**技术方案**

**本项目的维保年限：3年**

郑州京美利华生物科技有限公司主要经营全球最大的DNA测序服务集团——美国Life technologies公司的产品，是集团科学仪器和医疗器械板块核心企业。郑州京美利华生物科技有限公司服务部联系地址：郑州市高新区西三环路149号4幢5单元7楼35号，配有专职技术人员，始终以“创办实业，服务社会”为宗旨，用严格的科学管理、先进技术、优良品质，为客户提供最佳服务。

一、产品质量保证承诺

我公司是美国Life technologies公司河南省的代理商，美国Life technologies公司已通过ISO9001：2008质量管理体系认证和ISO13485医疗器械管理体系认证、OHSAS 18001：2007职业健康管理体系认证，所有产品和售后服务工作将严格按照ISO9001：2008质量管理体系运作和ISO13485医疗器械管理体系认证、OHSAS 18001：2007职业健康管理体系认证。

二、关于配合作业的问题：

1、如遇客户方直接技术负责人需要更换的条件下，我司将会根据客户的实际工作需要和时间安排，派专职技术人员或带专业设备前往用户所在地进行再次免费技术培训，直到客户方能够熟练掌握为止。

2、如遇客户在紧急情况下（出现场或其它特殊情况的）需使用设备，或客户在使用设备时技术力量不足的，我司将要根据客户需要和要求，派专业工程师或带专业技术设备前往用户目的地进行免费配合作业，直至客户任务完成为止。

三、人员培训计划：

为了使产品的维护、技术培训和安装调度有根本性的保证，我公司建立了完善的用户服务体系，培训部人员通过严格的技术考核，选拔出一批高素质优秀的培训工程师，通过长期的培训实践，逐步形成一整套规范的培训计划，从产品的操作到产品的安装调试，每部分都有严格的考核标准，保证受训者在短期内达到预期的培训效果。

1、现场培训计划：

我公司将根据产品特点及用户的专业程度，保证用户方做到：

A：可独立调试、安装、熟练地操作，

B：可以对产品进行维护，并能排除简单故障。

C：根据产品的安装、调试进度在现场对用户进行技术指导掊训；

D：对用户现职技术人员及潜在技术人员进行培训，在用户技术人员调整时保证做到进行二次再培训；

E:在甲方指定的培训地点进行培训；

F：在培训过程中将产品技术资料及产品操作经验及时向用户交流。

三、售后服务机承诺

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 名称 | 内容 | 说明 |
| 基本承诺 | 1、快速响应服务  2、7×24小时全天候客户咨询服务、远程故障诊断处理服务  3、系统维护服务  4、在接到采购人紧急供货通知后12小时内做出响应提供所需检测耗材。  5、定期巡回检修服务  6、完善的用户档案建立管理服务 | 无 |
| 快速响应 | 建立7×24小时全天候客户咨询服务热线并当场作出技术支持响应：  20分钟以内做出实质性的维修响应：   1. 接到用户报修电话后，当场直接进行电话技术支持。在讯问故障情况后提供诊断方案、技术解决方案； 2. 电话技术支持无法解决且用户仍不能排除故障的，由接报单位立即通知距离用户最近的售后服务分支机构，在20分钟以内做出实质性的维修响应，即安排好维修人员、维修工具、运输车辆、备用零部件等一切所需的条件，以保证维修人员按时上门到达用户现场。 | 本响应时间不论用户的远近 |
| 到达时间 | 视距离远近而定（包括区属边远地区），最快12小时内到达用户现场。 | 无 |
| 解决时间 | 2小时以内解决故障问题。 |
| 现场解决 | 1. 在电话交流能确定维修内容的情况下，维修人员携带相关工具零件前往；在电话交流不能确定维修内容的情况下，维修人员将根据故障现象携带相关工具零件及备用机前往。 2. 维修人员到达维修现场后应及时地查找故障发生原因、确定故障点并做出相应的维修方案，并请用户书面确认。 3. 故障原因属于产品质量问题的，立即无条件地为用户解决。设备维修时间根据故障及零部件情况与用户协商，必须得到用户认可。 4. 故障原因不属于产品质量问题的，即不在产品保修范围内的故障，需向用户说明故障形成的原因、故障排除方案及相应的更换零部件的费用等，在得到用户书面确认同意后，立即为用户解决。 5. 保修范围以外的维修服务，公司只收取相应的更换零部件的费用，上门服务及提供备用机等项目不收取用户任何费用。 6. 维修后的零部件自产品修好之日起，按国家相关规定提供维修部分的质量保修，质保期内不再收取任何费用。 | 参与现场解决的人员技术资质情况参见后附的公司售服人员详细介绍 |
| 备用机 | 当时不能解决的，在得到用户同意后24小时以内为用户免费提供与产品功能相一致的备用机，并负责立即安装到位、调试成功。 | 无 |
| 返厂维修 | 简单的故障维修由我公司负责，维修难度相对较大或我公司不具备维修能力的故障，公司负责立即送到原生产厂家或生产厂家授权的维修站进行维修，公司提供免费的送修及上门服务。 | 保证提  供原厂服务 |
| 备品备件 | 质保期以内，提供7×24小时的免收备品备件费、上门服务费以及人工费的故障部件更换服务。同时，确保所用零部件是原生产厂家原装的、或者授权认可的零配件。所有投标产品所适用的零部件已经制造商确认：保证十年以上的原厂备品备件供应。 |
| 用户档案 | 1. 每次维修事项发生后，公司维修人员必须填写书面的维修报告并请用户的签字认可。 2. 为用户建立设备档案，以方便用户和公司随时掌握设备的使用情况和工作状况。用户档案内容包括：用户名称、地址、电话、联系人，设备的采购时间、采购方式、保修期限及保修内容，设备的维修记录及巡检记录。该档案将保存在公司设置的“远程故障诊断”专用服务器内随时调用，备查。 3. 及时更新、完善用户的数据记录并对设备使用状态进行追踪。 | 档案资料可随时向相关的用户开放 |
| 售后服务地点及人员配置 | 1、售后维修单位：**郑州京美利华生物科技有限公司**。  2、售后维修地点：**郑州市金水区民航路15号企业一号**  **大厦1805室**。  3、联系电话：**0371-53371630**  4、人员名称：**马文明** | 无 |

投标人（公章）：郑州京美利华生物科技有限公司

投标人法定代表人 （或代理人）签字：

日 期：2018年5月8日