

十五、售后服务方案

售后服务承诺书

- 1、整机质保期：**5年**，质保期从验收合格之日起计算，整套设备保修保养（含零配件、校准等），有相关校准要求的设备按行业标准每年校准仪器，并提供校准报告。
- 2、质保期内**每季度定期提供一次**的免费维护、检测、校准服务，且每次维护保养出具维护保养记录。
- 3、设备的使用寿命（使用年限）**15年**（详见产品使用说明书或设备标签（铭牌））；
- 4、保证供货设备是全新、未曾使用过的，其质量、规格及技术特征符合招标文件及合同的要求，交付的货物在质保期内及质保期外承担质量保修责任；
- 5、接到维修通知后，出现质量问题时，**承诺 1 小时响应，4 小时到达用户现场并排除故障，出现故障后 24 小时内无法修复的，免费提供备用设备**，特殊问题另行协商。
- 6、没有按时提供备用设备或修复故障而造成客户、第三方的一切损失，均由我方承担。对质保期内的故障报修，如供应商未能做到上款的服务承诺，采购人可采取必要的补救措施，但其风险和费用由供应商承担，采购人根据合同规定对供应商行使的其它权力不受影响。
- 7、设备生产厂家负责设备的终身维修并提供优质的售后服务，由原厂工程师及技术人员直接**提供安装、调试维修、免费技术培训服务，至参与培训的人员能够熟练、准确地进行操作及日常维护工作为止**。并接入院方信息系统、永久性软件维护升级，所需费用包括在投标报价中。免费提供设备原版和中文维修机使用手册，提供主要内容为设备的基本结构、性能、主要部件的构造及原理，日常使用操作、保养与管理，常见故障的排除，紧急情况的处理等，以确保采购人能够对设备有足够的了解和熟悉，能够独立进行设备的日常维护、保养和管理。培训地点主要在设备安装现场或双方协商安排。
- 8、信息化要求：数据采集端口终身开放费用、设备所有信息化端口软硬件终身升级费用及设备配套工作站的软件终身维修维护费用均已包含在投标总价中，采购人无需另行支付。
- 9、**质保期过后，终身维修，不收人工及其他费用，只收取配件的成本费，不收工时杂费**，其价格不得超出合同约定标准。提供厂家零配件、耗材价目表，要求品种齐全，货真价实。
- 10、**产品验收后 12 个月内，同一质量问题维修超 4 次，免费换新机，质保期 12 个月内维修超 6 次，无偿换新机。换新机后，从换新机验收之日重新开始计算质保期。**换新机后出现前述同类问题，执行退货并赔偿使用方的损失；费用均已包含在投标总价中，采购人无需另行支付。
- 11、根据购方需要，**在有效使用期内，对该设备进行一次拆卸、移装**，费用均已包含在投标总价中，采购人无需另行支付。
- 12、设备必须为**原厂原装成套设备**，且必须为生产期**6个月内的机型和最新的硬件、软件版本**，具体完全知识产权且近**3年内无知识产权纠纷**。
- 13、**综合治疗机的牙科高低速手机、负压吸引、三用枪等常规接口标准通用。**
- 14、**设备安装的基础配套材料（包括管道、线路、开关、阀门、控制器等）**费用已包含在投标报价中，采购人无

需另行支付。

15、设备安装产生的一切废弃物由乙方负责清运至院方指定地点（费用包含在投标报价中），采购人无需另行支付。

16、设有售后服务机构：

1. 珠海总部售后服务机构：珠海市高新区创新一路一号三栋 3 楼、4 楼。电话：0756-8699593。

2. 长沙市售后服务机构：长沙机构存有应急配件包。

厂家销售工程师:刘欢(电话 i8688937393)，地址：湖南省长沙市岳麓区麓云路 159 号佳境小区 10 栋 302。

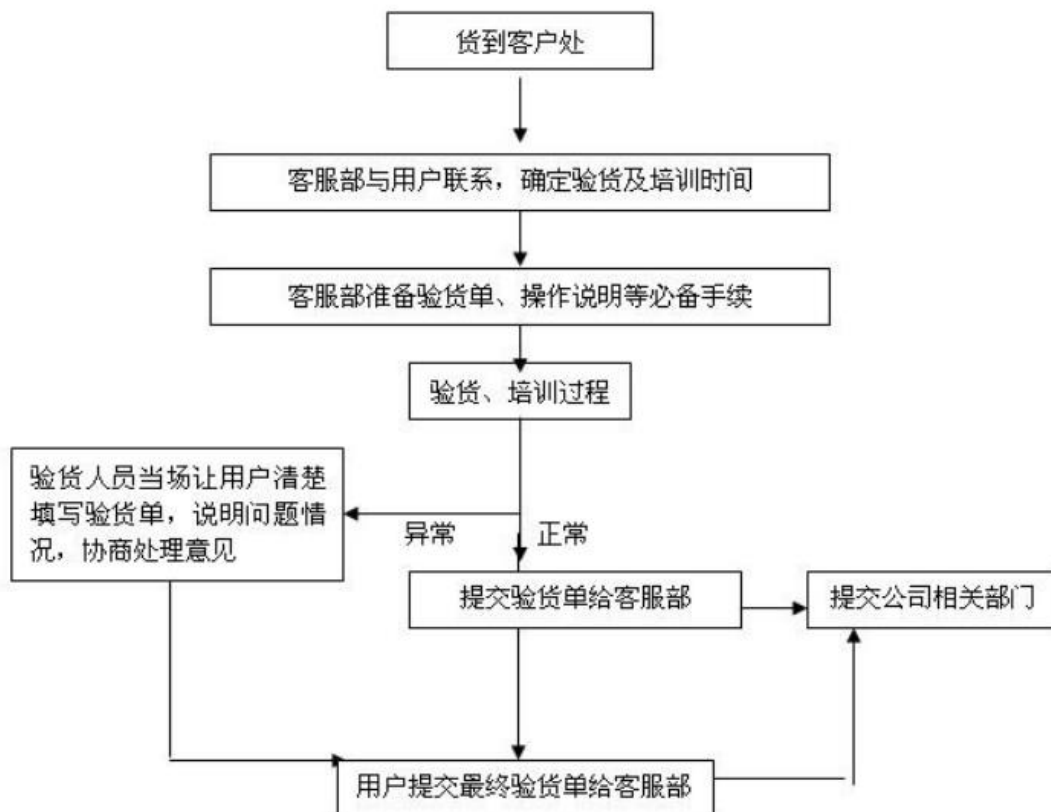
代理商地址：湖南省长沙市开福区秀峰街道兴联路 669 号高岭国际商贸城一期 4 号交易中心 2336。

附：售后服务能力说明

售后服务能力说明

安装、检测、验收、操作及培训计划

一、具体框架流程如下：



一、项目交货、安装、验收的实施

1、交货时间及行业标准：

交货时间：合同签订后 30 天内到货并完成安装调试。

行业标准：所投设备应严格符合国家及行业现行有效的标准、法规及最新发布行业规范要求，否则视为无法满足招标文件技术要求。

2、验收标准及方法：

具体程序以《关于加强长沙市政府采购项目履约验收工作的通知》长财采购〔2024〕5 号文件为准。

2.1, 双方签订合同起 15 天内，供应商将货物送至采购人指定地点，设备安装后，医院按国际和国家标准及厂方标准进行质量验收。供应商应向采购人提供详细的验收标准、验收手册。采购人有权委托中国有资格的单位对上述仪器进行精度校核。

2.2, 项目验收国家有强制性规定的，按国家规定执行。

2.3, 验收过程中，须由质量技术监督部门认定的检测机构进行检测的，由供应商承担检测费用。

2.4, 验收时需提供的材料：产品合格证书、说明书等能证明其设备符合本项目要求的证明材料，否则视为验收不合格。

2.5, 项目验收不合格，由供应商返工直至合格，有关返工、再行验收，以及给采购人造成的损失等费用由我司承担。连续两次项目验收不合格的，采购人可终止合同，另行按规定选择其他供应商采购，由此带来的一切损失由我司承担

3、维修维护保养的响应时间、故障维修应急预案

我司售后服务部咨询电话：0756-3881650，售后服务部设有工程师在线支持服务，在收到院方要求提供维修服务的通知后，承诺 1 小时响应，4 小时到达用户现场并排除故障，出现故障后 24 小时内无法修复的，免费提供备用设备。

4、售后服务及维修技术人员的资质和技能

1、参与本项目的技术人员情况说明：

姓名：马壮	性别：男
职务：工程师	联系电话：13360775216

姓名：任俊	性别：男
职务：工程师	联系电话：18926923368

说明：工程师都是经过系统的技术培训，有着丰富的安装、维修实践经验。

2、参与本项目的管理人员情况说明：

姓名：谷臣毅	性别：男
职务：客服经理	联系电话：13676011001

姓名：刘欢	性别：男
职务：销售工程师	联系电话：18688937393

5、售后维护保养方案内涵及质量、维修维护工作清单及报告质量

保修期内保证开机率为 95%以上。保修期内如出现产品质量及安装问题，由我司安排工程师负责上门维修服务，并承担因此而产生的一切费用。保修期内我司会提供每年四次定期预防性维护保养，并出具维护保养检查报告。

6、日常保养和使用培训

一、培训方案

第一期：

在设备安装调试完成后，由我方产品经理对院方的设备使用人员进行第一期培训。

第一期培训的内容是对产品功能讲解及设备使用技巧培训，培训时间为1天：

- 内容包括：
- 设备的功能讲解。
 - 设备功能的临床意义讲解。
 - 设备日常清洁保养及注意事项。
 - 培训地点在设备安装现场。

第二期：

在第一期培训完成后，由我方工程师对院方设备技术人员进行第二期培训。

第二期培训的内容是对设备常见问题进行讲解及判断，培训时间为1天：

- 内容包括：
- 医生位常见问题讲解及判断。
 - 助手位常见问题讲解及判断。
 - 脚控开关常见问题讲解及判断。
 - 其他常见问题讲解及判断。

第三期：

院方独立操作30天后（保持提供电话支持），我方安排产品经理及工程师对院方进行设备使用情况回访，回访时间为2天。如院方的设备使用人员及技术人员对我方设备存在疑问，我方工作人员可现场解答或通过设备操作演示解决院方人员的疑问。

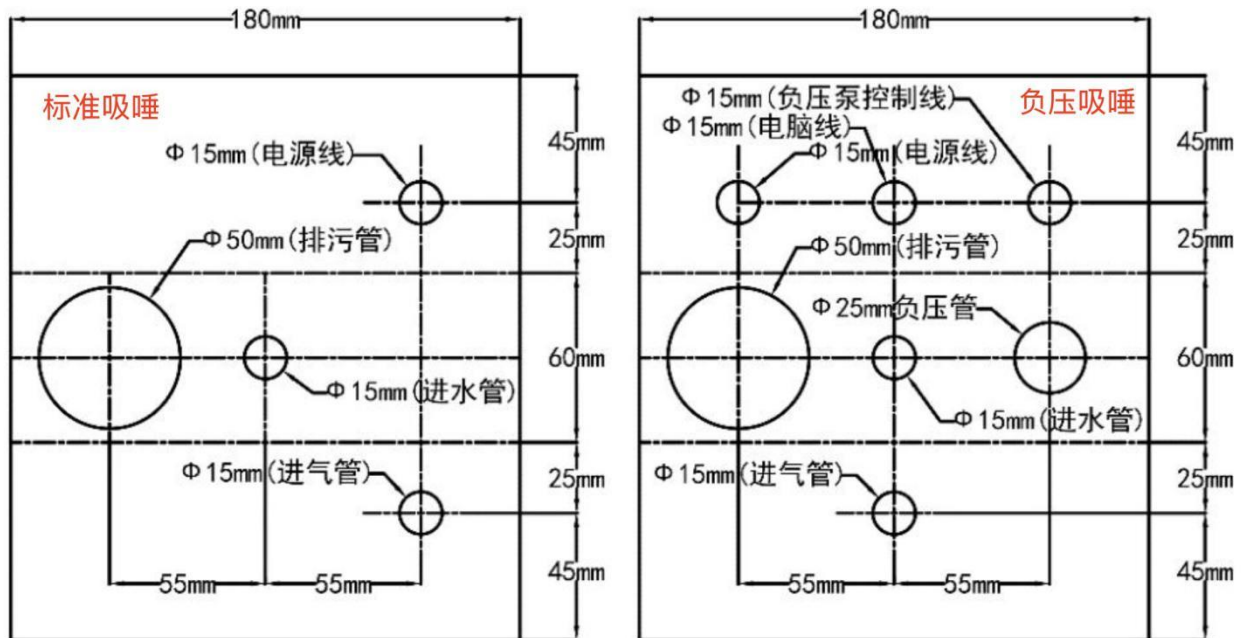
根据前三期培训后的效果再相应安排针对性培训。

二、安装场地要求：

1、根据诊疗室的总体布局、采光照明、使用方便等具体情况，确定安装位置。应将本机置于清洁、干燥、通风和阴凉处，保持其处于良好的工作环境。并保证牙科椅底板所接触的地面必须是平整、水平、坚实的地面。

2、地箱孔的布局要求

地箱外形尺寸图



地面孔内排污管为 $\Phi 50\text{MM}$ 的PVC管,供水管为 $\Phi 15\text{MM}$,供气管为 $\Phi 15\text{MM}$,供水管,供气管可用高压铝塑复合管端口接球阀。电源为220V带接地线,线径为 $\geq 1.5\text{MM}^2$ 。负压泵控制线为两芯电源线。管道尽可能的不高出地面,如需高出,不得超过100MM。如有内窥镜与室内电脑相连,必须在地面孔内增加。VGA数据线和AV视频线与电脑相连。

电源电压 220 \pm 10% VAC

电源频率 50 \pm 1Hz

气压 $\geq 500\text{--}800\text{Kpa}$,流量 $\geq 50\text{L}/\text{min}$

水压:200—400Kpa,液体流量应 $\geq 10\text{L}/\text{min}$;

安全类别	I	水压限值	0.2 MPa—0.6 MPa
防护类型	Type B	水流速限值	高于 5 L/min
设备运行方式	非连续运行	水硬度限值	低于 2.14 m mol / L (<12° dH)
防护程度	整机: 不防进液的普通设备; 脚踏开关: IPX1	水 PH 限值	6.5—8.5
电源电压	220 V~	水最大粒径	<100 μm
输入功率	900 VA	水源体要求	符合当地生活饮用水法规
电源频率	50 Hz	水过滤器孔径	75 μm
主熔断器	T10 AL/250 V	气压限值	(0.7 \pm 0.1) MPa
口腔灯额定照明度	7000—40000 Lx	气流速限值	高于 80 NL/min
口腔灯显色指数	大于 85	气湿度限值	大气压下露点不高于-20 $^{\circ}\text{C}$
口腔灯电压	12 V—24V~	气油污限值	最大 0.5 mg/m ³
口腔灯色温	3000—5500k	气微粒污染限值	1 μm —5 μm 大小的微粒不高于 100 个/m ³
口腔灯辐射的性质	光辐射	气源体要求	不含油、水、细菌
口腔灯辐射的类型	1 类危险(RG1)	气过滤器孔径	20 μm
口腔灯辐射的分布	见 4.2.3	电气绝缘污染等级	2
加热器	24V~ 120W		

7、主要配件清单及价格

序号	所属设备	主要配件名称	规格型号	单位	单价	更换周期/使用年限	备注说明
1	牙科综合治疗机	侧箱控制板	P3-c 原厂配件	块	¥1500.00	非耗材, 无更换周期及使用年限	
2		座椅升降控制板	P3-c 原厂配件	块	¥1000.00	非耗材, 无更换周期及使用年限	
3		治疗台按键控制板	P3-c 原厂配件	块	¥1380.00	非耗材, 无更换周期及使用年限	
4		助手位按键控制板	P3-c 原厂配件	块	¥360.00	非耗材, 无更换周期及使用年限	
5		升降传动器	P3-c 原厂配件	个	¥700.00	非耗材, 无更换周期及使用年限	
6		多功能脚控开关	P3-c 原厂配件	个	¥3980.00	非耗材, 无更换周期及使用年限	
7		手术灯臂	P3-c 原厂配件	条	¥800.00	非耗材, 无更换周期及使用年限	
8		口腔灯主控板	P3-c 原厂配件	块	¥680.00	非耗材, 无更换周期及使用年限	
9		四孔三联膜片阀膜片	P3-c 原厂配件	片	¥480.00	非耗材, 无更换周期及使用年限	
10		六角压水阀	P3-c 原厂配件	个	¥150.00	非耗材, 无更换周期及使用年限	
11		三用枪	P3-c 原厂配件	把	¥300.00	非耗材, 无更换周期及使用年限	

供应商：乐菲医疗（珠海）有限公司

2025年11月24日