|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **售后服务响应表** | | | |
| ※ 注意：响应情况分为三种，“不响应”、“响应”和“优于”，请报名企业根据实际情况填写。若填写的是“不响应”和“优于”，必须详细填写“说明”。 | | | |
| **序号** | **服务条款** | **响应情况（不响应/响应/优于）** | **说明** |
| **一** | **耗材** | | |
| **1** | **送货及库存：** | | |
| 1.1 | 在本地（深圳市）设有仓库，且保证必要时可储备3个月的量满足供应需求。 |  |  |
| 1.2 | 保证按照医院指定地点和时间准时送货上门（不分节假日），公司承担全部运费且到达前的损失由公司承担。 |  |  |
| 1.3 | 紧急供应（如急诊手术等）保证产品3小时内送达。 |  |  |
| 1.4 | 有专职人员配送不通过快递方式送货 |  |  |
| **2** | **退换货：** | | |
| 2.1 | 医院接受货物后若有疑义或使用前发现不宜使用的现象，公司随时提供免费退换货服务。 |  |  |
| 2.2 | 近效期退换：对于接近有效期的产品（近效期3个月或以上的），确定是否可更换新批号且有效期在半年以上的产品。 |  |  |
| **3** | **不良反应：** | | |
| 3.1 | 在临床使用中若出现不良医疗反应现象，经国家相关质量监察部门鉴定后，确实属于产品质量问题的，公司承担全部责任。 |  |  |
| **4** | **质量保证：** | | |
| 4.1 | 厂家质量承诺书。具有合法的医用耗材及配送资格的企业，严格按照采购方的要求，及时供货并提供全面完善的服务 |  |  |
| 4.2 | 产品质量符合国家和国际承认的相应标准。 |  |  |
| 4.3 | 产品的包装及相关资料证件严格符合医院要求。 |  |  |
| 4.4 | 保证产品的严格消毒灭菌。 |  |  |
| **5** | **保证：** | | |
| ★5.1 | 可收费的医用耗材必须提供国家医保编码，如供货后无法提供国家医保编码将不予结算。 |  |  |
| ★5.2 | 作为医疗器械管理的产品价格不得高于深圳市阳光交易平台的限价；中标后如价格高于平台限价，直接按平台限价签订合同。 |  |  |
| ★5.3 | 合同有效期内，中标价处于深圳市阳光平台红区，供应商无条件降价，否则院方可单方面终止合同，不承担任何违约责任。 |  |  |