

十一、服务及优惠承诺（自拟）

为保障医院合法权益，提升医院体验，我方郑重作出以下服务承诺，严格履行各项义务，接受客户及相关部门监督：

1. 质量保障承诺：我方所提供的系统产品，均符合国家相关行业标准、质量规范及合同约定，确保产品质量合格、性能稳定，能够正常满足客户日常使用需求，杜绝不合格产品交付。

2. 安装调试承诺：我方将安排专业技术人员，按照规范流程完成系统的安装、调试工作，确保系统安装到位、调试合格，直至能够正常投入使用；调试过程中，主动向客户讲解系统基础操作方法及注意事项。

3. 售后响应承诺：质保期内，如系统出现故障或异常，客户可通过我方指定联系方式（电话、微信等）反馈，我方将在 2 小时内响应，24 小时内安排专业技术人员排查、维修。

4. 维修服务承诺：质保期内，系统故障维修均不收取任何人工、配件费用（人为损坏、不可抗力导致的故障除外）。

5. 技术支持承诺：质保期内，我方将持续为客户提供免费技术咨询服务，解答客户在系统使用、维护过程中遇到的疑问。

6. 诚信服务承诺：我方严格遵守国家法律法规及行业准则，秉持诚信经营、客户至上的原则，不隐瞒产品信息、不推诿服务责任，全程规范服务流程，保障客户的知情权、选择权和监督权。

7. 提供线上长期技术答疑服务，答疑服务不限培训及咨询人次，及时解答系统使用、运维相关各类技术问题。

8. 为本项目建立专属项目服务沟通群，配置固定专职技术负责人全程对接项目，保障沟通渠道畅通，及时处理项目各类问题。

9. 免费提供完整规范的纸质及电子版操作使用手册，手册内容贴合本项目实际部署场景，内容详实、通俗易懂，便于甲方人员日常操作查阅

供应商名称：河南慧云信息科技有限公司（电子签章）

法定代表人：（电子签章）

2026 年 8 月 7 日