

## 4.5 售后服务方案（服务承诺）

河南开云信息技术有限公司在经营发展中，一直把服务作为企业立足和发展的根本，视服务质量为企业的生命，尤其重视售后服务，通过不断改善售后服务品质，提高售后服务质量，赢得了广大客户的普遍认可和赞誉。

如我公司成功中标，做出如下售后服务方案：

本项目建成后，我公司所有设备、设施、软件系统需要常年保持长期、稳定运转，一旦发生故障，如果应对处理不及时，将产生非常不好的影响。因此，本项目的售后服务是长期持久的工作，它将贯穿设备生命周期的始终。

### 1、免费质保期

我公司所投设备提供一年免费质保，并每年进行免费巡检，质保期内所有设备免费维修或更换。保修期结束后，仍负责提供维修服务。若设备出厂规定的保修日期超过1年的，按设备出厂规定的保修日期执行。质保期内，由于设备正常工作损耗导致出现设备或其组件的更换，由公司免费提供更换服务。

在设备质保期内，我公司对由于设计、工艺、质量（含环保节能要求）、材料和的缺陷而发生的任何不足或故障负责，并解决存在的问题。

### 2、到位维修响应

实行预防为主的服务方式，通过一系列规范的预防性服务措施，变被动服务为主动服务，最终实现“零服务”的目标。

供针对本项目，我公司承诺提供7\*24小时的故障受理服务，在接到设备故障问题通知后即时响应并做出维修方案决定，通过电话、微信等沟通可以解决的，应在1小时内解决故



现的实际问题，公司将定期派技术工程师到现场进行指导，做好设备进一步优化和维护工作。

我公司将建立设备台账，包括每台设备的型号、编号/序列号、生产厂家、厂家联系方式、生产日期、质保期等信息。我公司要求设备生产厂家必须提供不少于2名售后服务工程师的联系方式，同时在与厂家签订供货合同时，明确其售后服务工作的内容、年限、形式以及备件供应价格等内容，确保所有设备在出现故障时，可以快速解决故障或获得备用设备。

我公司将详细记录售后服务支持档案，包括设备运行情况、故障问题、现象、解决的时间、解决方法等详细的细节。该档案为电子文件，由公司记录、保管的同时，也将同时共享给用户方查阅。

## 6、巡检服务

确保每周给系统管理员和相关操作人员进行一次短信/微信/邮件/电话等沟通交流，及时获取医院在使用过程中出现的问题，并及时给予处理解决。

确保至少每个季度对用户进行一次上门沟通交流，及时获取用户体验，并整理例行维护情况进行存档。

## 7、硬件应急预案

为确保设备发生故障时能迅速、准确、有效的组织处理，最大限度地减少因设备故障而带来的影响与损失，需制定设备故障应急预案。

### ①适用范围

适用于突发性的设备故障，用于指导设备故障的报告、处理、抢修、恢复等全过程。

### ②应急程序

院方发现设备使用中出现异常情况，如无法自行解决，应及时电话联系我公司售后服



障。如故障无法通过远程指导解决的，公司承诺委派技术工程师在2小时内到达故障现场，不管是否节假日。

### 3、保修期外维修费用

我公司将长期提供优良的技术支持，保修期间的维修、维护服务不收取任何额外费用。质量保证期过后，我公司承诺仍根据合同要求向采购方提供售后服务（设备类产品：免费支持、维修、零件供应服务，配件只收取成本费）。

质保期外服务：质保期满后，公司承诺对本次投标的设备提供技术支持、维修、零件供应服务，配件只收取成本费。服务响应及故障解决时间、方案、提供的服务内容等与质保期内保持一致。如有其他不在质保服务范围内的特殊需求，需安排定制化开发及现场支持的，按实际工作量（由双方经测算后认可）计算。

### 4、技术支持和维修点

为确保项目交付后所供设备、系统的稳定运行和用户方需求的及时响应，公司成立售后服务小组，设组长1人，作为售后服务工作专职管理人员。该组长掌握计算机系统基础知识和基本原理，熟悉计算机系统常用软硬件工具，具有丰富的软硬件操作、维护和开发等方面的专业知识，能熟练操作本次投标的所有设备，并熟悉设备常见故障的排除方法。售后服务小组组长保持不变，如遇特殊情况必须更换，必先经过用户方同意后执行。

河南省服务机构地址：

**维修地址：**河南开云信息技术有限公司（河南省郑州市高新技术产业开发区梧桐街32号5号楼6层西部分）

服务专员及联系方式：沈文涛 17335753550

### 5、售后服务的设备与备件的配备

在设备投入正式运行后，为了确保设备的正常健康运行和及时解决设备运行过程中出



务人员，并根据情况关机或切断电源，保证人员的安全，控制设备的损坏程度。

技术工程师到达现场后，应立即协助工作人员做好维护院方工作正常秩序的相关补救措施，并尽快对设备进行故障的初步分析检查，了解故障发生的原因、性质、范围、严重程度，将掌握的情况向售后服务组长、项目负责人及院方管理人员汇报，做出是否即刻修复或拖离工作区域维修的请求。对在6小时内可修复的故障设备，技术工程师现场修复完成；对不能立即修复的设备，应将故障设备拖离工作区域，积极联系生产厂家处理或调用相应的备用机或其他替代方法；不易搬动的设备，技术工程师应挂上“故障暂停使用”的禁用标识。

故障修复后，技术工程师应及时做好记录，报售后服务小组留存，并做好故障原因分析，总结经验教训，防止重复出现类似事故。

## 8、其他优惠承诺

在特殊时期（如重大节假日、重要活动期间）和重大活动期间，应采购人要求，我公司将毫不犹豫地派遣技术工程师提供现场技术支持。工程师将在现场实时监控设备运行状态，确保系统安全稳定运行，为客户的重要活动提供坚实的技术保障。

对于客户提出的其他相关要求，无论大小，我公司都将给予充分、积极的响应和配合。我们始终将客户需求放在首位，致力于与客户建立长期稳定的合作关系，共同推动项目的持续发展和优化。

投标供应商（盖章）：河南开云信息技术有限公司

日期：2025年01月07日

