

(三) 售后服务及优惠承诺

一、服务概述

我司为新乡市职业病防治研究所（以下简称“贵所”）提供全方位、全生命周期的售后服务保障，服务范围涵盖：

服务类别	服务内容包括
硬件维修	DSL-A1扫描系统、服务器、分析端等所有硬件设备的维修与更换
软件支持	AutoVision染色体分析软件V2.0的免费升级、维护、问题排查
技术支持	7×24小时在线技术支持，电话/远程/现场服务
预防维护	定期巡检、设备保养、性能检测
培训服务	操作培训、维护培训、复训服务
配件供应	设备备品配件的供应与更换
应急响应	故障紧急处理、备用机服务

二、服务覆盖设备清单

设备名称	数量	服务内容
DSL-A1全自动细胞显微图像扫描系统	1套 (含扫描端1台)	整机质保、软件升级、技术支持
扫描端服务器	1台	硬件维护、系统维护
分析端工作站	4台	硬件维护、系统维护、软件升级
手持式吸液器	1台	配件供应、更换
固定液自动配液仪	1台	硬件维护、配件更换
标签打印机	1台	硬件维护、驱动支持
彩色激光打印机	1台	硬件维护、驱动支持
UPS电源	1台	硬件维护、电池更换

三、服务响应时间

3.1 响应时效承诺

故障等级	定义	响应时间	到达现场时间	问题解决时间
一级（紧急）	设备完全故障，无法开展工作	≤30分钟	≤2小时	≤8小时
二级（重要）	部分功能故障，影响工作效率	≤1小时	≤4小时	≤24小时

故障等级	定义	响应时间	到达现场时间	问题解决时间
三级（一般）	软件操作咨询、一般性故障	≤2小时	远程解决	≤24小时

3.2 具体响应承诺

1. **电话响应**：接到售后服务电话后 **2小时内** 作出响应
2. **现场到达**：需现场处理的，**8小时内** 到达新乡市职业病防治研究所现场
3. **问题解决**：**24小时内** 对问题处理完毕
4. **备用机服务**：如维修不能在规定时间内完成，**立即提供备用机**，保证科室正常使用
5. **超时补偿**：如未能按规定时限解决，每超时1天，免费提供1个月延保服务

3.3 服务联系方式

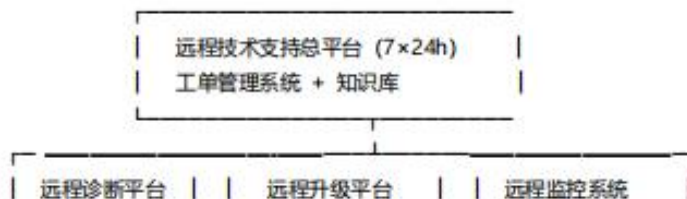
联系方式	内容
售后服务热线	400-0680-888
紧急联系电话	15529561339 (24小时紧急响应)
在线客服	企业微信/钉钉在线客服
服务邮箱	service@diagens.com
售后服务机构地址	浙江省杭州市临平区东湖街道红丰路 609 号 1 幢 101 室
售后服务机构电话	0571-89055921



四、远程技术支持体系（核心特色）

4.1 远程技术支持架构

我司为新乡市职业病防治研究所构建多层次、全天候的远程技术支持体系，确保90%以上的技术问题能够通过远程方式快速解决：



| 向日葵/ToDesk) | | (自动/手动升级) | | (设备状态实时监测) |



4.2 远程技术支持服务内容

服务模块	服务内容	远程解决率
远程故障诊断	通过远程控制软件接入客户设备，实时查看设备状态、日志分析、故障定位	≥85%
远程软件升级	支持远程推送软件补丁、版本更新、驱动更新，全程无需现场	≥95%
远程参数调整	远程修改设备扫描参数、软件分析参数、系统配置	≥90%
远程数据备份/恢复	远程协助数据备份、数据库维护、数据恢复	≥90%
远程操作指导	通过远程桌面实时查看操作人员操作过程，进行在线指导	≥80%
远程视频监控	通过设备内置摄像头或外接摄像头，远程查看设备运行状态	≥70%
远程知识库查询	提供在线知识库，支持关键词搜索故障解决方案	100%

4.3 远程技术支持响应机制

场景	响应方式	响应时限
远程故障诊断	电话接入 → 远程控制软件授权 → 工程师远程接入	≤30分钟
远程软件升级	客户在线申请 → 工程师远程评估 → 远程推送升级包	≤2小时
远程操作指导	视频通话 → 屏幕共享 → 实时指导	≤1小时
远程监控预警	系统自动监测 → 预警通知 → 远程处置	实时

4.4 远程技术支持优势

1. **即时响应**: 无需等待工程师到场，30分钟内即可远程接入
2. **全天候服务**: 7×24小时远程技术支持，覆盖所有工作时间段
3. **高效解决**: 90%以上软件问题可通过远程方式解决，大幅缩短停机时间

- 4. **节约成本**: 减少工程师往返次数, 降低服务成本
- 5. **持续监控**: 设备远程监控系统可实时发现潜在问题, 防患于未然
- 6. **远程升级**: 软件升级无需现场, 远程推送, 升级后自动重启, 无需人工干预

4.5 远程监控与预警系统

我司为新乡市职业病防治研究所部署设备远程监控系统, 实现以下功能:

监控项目	监控内容	预警阈值
设备运行状态	设备开关机状态、运行时长	异常状态立即预警
光学系统	光源强度衰减、镜头清洁度	衰减> 10%报警
机械系统	载物台精度、进片机构状态	精度偏差 > 5 μ m预警
软件系统	软件运行状态、数据库完整性	数据库异常立即预警
网络连接	网络连通性、数据传输状态	断网> 10分钟预警
存储空间	硬盘使用率、数据增长趋势	使用率> 80%预警

4.6 远程维护操作流程

故障发生 → 客户报修 → 远程诊断 (30分钟内)



五、服务应急处理方案

5.1 应急处理组织架构

售后服务总负责人

|



5.2 应急处理流程



5.3 典型故障应急处理预案

故障类型	应急措施	处理时限
扫描端无法开机	远程指导排查→现场维修→提供备用扫描端	24小时
软件系统崩溃	远程恢复→如无法恢复，携带备用硬盘现场重装	8小时
分析端故障	远程排查→现场维修→调配备用分析端	24小时
服务器故障	远程数据恢复→现场更换服务器→数据迁移	48小时
网络故障	远程指导排查→现场网络配置→临时方案保障	12小时
电源故障	UPS自动切换→现场检查→修复供电	8小时

5.4 备用机保障机制

- 备用机储备：**在河南省省会城市（郑州）配备完整的备用机一套（含扫描端、服务器、分析端）
- 调用流程：**故障发生后如判断无法及时修复，2小时内调拨备用机
- 备用机运输：**安排专人专车送达新乡市职业病防治研究所
- 备用机部署：**工程师现场安装调试，确保4小时内可投入使用
- 数据迁移：**协助客户将原有数据迁移至备用机

6. 坏机返还: 修复后的设备在更换回客户后, 带回维修

六、服务质量保障措施

6.1 质量管理体系

原厂通过以下质量管理体系确保服务质量:

- ISO 9001质量管理体系认证
- ISO 13485医疗器械质量管理体系认证
- 严格的服务流程标准化
- 服务质量定期考核与持续改进

6.2 服务人员保障

保障措施	具体内容
人员资质	所有服务人员均经过专业培训, 持证上岗
人员经验	平均从业经验5年以上, 熟悉染色体分析系统
人员稳定性	核心服务团队稳定, 专人专岗
人员考核	季度服务质量考核, 客户满意度调查
人员培训	每年至少2次专业技术培训



6.3 服务过程控制

控制环节	控制措施
服务前	提前电话确认, 准备工具和备件
服务中	按标准化流程操作, 拍照记录关键步骤
服务后	填写服务报告, 客户签字确认, 72小时内回访
持续改进	月度服务数据分析, 持续优化服务流程

6.4 服务监督机制

1. 客户满意度调查: 每次服务后发放满意度调查表
2. 服务热线监督: 设立服务监督电话, 接受客户投诉与建议
3. 定期回访: 每季度进行一次电话回访, 了解设备使用情况
4. 年度服务总结: 每年提交年度服务总结报告

七、定期巡检服务

7.1 巡检频率与内容

巡检类型	频率	服务内容
------	----	------

巡检类型	频率	服务内容
定期巡检	每半年1次(每年不少于2次)	设备全面检查、性能检测、保养维护
专项巡检	根据需要安排	针对性检查、软件升级、系统优化
远程巡检	每月1次	远程系统健康检查、性能评估、日志分析

7.2 巡检内容明细

巡检项目	检查内容	标准
硬件检查	设备外观、连接线路、散热系统	无损坏、连接正常、散热良好
光学系统	镜头清洁度、光源强度、相机成像	图像清晰、亮度均匀
机械系统	进片机构、移动平台、精密传动	运行平稳、无异常噪音
软件系统	软件运行状态、数据库完整性	运行正常、数据完整
网络安全	网络连接、数据加密、权限管理	网络稳定、数据安全
性能检测	扫描速度、识别准确率、系统响应	达到出厂标准

7.3 巡检报告

每次巡检后出具《设备巡检报告》，内容包括：
 - 设备运行状态评估
 - 发现的问题及整改建议
 - 下次巡检时间建议
 - 客户签字确认

八、质保期承诺

8.1 质保期承诺

质保内容	承诺
整机质保期	5年
软件质保	终身免费升级与保养服务
质保范围	设备硬件、软件、配件(非人为损坏)
质保响应	质保期内所有维修服务免费(含人工费、配件费、差旅费)

8.2 质保期外服务承诺

服务内容	承诺
维修服务	终身提供维修服务, 仅收取配件成本费
软件升级	终身免费提供小版本升级
技术支持	终身提供免费电话/远程技术支持
配件价格	质保期内配件价格不涨, 质保期外配件价格不高于市场价

九、其他优惠承诺

9.1 免费增值服务

服务内容	说明
免费培训	提供不限次数的免费复训（质保期内）
免费巡检	每年4次上门巡检（质保期内）
免费软件升级	终身免费提供软件小版本升级
免费系统优化	每年2次系统性能优化
免费数据迁移	设备搬迁或升级时免费数据迁移
免费远程技术支持	终身提供不限次数的远程技术支持



9.2 配件优惠承诺

配件类型	优惠内容
常用配件	质保期外8折优惠
消耗品（染液、镜油等）	质保期外9折优惠
重大维修配件	质保期外7折优惠

9.3 技术培训优惠

培训内容	优惠内容
新技术培训	新产品技术培训优先免费参加
行业交流	邀请参加染色体分析技术研讨会、学术交流会
继续教育	提供免费继续教育学时证明

二、投标报价明细表

价格单位：人民币元

序号	投标货物名称	品牌	规格/型号	单位	数量	单价	小计	免费质保期	备注
1	全自动细胞显微图像扫描分析系统	德适生物	DSL-A1	套	1	746000.00	746000.00	五年	/
投标总价		人民币大写：柒拾肆万陆仟元整 小写：746000.00 元							

投标供应商：河南森午医药科技有限公司 (电子签章)

法定代表人：赵宏斌 (电子签章)

日期：2026年06月03日



- 注：1. 以上表中各项可进一步细分，栏数不够可自加或附表；
2. “投标报价明细表”中的“投标总价”应当与“开标一览表”中的“投标总价”一致；
3. 大写参考字样：壹贰叁肆伍陆柒捌玖，万千佰拾，元角分。

(四) 关于符合本国产品标准的声明函

本公司（单位）郑重声明，根据《国务院办公厅关于在政府采购中实施本国产品标准及相关政策的通知》（国办发〔2025〕34号）的规定，本公司（单位）提供的以下产品属于本国产品。具体情况如下：

1.自动细胞显微图像扫描系统DSL-A1，生产厂为杭州德适生物科技股份有限公司，厂址为浙江省杭州市临平区东湖街道红丰路609号1幢101室。自动细胞显微图像扫描系统的中国境内生产的组件成本占比≥99%。自动细胞显微图像扫描系统的光学成像系统在中国境内生产。自动细胞显微图像扫描系统的光学系统精密装调在中国境内完成。

.....

本公司（单位）对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，愿承担相应法律责任。

公司（单位）名称（电子签章）：河南森平医药科技有限公司

日期：2026年06月03日

- 1.产品如有型号，请在“产品名称”栏一并填写。
- 2.生产厂名与厂址应与生产厂营业执照载明的相关信息保持一致。
- 3.该产品的中国境内生产的组件成本占比相关要求实施前，“规定比例”栏可不填，下同。
- 4.该产品的关键组件要求实施前，“关键组件”栏可不填，下同。
- 5.该产品的关键工序要求实施前，“关键工序”栏可不填，下同。

说明：此表请如实填写，中标后将在结果公告进行公示。