

六、售后维修和服务计划表及相关承诺

(此表请投标人自行设计, 包括货物技术支持和售后服务的程序、内容及措施等)

(一) 售后服务承诺



本公司恩德莱康复器具(北京)有限公司参与贵方组织的残疾军人康复辅助器具配置项目其他医疗设备采购项目项目编号:ZQZB-BJ-2204006-01作出如下售后服务承诺:

1、货物的质保期及各项承诺

我单位:恩德莱康复器具(北京)有限公司完全同意你们选择中标单位的办法, 同意你们的品牌选择、质量要求、并同意自行承担为报价书所发生一切费用并郑重承诺以下内容:

(1) 保修期:壹年。

(2) 质量要求:达到国家相关质量合格标准。

(3) 货物交付地点:与各区退役军人事务局商定后, 以书面补充协议确定。

(4) 验收、付款方式:签订合同后支付合同总金额的 30%, 配置完成 10 个区后再付合同总金额的 50%, 全部完成后, 按照实际发生额结清尾款。



(5) 产品保修服务：提供壹年的免费保修，保修期自验收签字之日起计算。保修期满前1个月内卖方应负责一次免费全面检查，并写出正式报告，如发现潜在问题，应负责排除。

(6) 告知服务：提前告知服务对象配置范围、适配器具、配置时间、注意事项、费用限额等。

(7) 配置服务：免费安装调试，免费提供现场康复指导，及时解决配置过程中遇到的问题，以达到服务对象完全掌握康复辅具使用方法为标准，对需要到装配机构配置的服务对象，免费提供适应性训练服务。

(8) 送货服务：免费提供相应的送货服务。

(9) 售后服务：在质保期内，如果产品发生故障，接到伤残军人维修及技术服务要求后2小时内响应，如果通过电话无法解决，在2个工作日内派技术人员上门进行维修或更换，并保证问题解决到残疾军人满意为止，最大限度保证残疾军人的使用。

(9) 北京市设置服务网点。网点具有临床接待、检查、测量、取型、加工、适配、训练、售后服务等功能。

(10) 有满足残疾军人服务的相关行业资质、医疗专业人员、假肢矫形器技师，生产装配场地、专业设备、配件仓储、服务车辆、康复训练设施、康复理疗设备、残疾军人住宿等条件。

(11) 有项目技术人员配备生产加工设备的项目服务车提供下乡集中服务和上门服务。

(12) 装配假肢、矫形器三个月内要对残疾军人进行随访，了解假肢、矫形器使用状况，发现问题及时处理。随访采用入户，电话或信函等方式，随访情况要记录存档。初次装配假肢的残疾人，当残肢萎缩导致接受腔松动时，应按规定指导残疾军人如何调制或采取技术措施予以处置，如无法继续使用时，应免费更换。

(13) 售后服务联系人：刘伟彪 (010-67957927)



2、售后服务的程序、内容及措施

(1) 响应磋商文件中售后服务的要求

我公司对所有货物提供免费质保壹年，质量保证期为货物最终验收合格政府采购项目验收报告签订之日起开始计算。质保期内货物免费三包，我公司免费上门提供相应服务。质保期内非人为原因损坏的货物应无偿更换、免费修复。因货物原因造成的损失和相关事故责任，由我公司负责，并由我公司作出相应赔偿。

制造商执行的货物制造、检验和验收的标准要达到国标及同等相关标准，且为优级产品。我公司所供产品保证为正规渠道进货的符合相关标准的原装正品（附有原厂保修单）。货物的设计、制造、运输、报验、培训及售后服务等工作保证达到相关国家标准，保证为全新的、未使用过的品牌的优质品。

我公司负责按国家相关标准进行货物包装且包装保证为制造商原厂包装，设备的包装均应有良好的防湿、防潮、防雨、防腐及防碰撞的措施。凡由于包装不良造成的损失和由此产生的费用均由我公司承担。保证提供各种产品装箱清单，按装箱清单进行验收。

我公司供货时通过制造厂商的出厂检验，并提供质量合格证书。保证提供的货物符合中华人民共和国国家及行业的安全质量标准。

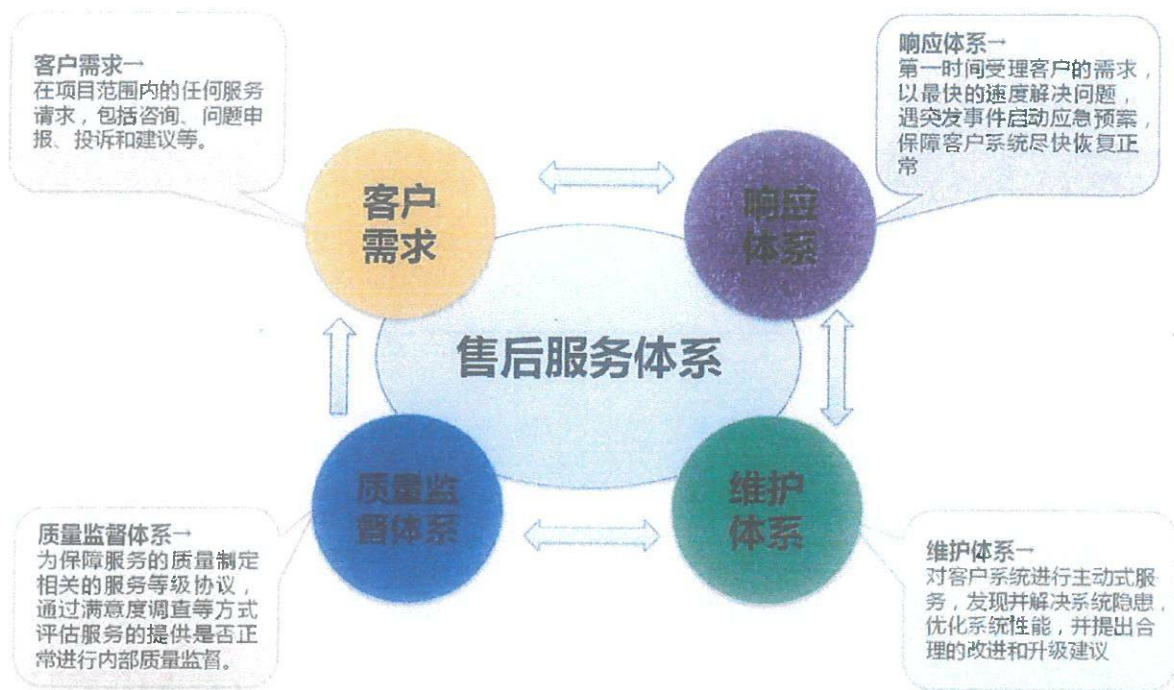
货物正常到货后进行验收，验收由采购人与我公司及相关人员依据国家有关标准、合同及有关附件要求进行并现场试用进行检验，我公司负责由此产生的检测检验费用。经验收不合格时，我公司保证在采购人指定的时间内无条件更换，由此造成的损失由我公司全部负责。

本项目最终按我公司成交单价进行批次供货，供货批次须按采购人供货通知为准。

(2) 售后服务的程序

为规范售后服务工作，满足采购人的需求，保证采购人在使用我公司货物时，能发挥最大的效益，提高采购人对货物的满意度和信任度，提高货物的市场占有率，制定售后服务管理制度和 workflows。





(3) 售后服务内容

技术服务部人员配备 2-4 人，各分公司配备 1-2 人，代理经销商进行技术培训，作为前沿服务人员。

公司委派资深技术人员为采购人提供 7×24 小时免费咨询服务，服务辐射范围，接收服务信息，在质保期内，如果产品发生故障，接到伤残军人维修及技术服务要求后 2 小时内响应，如果通过电话无法解决，在 2 个工作日内派技术人员上门进行维修或更换，并保证问题解决到残疾军人满意为止，最大限度保证残疾军人的使用。

(4) 售后服务措施

根据合同及技术协议的要求，对质保期内，因货物的质量问题造成各类故障或损坏，无偿为采购人维修或更换相应货物；

对质保期外的服务，通过售后部门报价（包括配件，人员出差等的费用）；对合同中要求进行安装调试的，在规定的时间内，组织人员对货物进行安装调试及对采购人工作人员进

行培训；

定期组织人员对每个区域和重点客户进行走访，了解货物的使用情况，征求采购人对货物在使用等方面的反馈意见。

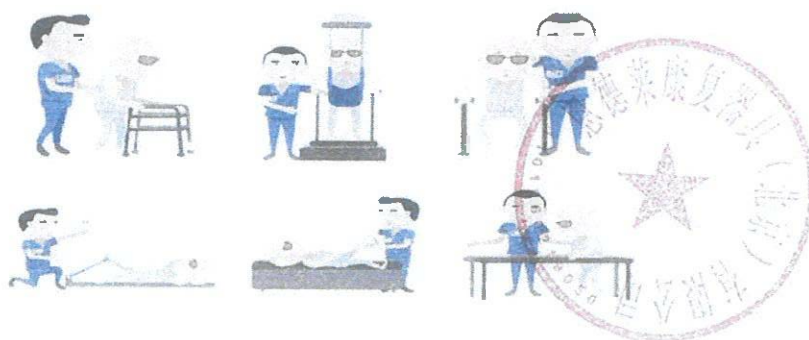
（5）售后服务的标准及要求

售后服务人员必须树立采购人满意是检验服务工作标准的理念，要竭尽全力为采购人服务，觉不允许顶撞采购人和与采购人发生口角；在服务中积极、热情、耐心的解答采购人提出的各种问题，传授维修保养常识，采购人问题无法解答时，应耐心解释，并及时报告售后服务总部协助解决。

服务人员应举止文明，礼貌待人，主动服务，和采购人建立良好的关系；公司委派资深技术人员为采购人提供7×24小时免费咨询服务，服务辐射范围，接收服务信息，在质保期内，如果产品发生故障，接到伤残军人维修及技术服务要求后2小时内响应，如果通过电话无法解决，在2个工作日内派技术人员上门进行维修或更换，并保证问题解决到残疾人满意为止，最大限度保证残疾军人的使用。

决不允许服务人员向采购人索要财务或变相提出无理要求；服务人员货物发生的缺陷，要判断准确，及时修复，不允许同一问题重复修理的情况；服务人员完成工作任务后，要认真仔细填写“售后服务报告单”，必须让采购人填写售后服务满意度调查表。

对于外调材料，或配套件的质量问题，原则上由售后服务总部协调采购部由厂家解决；重大质量问题，反馈公司有关部门予以解决；建立售后服务来电来函的登记，做好售后服务派遣记录，以及费用等各项报表。



(二) 响应时间和技术支持情况

我公司：恩德莱康复器具（北京）有限公司对售后响应时间和技术支持要求：

1、我公司根据招标方：北京市退役军人事务局意见及投诉，委派资深技术人员为采购人提供7×24小时免费咨询服务，服务辐射范围，接收服务信息，在质保期内，如果产品发生故障，接到伤残军人维修及技术服务要求后2小时内响应，如果通过电话无法解决，在2个工作日内派技术人员上门进行维修或更换，并保证问题解决到残疾军人满意为止，最大限度保证残疾军人的使用。

2、我公司一般故障12小时内完成修复；重大故障允许在24小时内完成修复，如超出24小时，则提供相同产品或不低于同档产品的备件或设备进行替代；如2个工作日内不能将故障设备修理完毕并返回采购人，则提供相同产品进行更换。在现场调查期间，维修人员不得刁难招标方，吃、住费用全部由维修人员自理，违者将严肃处理。记录问题种类、存在部位、产生原因、并写明解决方案。

3、我公司对于较复杂问题，需召集各参建方等相关部门进行协商，制定详细的维修服务计划，根据计划安排维修准备工作。由设计方或招标方给出的维修方案，计划安排采购购买所需材料，生产进行加工，采购部对各种维修材料及加工材料进行质量检查。

4、我公司将维修材料运至现场后，该项目的项目负责人指导采购员按维修方案实施维修，并控制维修质量，保证达到设计规范要求。

5、我公司维修结束后，移交招标方检查验收、并在验收单上签字。由采购负责人将验收单返回公司售后服务部存档。

