

售后服务条款

敬启者：

为了更好地做好售后服务，宾得医疗再次郑重承诺：

- ◆ PENTAX 在济南拥有目前，山东省唯一的、具有 A 级维修资质的（大修）内镜售后服务站，所有等级的维修，均可在山东一站式完成。

2、在满足标书要求的前提下，我们在此承诺：

贵院的 Pentax 内镜系列产品保修壹年，终生维修。

——保修范围的说明：

- 1) 保修期的适用范围为潘太克斯内镜产品（例如内镜、冷光源、高频电烧等）。消耗品（例如活检钳、冷光源灯泡等内镜配件）不在保修范围。（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，并最终给出相应处置意见）
- 2) 保证书有效期限自《潘太克斯内镜保证书》的签收日期算起。条件：用户出示《保证书》（保证书一式两份，厂家、用户各执一份，请注意保管）
- 3) 保修期内，经过本社特约维修站技术员确认，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，不在保修范畴说明（尤其是活检通道漏水除外）：

- 1)（特氟龙材料）活检通道（内部因明显的划伤、戳伤等原因导致的）漏水、弯曲橡皮部位（因明显的划伤、戳伤等原因导致的）穿孔漏水、内镜外表皮（因明显的划伤、戳伤等原因导致的）漏水、插入管（因病人护理处置失误导致的）咬伤等等人为使用、

维护不当引起的故障，不在维修范围之内。

- 2) 与 PENTAX 无关联的、在国内的运输环节上的问题引起的故障。
- 3) 因火灾、洪水等天灾引起的故障。
- 4) 经与本社无关的维修站修理过，或用户方面已自行拆卸、改装或修理过的产品。
- 5) 产品没有附上保证书。

3、保证设备正常开机率在 98%以上。

4、国内有备件库，相应配件可保证供应 10 年以上。并保证备品配件的质量及使用期限。

5、设备到达买方现场后，在接到买方通知 2 天内派技术人员到现场进行货物的开箱清点，组织安装，并负责调试至验收合格。并承担安装、调试期间所发生的费用。

6、现场安装 SOP 流程规范

——提供完整的技术资料

——在买方指定的时间、地点，免费对买方技术人员进行 1~2 天专题培训（以医师掌握为准）培训内容：日常使用及维护。培训人数遵从院方安排。

——黏贴好相关《注意事项 and 流程图》

——提供完整的技术资料

- ①《面板功能介绍》
- ②《设备连接介绍》
- ③《功能调试、设置介绍》
- ④《日常维护保养注意事项》

⑤ 《常见误操作》

⑥ 《清洗消毒流程》

⑦ 《常见故障判断》

7、国内配有维修工程师 100 多名，省内有 6 名固定的维修工程师。

8、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。

——观察、交流设备应用过程的相关

并观察《日常维护保养注意事项》and《清洗消毒流程图》是否黏贴好

9、故障响应时间：

接到故障（报修）通知，市内 2 小时到达，省内 2 个工作小时之内响应，24 小时
专职维修工程师到达贵院。

10、备用镜的提供：

——现场能够排除的故障，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，72 小时内不能排除故障
的，72 小时内，我们为贵院提供备用镜。

——经双方共同确认的维修事宜（维修内容、维修价格）完成后，请贵院及时付款
并及时归还备用镜。

11、如按维修保养手册做，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 15%）

——5 年以上（一般不超过 25%）

12、维修费计算方法及价格

——保修期满，终生（有偿）维修

——其更换的原厂器件，按成本费收取

13、软件升级：免费

14、国内设有免费服务热线（400-6196-570）有专门的技术人员随时接听用户电话。

宾得医疗器械（上海）有限公司

