

四、服务承诺

我方保证按以下承诺内容认真履行合同，如有违反，我方愿意接受相应处罚或承担相应违约责任：

致：原阳县人民医院

我公司完全响应原阳县人民医院五大中心创建相关设备采购项目(二次)二标段【项目编号：原交采2025GB03号（政府采购编号：原阳招标采购-2025-9）】招标文件的全部内容。完全响应并满足以下条款要求：

一、服务要求：

1、甲方对乙方提供货物依据招标文件上的技术规格要求和国家有关质量标准进行现场初步验收，外观、说明书符合招标文件技术要求的，给予验收，初步验收不合格不给签收，货到后，甲方需要在五个工作日内验收。

2、乙方交货前应对产品做出全面检查和对验收文件进行整理，并列出清单，作为甲方收货验收和实用的技术条件依据，检验的结果应随货物交甲方。

3、甲方对乙方提供的货物在使用前进行调试时，乙方需负责安装并培训甲方的试用操作人员，并协助甲方一起调试，直到符合技术要求，甲方才做最终验收。

4、对技术复杂的货物，甲方应尽国家认可的专业检测机构参与初步验收及最终验收，并有其中具质量检测报告。

5、乙方应按招标文件规定的货物性能、技术要求、质量标准向甲方提供未经使用全新产品。

二、服务标准：

保证所投货物是货物制造厂商原造的、全新、未使用过的，并完全符合强制性的国家技术质量规范和招标文件规定的质量、规格、性能和技术规范等要求。



三、服务期限（质保期）：

1、自验收合格之日起三年，自然灾害及不可抗拒的因素除外。

2、在质保期内，供应商在接到用户报修电话后，4 小时内作出响应，48 小时之内派出维修技术人员到用户现场进行维修服务。

四、交货期限：

自签订合同之日起，15 日内乙方向甲方完成供货，货物运费由乙方承担。

五、付款方式：

设备安装、验收合格之后，向供货方支付总货款的 95%，剩余 5%的货款，一年后一次性支付剩余款项（无息）。

我公司始终遵循“专业、创新、卓越、服务”之经营理念，满足顾客每一个细节上的需求，我们不仅仅向您提供优质的产品和优惠的价格，更重要的是提供基于高效服务基础上的售后服务。针对本次投标项目，我公司特制定如下详细服务承诺：

1、服务响应时间

保修期内，我公司提供 7*24 小时热线电话：13027707985，服务用户电话报修响应时间为 2 小时，我公司接到用户报修电话后 10 分钟内将问题反馈至售后服务维修部，并由售后维修部门主动电话联系报修医院，0.5 小时内了解清楚报修问题，1 小时内确定解决方案，如可以在电话内讲述清楚并解决问题，2 小时内解决问题；如果 2 个小时内无法通过电话解决问题，将派遣专业技术人员到达故障设备现场，48 小时内完成设备维修。

2、响应方式

1) 电话服务支持：电话支持服务为用户，提供最优质的技术服务，只要您对设备提出问题，我们立即有资深的技术工程师随时帮您迅速有效地解决技术问题，直到得到令您满

意的结果。支持电话：13027707985，如有更改，我公司将提前三天通知使用单位。

2) 远程支持服务：随时为用户提供紧急支持，随时免费解答用户的问题，我公司提供网上技术支持，在线服务时间为 24 小时。同时可通过电子邮件、即时通讯软件（QQ\MSN\微信等）提问，可以立即得到回复，得到实时的互联网在线支持。

3) 现场服务支持：我公司在服务中心或特约维修服务点组织技术专家小组，提供每周 7 天、每天 24 小时的咨询服务。当出现故障通过技术电话支持和远程支持不能被解决时，公司将派出一名经验丰富的工程师，48 小时之内派出维修技术人员到用户现场进行维修服务。

4) 定期检测：我公司会定期对所供设备系统运行情况进行检测，消除故障隐患，以保证设备的正常运行。

5) 技术升级：在质保期内，如果制造商的产品技术升级，我公司会及时通知采购人，如采购人有相应要求，我公司和制造商会对采购人购买的产品进行免费升级服务或优惠价格的有偿升级服务。

3、质保承诺

质保期：自验收合格之日起三年（产品在质保期内如出现故障，免费维修及承担更换零部件所有费用）。保证设备开机率 $\geq 98\%$ ，在质保期内每年提供至少 4 次的上门维护保养工作。如由于我方的责任而需要对设备中的部件（包括软件和硬件）予以更换或升级，则该部件的保修期相应延长。保修期内，非人为原因造成的设备故障，我方将免费矫正或更换有缺陷的设备或部件，直至恢复设备正常性能，此间发生的一切费用由我方自行承担。

质保期内免费维修和保养、免费更换零部件。质保期满后，我公司负责终身维修与保养，更换易损件只需按成本收费不收维修费。

4、维修、维护服务体系

为确保设备的稳定运行，我公司将建立一套完善的维修、维护服务体系，具体内容如下：

1) 设立专门的售后服务团队：我公司设有专门的售后服务团队，团队成员均具备丰富的技术经验和专业知识，能够迅速响应并解决各类设备故障问题。

2) 建立设备档案：对每一台售出的设备，我公司将建立详细的设备档案，记录设备的购买日期、安装地点、使用状况等信息，以便更好地进行设备管理和维护。

3) 定期回访：我公司将定期对客户进行回访，了解设备的使用情况和客户的满意度，及时发现并解决潜在问题，确保设备的长期稳定运行。

4) 提供培训和技术支持：我公司将为客户提供设备使用和维护的培训，确保客户能够熟练掌握设备的操作和维护方法。同时，我公司将为客户提供全天候的技术支持，随时解答客户在使用过程中遇到的问题。

5) 备品备件储备：我公司将储备充足的备品备件，确保在设备出现故障时能够迅速更换损坏部件，恢复设备的正常运行。

6) 应急响应机制：我公司将建立完善的应急响应机制，一旦设备出现故障，能够迅速启动应急预案，组织专业技术人员进行抢修，确保设备的尽快恢复使用。

通过以上措施，我公司将为客户提供全方位、高效率的售后服务，确保设备的稳定运行和客户的满意度。

5、技术支持

1) 我公司有专业技术工程师和服务人员 3 人，均经过公司严谨的专项技术培训，并通过相应服务资质的考核，具备过硬的业务技能和深厚的实践经验。我公司会向买方提供运行维护服务的有关技术支持，派遣有经验的专业技术人员组成的工作小组到现场实施技术服务，并支持买方对所购货物服务，并提供必要的技术支持。

2) 服务热线：我公司专设客户呼叫中心全天候（7×24 小时）接听服务申告线及客户投诉，联系人：董贝贝，热线号码：13027707985，供客户及时反馈各种产品使用情况，为客户解决实际问题；第一时间响应并全程监控客户的需求。

3) 定期巡检：我公司将定期对设备进行巡检，检查设备的运行状态和各项性能指标，及时发现并处理潜在故障，确保设备的长期稳定运行。同时，我们还将根据设备的实际情况，提出合理的维护建议和改进方案，帮助客户优化设备的使用效果。

4) 远程监控与诊断：我公司将利用先进的远程监控技术，对设备进行实时监控和诊断，及时发现并处理设备故障，提高设备的可靠性和稳定性。同时，我们还将通过远程技术支持，为客户提供实时的设备状态查询和数据分析服务，帮助客户更好地了解设备的使用情况。

5) 技术支持与培训：我公司将为客户提供全面的技术支持和培训服务，包括设备的使用、维护、故障排除等方面的培训，确保客户能够熟练掌握设备的操作和维护方法。同时，我们还将为客户提供定期的技术支持和咨询服务，帮助客户解决在使用过程中遇到的各种问题。

6、配件和维修备品备件的供应保障

为确保设备的持续稳定运行，我公司将提供以下配件和维修备品备件的供应保障措施：

1) 充足的备品备件库存：我公司将根据设备的配置和使用情况，储备充足的备品备件，包括常用的零部件、易损件等，以确保在设备出现故障时能够迅速更换损坏部件，恢复设备的正常运行。同时，我们还将定期更新备品备件库存，确保备品备件的时效性和可用性。

要时能够快速获取原厂配件和维修备品备件。同时，我们还将与多家供应商建立合作关系，以拓宽配件和备品备件的供应渠道，提高供应的灵活性和可靠性。

3) 配件和备品备件的质量保证：我公司将确保所提供的配件和维修备品备件均为原厂生产或经过严格质量检测的合格产品，以确保其质量和性能与原装部件一致。同时，我们还将对配件和备品备件进行定期的质量检测和维修，确保其长期可用性和可靠性。

4) 灵活的配件和备品备件供应方案：我公司将根据客户的需求和实际情况，提供灵活的配件和备品备件供应方案。客户可以选择按需购买、定期备货或签订长期供应合同等方式，以满足其不同的需求和使用场景。

通过以上措施，我公司将为客户提供全面、高效的配件和维修备品备件供应保障，确保设备的持续稳定运行和客户的满意度。

7、质保期内及质保期外维护保养收费承诺

在质保期内，我公司承诺对所有提供的设备进行免费维护保养，包括但不限于设备的定期检查、清洁、调试等工作，确保设备的正常运行和延长使用寿命。同时，对于因设备自身质量问题导致的故障，我公司将免费提供维修服务，并承担更换零部件的所有费用。

质保期外，我公司将继续为客户提供优质的维护保养服务，并根据设备的实际情况和客户的需求，制定合理的维护保养方案和收费标准。我们将确保维护保养服务的质量和效率，以最优惠的价格为客户提供最满意的服务体验。同时，我们也将积极与客户沟通，了解客户的需求和反馈，不断优化和完善我们的维护保养服务体系，为客户提供更加全面、高效的服务支持。

质保期内外我们秉持的收费原则是：质保期内免费维修和保养、免费更换零部件。

8、优惠条件承诺

为感谢贵院对我公司的信任与支持，我公司承诺在本次投标项目中提供以下优惠条件：

1、价格优惠：我公司承诺，在本次投标项目中，所提供的设备价格将低于市场同类产品的平均价格，确保贵院以最优惠的价格获得高品质的设备。

2、售后服务升级：在质保期内，除提供常规的售后服务外，我公司将为贵院提供额外的技术支持和培训服务，确保贵院工作人员能够熟练掌握设备的操作和维护方法，提高设备的使用效率。

3、长期合作优惠：若贵院在未来有进一步的设备采购需求，我公司将根据采购数量和金额，提供相应的折扣和优惠，以回馈贵院的长期合作与支持。

4、技术支持与升级：我公司将为贵院提供长期的技术支持和设备升级服务，确保贵院所使用的设备始终保持最新的技术水平和性能状态。

我公司始终秉承“以客户为中心”的服务理念，致力于为客户提供高品质的产品和优质的服务。在本次投标项目中，我们将全力以赴，确保贵院获得最满意的产品和服务体验。我们期待与贵院的长期合作，共同推动医疗事业的发展。

以上内容必须如实、详细填写。

投标供应商：新乡汇融信鑫生物科技有限公司（电子签章）

法定代表人：贝黄印（电子签章）

日期：2025年7月1日

