

四、服务承诺

致：(采购人)封丘县人民医院

我方保证按以下承诺内容认真履行，如未履行，我方愿意承担违约责任：

1. 质保期限：产品质保期 1 年，自采购人出具验收合格报告之日起。在免费质保期内，我单位履行保修义务免收材料和人工等一切费用。

2. 交货期限：30日历天。

3. 费用：安装、验收及培训过程中发生的所有费用均由我单位承担。

4. 维修响应及故障解决时间：

4.1在保修期内，一旦发生质量问题，我单位在接到通知24小时内赶到现场进行处理并进行原厂维保。简单故障4小时内排除并恢复系统正常工作；重大故障会联合原厂商完成调查故障原因并实施故障处理、设备更换、修复等工作，以恢复系统正常工作。此外，在质保期内，我单位负责对出现故障的设备提供性能相同的替用设备确保系统正常运行。

4.2对于系统中的主要设备，我单位在1年保修期间免费提供有关的备品、备件及消耗品。

4.3在质保期内，免费派技术人员半年给予不少于1次进行一次巡检，对产品存在的潜在安全和故障隐患进行分析并提出相应的解决方案加以排除。

4.4在质保期内，如发生系统升级等情况，会派技术人员到现场协助完成相关工作。

4.5我单位有完善的售后服务体系和固定的售后服务队伍，良好的服务态度和质量；项目组的技术队伍在售前和售后比较固定，不会临时替补或经常更换。

5. 优惠保障：质保期满后，以优惠价格提供故障设备更换及维修服务。

6. 交货：

6.1交货时我单位就所投产品提供生产厂家完整的随机资料，包括完整的使用和 维修手册、产品说明书等，同时采购人有权要求供应商对产品的合法供货渠道进行说明，经核实如我单位提供非法渠道的商品，视为欺诈，为维护采购人的合法权益，我单位会承担商品价值双倍的赔偿；同时，依据国家法律法规追究其他责任，并连带追究所投产品生产企业的责任。

6.2保证所提供货物为全新的原厂商生产的合格产品；保证提供所有相关配件、安装、调试、运行、管理及维护齐全有效的技术资料。

7、验收

7.1 成交供应商货物经过双方检验认可后, 签署验收报告, 产品保修期自验收合格之日起算, 由供应商提供产品保修文件。

7.2 货物验收:

当满足以下条件时, 采购人才向成交供应商签发货物验收报告:

- a、成交供应商已按照合同规定提供了全部产品及完整的技术资料
- b、货物符合招标文件技术规格书的要求, 性能满足要求
- c、货物具备产品合格证供应商应在设备及软件到货后配合采购人进行开箱检查, 当出现损坏、数量不全或产品不符等问题时, 由成交供应商负责解决。设备及软件开箱测试出现性能指标或功能不符合招标文件与合同的要求时, 采购人有拒收的权利及保留索赔权利。

验收方法: 由甲方或指定第三方验收组成验收小组, 由成交供应商根据招标文件及合同内容验收。

验收步骤: 采购人和中标供应商双方共同参与整个项目验收。

8、培训安排及内容

8.1 由厂商和供应商提供的免费或收费培训安排, 具体实施培训计划时需和采购人协商确定, 由采购人统一安排。

8.2 所有的培训教员必须用中文授课, 如果培训教员不会讲中文, 供应商必须提供中文翻译。

8.3 厂商所在地的培训应在最终验收之前结束。

8.4 培训对象: 运行维护和管理人员。

技术培训、质量保证措施: 上门培训, 包装安装调试培训、操作培训、理论培训、直到受培训的单位至少 1 人可以单独使用和操作, 并能对常见故障进行排除。保证其提供的货物是全新的, 未使用过的, 采用最新设计和最适宜的材料制造, 并在各个方面符合国家相关法律、法规要求严格按照合同规定的质量、规格和性能制造; 保证货物为原厂商未启封全新包装, 具有出厂合格证, 序列号、包装箱号与出厂批号一致, 并可追索查阅。保修期内和保期外免费提供技术升级和维护。货物到达后, 我们将派出专业技术人员与购方技术人员开箱清点货物、进行质量验收。我公司提供验收标准、验收手册和验收所需仪器, 对设备进行安装、调试, 直到达到对方的满意为止。

该项目所提供的其他免费物品或服务: 在质保期内, 提供免费维修服务, 并给予免费的技术培训和技术升级, 充足的零部件库存, 保证及时更换。并且保证在合同规定的质保

期内,对设计、工艺、制造、安装、调试或材料缺陷等所有因卖方责任引起该设备的任何缺陷、故障和损坏负责,并予以赔偿;

设备安装后,免费提供技术指导和现场培训,每天 24 小时接受问题咨询;保修期内和保期外免费提供技术升级和维护,医院其他设备需要我们维修时,免费提供备用设备;提供医院没有的其他医疗设备,以供更好的开展工作。

一、质保期内服务承诺:

1、设备保修期:

(1)质保期为 1 年,自设备经供需双方共同验收合格次日算起。并提供终身维修服务。在质保期内,每年对产品进行一次检查和维护保养。7*24小时技术服务及上门服务,并终身维护;

保修期内货物发生故障系货物出现质量问题,必须无偿更换;

货物超过保修期发生故障,采购人可自由选择维修单位,如委托给中标人,中标人不得借故推诿,且维修费优于市场价格;

如产品发生故障,接到通知24 小时内赶到现场进行处理并进行原厂维保。简单故障 4 小时内排除并恢复系统正常工作;重大故障需联合原厂商完成调查故障原因并实施故障处理、设备更换、修复等工作,以恢复系统正常工作。此外,在质保期内,成交供应商负责对出现故障的设备提供性能相同的替用设备确保系统正常运行。

在中标人未按照合同规定的地点交验前,货物毁坏或灭失,由中标人承担责任。

(2) 免费主机系统软件版本升级。

2、维修服务:我公司拥有 5 名经验丰富理论先进的维修工程师,随时为您提供贴心周到的上门服务。

3、应急服务响应时间及措施:我公司提供定期上门技术服务。如产品发生故障,接到通知24 小时内赶到现场进行处理并进行原厂维保。简单故障 4 小时内排除并恢复系统正常工作;重大故障需联合原厂商完成调查故障原因并实施故障处理、设备更换、修复等工作,以恢复系统正常工作。此外,在质保期内,成交供应商负责对出现故障的设备提供性能相同的替用设备确保系统正常运行。

4、备件供应:及时排除仪器硬件故障,我公司设立仪器零配件仓库,当用户仪器出硬件故障时,能保证以最快的速度为用户修复仪器.我公司常年保证有备机供应,维护用户设备正常运行。

5、技术学术:设备生产厂家每年不定期举行用户新技术应用培训及学术交流活动。

6、客户回访：设备交付使用后，在保修期内提供维护保养服务，工程师不定期的回访。

7、现场操作：设备到货后，提供设备安装、调试方案，在得到用户对方案的认可后派工程师到达项目现场对所供设备进行免费安装、调试。待验收合格后对买方技术人员进行操作及维护培训，主要内容为设备的基本结构、性能、主要部件的构造及原理，日常使用操作、保养与管理，常见故障的排除，紧急情况的处理等，使其达到能熟练使用设备及进行日常维护的水平。

二、质保期满后维护保养及计划服务承诺：

我公司承诺负责产品的终身维修。

终身维修，提供配件，零配件供应不少于10年（质保期内免费提供，质保期外以最优惠价格提供）。零配件提供2日内达到用户指定地点（不可抗力因素除外）。免费质保期外，按厂家规定执行项目收费。

保修期外的保修费用按使用说明书要求定期维护，保修期外每半年提供一次免费维护。

维修所需费用我公司将酌情向用户收取，重要客户可酌情免工时费，只收取相关配件费用（如有）。

维修完毕后，维修工程师将及时填写维修报告，维修报告包括故障原因、处理情况和用户意见，维修报告由双方各持一份备案。

产品超过质保期发生故障，采购单位应首选我公司为维修单位，我方将及时进行维修，且维修费优于市场价格。

质保期满后不定期提供免费保养服务，免费软件升级，我们将收取零配件费及合理的维修服务费；

不定期提供投标产品免费讲座；

推荐省市级专业机构举行的培训、学习交流；

将终身向用户提供软件及技术免费升级服务。

提供操作手册及维修手册、维修专用工具各一套。

每季度对投标产品例行一次全面的常规检查，并进行系统保养、维护。

提供免费的临床技术支持；

新产品、新技术问世，免费提供相关技术性资料，并提供培训。

本公司对以上做出的承诺，保证以“诚信经营”的理念善待客户，诚恳接受各单位的监督。

投标人： 河南三季安科技有限公司 （电子签章）

法定代表人： _____ （签章）

日期： 2025 年 12 月 18 日