

售后服务承诺

- 1、楷腾医疗在济南拥有售后服务站，所有等级的维修，均可在山东一站式完成。提供中标货物齐全的资料（包括中文和英文的使用说明、安装手册、维修手册、专用工具 和相应质检手续证明文件）；
- 2、供应商对所有货物负责安装集成、调试；
- 3、供应商应提供及时、迅速、优质的服务，迅速快捷地提供货物的备品备件，并保证 采购人能够及时买到货物所需的备品备件和易损件；
- 4、故障响应时间：项目出现故障后，接到故障（报修）通知，2工作小时电话响应，12 工作小时之内，专职工程师到达贵院。
- 5、详细培训计划：根据院方时间安排在院方指定地点免费培训3-5人、培训内容:日常 使用，维护，及简单故障处理。
- 6、楷腾整机保修期壹年，终身免费维护、保养。质保期内，除人为因素损坏外，全部免费维修；-----保修范围的说明：1) 保修期内使用范围为美涤威内镜清洗消毒产品（若我方提供的消耗品使用时间的确 较短，我方负责对其进行检验，并最终给出相应处理意见）2) 保证书有效期限自《美涤威全自动清洗消毒机安装书》的签收日期算起。条件：用 户出示《安装书》（安装书一式两份，厂家及用户各执一份，请注意保管）3) 保修期内，经过特约维修站技术人员确认，如确属产品质量问题而引起的故障，我方 进行免费修理-----耗材及人为损坏除外，不在保修期范畴说明 4) 因不注意，使用不当引起的故障 5) 与美涤威无关联的问题引起的故障 6) 因火灾、洪水等自然灾害引起的故障 7)

经与本品牌无关维修站修理过，或用户方面已自行拆卸、改装或修理过的产品

7、售后巡回服务：至少每三个月，我司专职售后服务工程师，到贵院内镜中心巡回服务一次。

8、备用机的提供：-----现场能排除的故障，在贵院指定的时间、地点、及时提供现场维修服务。-----现场不能排除的故障，经厂家专业的工程师检测后，48小时内不能排除故障的，48小时内，我们为贵院提供备用机-----经双方共同确认的维修事宜（维修内容、维修事宜）完成后，贵院及时付款并及时归还备用机

9、如维修保养手册做，可能发生的维修费用3年内，一般不超过5%；3-5年内，一般不超过10%；5年以上，一般不超过15%

10、维修费计算方法及价格-----需要更换的零配件，只收取成本费。

楷腾医疗设备（中国）有限公司

