响应时间

3BDB243F

设备使用周期内如出现故障，在接到通知后 15 分钟内立即做出技术指导性响应，1 小时内派工程技术人员现场维修，如当场不能解决问题，24 小时内公司向医院提供备用设备，确保不影响医院的正常使用。质保期满后也按照上述要求执行。

提供 7*24 小时全天候服务，确保采购方采购产品任何时段，问题都能及时解决。

24 小时服务电话：19103925899。

(2)、保证运输过程中设备的外观质量与设备质量：免费送货至采购方指定地点、免费安装、调试；安装中严格按照用户要求进

行安装，保护现场各项设施。在不影响采购方正常工作的前提下，保质保量，按时完成安装、调试、验收任务。

(3)、公司派遣 1 名专业的维修技术人员为采购方提供免费设备巡检。售后服务巡检员定期巡检、回访，收集、整理客户意见，建立完善服务信息系统，发现故障隐患及时排除，出现问题及时解决。

(4)、公司对该项目产品在验收合格后的第 15 天、第 30 天、第 45 天、第 60 天进行 4 次定期巡检服务，现场对质量进行测试及优化，及时发现设备存在的潜在问题，提早消除故障隐患，确保设备质量安全、稳定、优良。6 个月后，每季度 1 次回访，了解设备使用情况，以便定期进行修理及维护。

(5)、售后服务部在验收后 1 月内每周进行一次例行电话回访，了解医疗器械设备使用情况等。

供应商名称（全称并加盖电子公章）：河南康姆福德医疗科技有限公司

日 期：2025 年 05 月 13 日