**售后服务方案**

**培训方案**

深圳迈瑞生物医疗电子股份有限公司（制造厂商）将按买方的要求对最终用户进行集中培训和（或）现场培训，其内容涉及产品基本原理、安装、调试、操作使用和保养维修等有关内容的学习。培训由河南巨泽医疗科技有限公司和深圳迈瑞共同负责组织，被培训人员的交通费用、食宿，培训所需的场地、资料、师资、教具租用费、培训所需的样机、有关耗材费用等一切培训费用均由我方承担。

一、培训时间及期限和被陪训者人数：

**按买方要求的受训者的人数组织培训；免费培训直到用户熟练操作。**

二、培训方式：

在用户所在地的培训：场地、产品、有关耗材、教具、受训者的住宿、资料和师资的所有费用均由我方支付。

三、培训内容：

1.产品原理简介（教员：高级工程师）；

2.产品的安装、调试、操作、使用、保养及维修。（教员：高级工程师）。

3.使受训人员达到独立使用、熟练操作的程度。

四、培训资料：

1.免费提供完整的设备操作使用手册和维护、保修卡等。

2.免费提供制造厂的检验、测试报告、设备检验合格证书，计量合格证书，质量保证书等文件须随设备装箱提供。

3.免费提供其它必须的技术资料。

五、培训方案也可根据用户情况和买方要求进行临时修改。

如培训完成后，有部分学员仍有疑问不懂之处，可拨打我公司免费服务热线电话：**4007005652**

**售后服务承诺书**

本公司郑重承诺：

1.本公司所提供耗材、设备，是经过国家食品药品监督管理局批准认证、全新的、质量规格和技术要求符合国家相关标准及规范的产品；

2.服务内容全面。 对本公司提供的设备均不少于规定保修期，如在此期间出现质量问题，我公司将派专门工程师，1.5小时内响应，8小时内到达现场；

3.解决问题的时间小于3小时，如在3小时内不能解决的，当天给予相应产品替代更换保证设备运行正常。

5.产品4年内免费保修，免费上门服务（其中软件五年免费升级和质保）。质保期在产品安装完毕验收合格之日计算。质保期满后根据情况合理收取费用，详见备品备件收费标准。

6.每次服务完毕后，都会向客户提交正规的售后服务报告。

7.凡本公司所售耗材及设备，均设有售后服务，

售后服务联系售后工程师：张昆

联系电话：0371-55913733

售后服务常驻地址：郑州市高新区冬青街26号4号楼2单元3层7号

8.凡确定由我公司供应的货品，完全按照医院的要求，保质保量、定时送达医院，并按医院要求提供详细的产品相关资料；

9.按相关规定进行验收，凡提供产品不合格或与中标目录不符，医院有权拒绝收货，造成影响的或损失的，本公司负全部责任；

10.质量保证期内，由于产品原因导致的人身伤害及财产损失，公司承担全部责任。

11.对临时急需而非本公司销售产品，尽量帮助进行市场协调，确保医院需求。

承诺单位：河南巨泽医疗科技有限公司

法人代表： 张建军

日期：2019年12月10日