

## 11.8.5 售后服务方案

### 售后服务方案及承诺

合肥美亚光电技术股份有限公司作为生产厂家,为了保证产品在河南的售前售后服务,于2016年1月1日在河南郑州设立售后服务部,陆续又设立洛阳、濮阳、许昌、周口、南阳售后服务部。我公司满足国家规定产品三包条款,提供原厂未经使用的新机,严格按照 ISO9001 质量管理体系和 13485 体系要求,落实产品研发,生产,安装,维修的每一个环节,我们对所提供的器械设备做如下质量和服务承诺:

#### 1、维修地点、地址、联系电话及联系人员

|         |   |
|---------|---|
| 名称      | 郑州售后服务部   |
| 地址      | 河南省郑州市金水区凤凰台街道玉凤路111号凤凰城D区  |
| 售后工程师姓名 | 王凯、潘仪圣、张利伟、胡军、蔡焕江、吴传鑫、杨毅  |
| 客户服务热线  | 18269789868   |
| 服务范围    | 负责产品安装调试及培训;<br>负责在保修期内,上门免费服务;<br>我方长期提供仪器最新信息和应用资料,免费升级软件;<br>长期提供技术资料和技术支持;<br>提供仪器备用件和常用消耗品等其他售后服务内容。 |
| 费用      | 保修范围内费用全免(无偿),厂家负责产品终身维修,质保期满后,终身提供维修技术(免费)等服务  |
| 响应时间    | 接到维修通知后立即响应,并派工程师8小时内到达现场,如需更换配件,及时更换。  |
| 服务区域    | 河南省   |

| 类别   | 姓名  | 职务      | 职称或执业资格 | 学历   | 证件                  | 驻点地   |
|------|-----|---------|---------|------|---------------------|-------|
|      |     |         |         |      | 名称                  |       |
| 管理人员 | 王凯  | 售后服务工程师 | 售后服务工程师 | 研究生  | 合肥美亚光电技术股份有限公司服务资格证 | 郑州、焦作 |
| 技术人员 | 潘仪  | 售后服务工程师 | 服务工程师   | 大学本科 | 合肥美亚光电技术股份有限公司服务资格证 | 郑州、开封 |
|      | 张利伟 | 售后服务工程师 | 服务工程师   | 大学本科 | 合肥美亚光电技术股份有限公司服务资格证 | 洛阳    |
|      | 吴传鑫 | 售后服务工程师 | 售后服务工程师 | 研究生  | 合肥美亚光电技术股份有限公司服务资格证 | 濮阳    |
|      | 胡军  | 售后服务工程师 | 服务工程师   | 大学本科 | 合肥美亚光电技术股份有限公司服务资格证 | 周口    |
|      | 蔡焕江 | 售后服务工程师 | 服务工程师   | 大学本科 | 合肥美亚光电技术股份有限公司服务资格证 | 南阳    |
|      | 杨毅  | 售后服务工程师 | 服务工程师   | 大学本科 | 合肥美亚光电技术股份有限公司服务资格证 | 信阳    |

## 2、CT 质保期

2.1 我公司产品 CT 主机质保期 4 年,在质保期内发现的由于产品本身的原因造成故障或损坏,我方免费修复;无法修复的免费更换。

2.2 质保期内,设备的维修、更换等所需一切支出(包括技术人员差旅费等支出)由中标人负责。

2.3 质保期内（以本项目验收合格之日算起）应当为采购人提供以下技术支持和服务：

(1) 电话咨询。中标人或制造商应当为采购人提供技术援助电话，解答采购人在使用中遇到的问题，及时为采购人提供解决问题的建议和办法。

(2) 现场响应。采购人遇到使用及技术问题，电话咨询不能解决的，中标人或制造商售后应在 24 小时内到达现场进行处理，确保设备系统正常工作；

(3) 我方定期对所供设备系统运行情况进行检测，消除故障隐患，以保证设备的正常运行。

(4) 技术升级。所有功能必须在质保期内、外均免费升级最新版本使用。

2.4、质保期后应当为采购人提供以下技术支持和服务：

(1) 同样提供免费电话咨询服务，并应承诺提供产品终身维护服务。

(2) 以优惠价格继续提供售后服务。

2.5、备品备件及易损件：

我方售后服务中，维修使用的备品备件及易损件为原厂配件，未经采购人同意不得使用非原厂配件。

我方提供原厂标准的备品备件、易损件，消耗资料价格清单及折扣率。

### 质保期外主要配件价格及折扣率

| 序号 | 配件名称 | 规格型号                    | 品牌 | 数量 | 单位 | 单价：元  | 折扣率 |
|----|------|-------------------------|----|----|----|-------|-----|
| 1  | 控制板  | SS-X9010DPro-K<br>Z-1.0 | 美亚 | 1  | 个  | 17000 | 10% |
| 2  | 电机板  | SS-X9010DCT-D<br>J-1.3  | 美亚 | 1  | 个  | 14000 | 10% |
| 3  | 单电机板 | SS-X9010DCT-D<br>J-1.31 | 美亚 | 1  | 个  | 11500 | 10% |
| 4  | 开关电源 | CUS200M-24              | 美亚 | 1  | 个  | 2000  | 10% |

|    |                            |                                 |      |   |   |        |     |
|----|----------------------------|---------------------------------|------|---|---|--------|-----|
| 5  | 脉冲射源组件                     | MYPXP901000-00<br>1.06          | 美亚   | 1 | 个 | 70000  | 10% |
| 6  | X 射线管                      | D-1054                          | 日本东芝 | 1 | 个 | 16500  | 10% |
| 7  | 脉冲射源控制盒                    | MY10013_KZ                      | 美亚   | 1 | 个 | 15000  | 10% |
| 8  | 主旋转机构                      | 7404                            | 美亚   | 1 | 个 | 17000  | 10% |
| 9  | 传感器 (CT)                   | Jupi0606X                       | 上海奕瑞 | 1 | 个 | 145000 | 10% |
| 10 | 传感器 (侧位)                   | Pluto0900X                      | 上海奕瑞 | 1 | 个 | 90000  | 10% |
| 11 | 滚轮结构                       | SS-X9010DPro-3<br>DE-01-44 1.00 | 美亚   | 1 | 个 | 4000   | 10% |
| 12 | 电脑显示屏工<br>控机工作站、<br>键盘鼠标套装 | DELL、戴尔<br>Precision3650        | 戴尔   | 1 | 个 | 15000  | 10% |

### 3、包装和发运

3.1 货物的包装和运输符合货物特性要求。

3.2 为了保证货物在长途运输、多次搬运和装卸过程中的安全，货物包装符合国家或行业标准规定。

由于包装、运输、搬运和装卸不当导致货物锈蚀、丢失或损坏，由中标人承担一切责任。

### 4、培训服务

通过培训使采购人相关人员掌握有关的使用、维护和管理方法，达到能独立进行管理、一般故障处理、日常检测和维护等工作的目标。

### 5、应急处理方案及应急维修保养安排

5.1 仪器在使用过程中，如发生质量问题，维修人员在接到通知后半小时内响应，人员在当天8小时内到达现场，查找故障原因，做出维修方案，以尽快使机器良好运转为目的，紧急从郑州、洛阳、许昌备件库或公司总部调取配件，顺丰加急运输，1-2天配件到达医院，如需更换



配件，及时更换。

5.2 厂家多次培训医院操作人员进行常规的故障应急方案及常规保养，厂家承诺每年不少于6次的线上一对一专业服务，线下不少于4次的上门巡检及回访，做到机器故障提前预防，早发现早解决。

## 6 优惠服务条款

6.1 我公司产品 CT 主机质保期 4 年，质保期内服务和材料等费用全免；提供原厂家售后服务。质保期内，免费维修、保养及坏件更换；

6.2 半个小时响应，人员在当天或最迟 8 小时到达现场，并做出维修方案；

6.3、厂家承诺每年不少于 6 次的线上一对一专业服务，线下不少于 4 次的上门巡检及回访，做到机器故障提前预防，早发现早解决；

6.4 供货过程中如果出现运输及产品质量问题，由厂家承担相应责任，如遇到交通事故，造成机器损伤无法正常使用，我方承诺重新安排发货，确保医院收到的机器为全新的，可以正常使用的机器；

6.5 我公司设立有服务网点，配备 7 人的售后服务团队，确保服务质量和效率，确保机器的稳定使用；

6.6 我公司提供多次线上及线下咨询及技术培训服务，涵盖需要接受培训的所有人员，不限次数，包教包会；

6.7 设备本身无需耗材，对于客户所需的设备耗材，公司将以优惠价格及时提供。保证所有配件至少 12 年内长期供应。

## 7、制造商的技术支持

我公司将由专业技术人员免费提供咨询电话技术支持服务，免费客户服务热线：4009006118，解答用户的产品在使用过程中遇到的问题，及时提出解决问题的建议和方案。