

四、售后服务方案及承诺

（一）售后服务承诺

致：新乡市红十字会（采购人）

我公司愿参加贵方组织的（项目名称）新乡市红十字博爱校医室项目医疗物资部分（项目编号）2026ZBDL112号 投标活动，并对此项目进行投标。我公司就本次投标有关事项郑重承诺如下：

1、我公司承诺针对新乡市红十字博爱校医室项目医疗物资部分（项目名称）提供**36个月**免费质保，服务期限自本项目整体竣工验收合格签字之日起计算，质保期内依据故障对教学与急救工作的影响程度，设定差异化的响应与到场时限。

2、质保服务期内，凡属于产品本身质量问题，我方免费提供维修、更换配件乃至整机更换服务，不收取任何材料费、上门费、维修费。

3、项目交付后，我方建立本项目专属售后服务体系，针对新乡市**79**所学校分别建立独立的校医室物资管理台账，详细记录每所学校物资的型号规格、供货数量、供货时间、安装调试记录、巡检记录、维修维保记录等信息，实现一户一档、全程可追溯，随时配合采购人核查存档。。

4、故障响应：接到采购人或者学校报修电话，**30**分钟内响应，**2** 小时给出处置方案，市区范围内 **4** 小时到达现场处理；县域学校 **24** 小时内到达现场处置。

5、质保期内定期巡检：每 **6** 个月开展一次全覆盖巡检，对 **79** 所学校校医室物资开展检查、保养、调试，排查隐患，做好巡检记录提交采购人存档。

6、质保期内免费提供操作培训，针对校医、学校管理人员开展物资使用、维护、简单故障排除培训，保障物资正常使用。

7、质保期满后，**36**个月质保服务期满后，我方承诺提供终身免费技术支持服务，持续为采购人及各校提供技术咨询、远程指导服务。如需更换配件或上门维修，仅收取物资配件成本费用，不收取任何上门服务费、技术服务费，持续保障设备长期稳定运行。

8、定期巡检保养服务：质保**36**个月服务期内，我方坚持常态化巡检维保机制，每**6**个月开展一次**79**所学校全覆盖上门巡检工作。对所有医疗物资进行全面检查、性能调试、清洁保养、隐患排查，及时发现并消除潜在故障问题，现场做好巡检记录，整理成册后提交采购人存档备案，从源头降低设备故障概率。

9、项目安装调试完成后，我方免费为各校校医、管理人员开展专项操作培训，内容包含物资规范使用方法、日常维护保养技巧、简单故障自查与排除、安全使用注意事项等。同时质保期内可根据采购人需求，随时提供二次免费培训，确保相关人员熟练掌握物资使用及管理技能。

我公司于项目所在地建立备品备件周转机制，依托生产商渠道与自有库存，对常用耗材及易损部件实施动态储备，缩短故障处置周期。对于涉及医疗器械的产品，我方将严格遵循相关法规要求，协同生产商提供合规的技术支持与售后保障。

售后服务内容：

建立月度售后服务复盘机制，将客户反馈、配送时效及投诉数据作为核心分析对象。每月固定周期组织跨部门会议，对上月服务全链路进行深度扫描，利用鱼骨图等工具定位延误或失误的根本原因，而非仅停留在表面现象。通过数据驱动决策，确保每一次复盘都能产出可落地的改进清单，避免问题重复发生。

实施严格的问题闭环管理台账制度，所有经确认的服务异常必须录入系统化管理档案。针对每一个问题点，明确具体的整改措施、直接责任人以及不可逾越的完成时限。执行“销号制”管理，整改一项、验收一项、销号一项，确保件件有回音、事事有着落，杜绝推诿扯皮现象。

每季度启动一次服务质量提升专项活动，不搞形式主义，重点聚焦实际痛点。活动内容涵盖一线人员实操培训、业务流程梳理优化以及必要的基础技术工具升级。例如，针对操作规范问题，开展情景模拟演练。通过“小步快跑”的方式，持续迭代服务标准，确保团队能力与客户需求同步增长。

售后服务人员姓名、联系方式：**董斌、18937899912。**

投标人：河南九州通医疗器械有限公司（电子签章）

法定代表人：_____（电子签章）

日 期：2026年9月3日