

## 五、服务承诺

### 5.1、投标人售后服务承诺

致：辉县市卫生健康委员会

我公司正在参加贵单位组织的辉县市卫生健康委员会辉县市人民医院吴村分院灾后重建设备采购项目/一标段采购活动，现就本项目售后服务承诺如下：

1.我公司承诺提供的产品是原厂生产的全新的、未使用过的合格产品，符合国家有关技术标准，按国家相关行业质保期标准执行质保期，并提供终身维护服务。

2.质保期内对我公司提供的产品质量实行“三包”服务，按正常质保程序负责所有产品的维修，免费升级和软件维护工作，并提供强大的技术支持，及时更换有问题的部件，不收取任何费用。如因我公司提供的产品质量问题给采购机构造成损失，所产生的费用由我公司承担。

3.免费保修年限：三年，保修期内开机率不低于95%（按365日/年计算，含节假日），未达到要求的开机率天数，我公司按双倍天数顺延保修期。设备铭牌标注设备使用年限为5年的，我公司保证提供全寿命周期的免费维保。

4.零配件支持：我公司已提供零配件全国统一报价，用户更换配件为统一报价的70%。

5.零配件供应时间：15年。

6.到位维修响应：我公司对售后服务需求提供现场技术响应，维修到达现场时间2小时（省内），4小时内解决问题，保证为采购机构提供及时周到的售后服务。

7.保修期外维修费用：我公司承诺为所供设备提供专业、优质的售后维修服务。

保修期外，针对设备故障我公司依旧提供免费维修服务，根据故障类型只收取相应的零配件费用（按市场价五折收费），不收取维修工时费。

8.备品备件：我公司有充足的常用备用零部件，能及时处理各种故障，公司设有售后服务中心，急需备品、备件可迅速到达现场。

9.定期维护：保修期期内我公司保证按维修手册要求提供定期维护保养服务，

10.定期巡检：我公司定期派技术人员上门进行质量巡检和回访，并出具巡检报告，及时解决潜在问题及故障，避免影响采购人使用；并会征求用户意见，提高改进我公司产品技术服务水平。

11.售后服务培训：我公司将在设备安装地点为医护人员提供使用培训，包括与产品有关的技术支持、操作培训、现场培训和其他相关培训，并提供培训资料，保证让医护人员熟练操作设备。同时为采购机构维修工程师提供厂家级培训，保证使采购机构工程师能够自行保养并进行基本故障的维修。

特此承诺。

投标人：河南佐今明医药有限公司（电子签章）

法定代表人：\_\_\_\_\_（电子签章）

2024年09月04日