

## GE 放射设备售后服务承诺书

长沙市第一医院:

鉴于我司分销商湖南康佑药业有限公司所授权的湖南国药控股医疗生物科技有限公司正在参加由贵院组织的长沙市第一医院 3.0T 核磁共振项目招标。应我司分销商湖南康佑药业有限公司的要求，就产品售后服务内容，我司根据标准服务承诺，向贵院确认如下：

GE 智服务，为您提供非凡的客户体验！秉承“精智服务、恒久守护”的理念，从“卓越运营、赋能临床、非凡发展”三大方面为客户提供全面的服务解决方案，在为客户创造高质量的医疗设备保障的同时，以高水准的增值服务，帮助客户同步提升社会和经济效益。期待成为您信赖的医疗设备资产全生命周期管理的合作伙伴。

1. 产品保修期内接到用户报修通知后响应时间：≤2 小时；维修人员到达现场时间：≤48 小时
2. 保修期内平均开机率：≥95%，即每年停机不超过 18 个工作日（一年 253 个工作日）
3. 免费保修期：壹年。该保修期从（1）设备发货日后第 120 天或（2）第一次临床使用之日起第 30 天起算，以先到为准。设备在质保期后，每年的保修费用不超过 100 万人民币/年，限价共 5 年（即从第 2 年至第 6 年），保修限价不包括 GE 配备的第三方设备。
4. 定期保养：在产品的保修期内，按照产品手册的规定，GE 公司客户服务部提供定期维护保养，包括：机器清洁、性能测试及校准、必要的机械或电气的检查，以及非紧急性质的补救性维修，并确保系统能按照制造商的产品规格运行的维修。确保设备良好性能状态，预先解决潜在问题，预防故障的发生，减少意外宕机时间。
5. GE 公司医疗系统在全国设有 40 个办事处和维修站，目前在中国的专业维修工程师近千名，驻扎在全国 100 多个城市，形成了遍布全国的维修服务网络。确保用户能够得到最贴近的服务。
6. GE 医疗中国客户服务部拥有完善的质量管理体系，通过 ISO27001、ISO13485、ISO9001 认证，给予中国医院值得信赖的质量与信息安全承诺。
7. 全国客户免费电话 400-812-8188，全年无休，365 天在线提供客户报修、技术咨询及临床应用支持。
8. GE 公司医疗系统在北京经济技术开发区和上海外高桥保税区设有保税备件库，储备总量为 28,000 个备件，金额逾 3 亿人民币；专业工具库房储存 6600 余套工具，价值总计约 500 万美金。8 个省级库房和 11 个小型转流库覆盖全国 34 个省，保证备件更快速地送达基层偏远地区。
9. 招标编号：CSCG-202410150032
10. 投标产品：磁共振成像系统

通用电气医疗系统贸易发展（上海）有限公司

2024 年 12 月 17 日

