

四、服务承诺 (格式自拟)

响应速度

1). 24 小时服务热线

此次投标产品，除厂家提供的服务热线和万维网上技术服务网站以外，我公司技术服务部设有 24 小时专人值班的联系电话。

2). 10 分钟电话响应：

在拨打故障报修电话后，我公司工程师将在 10 分钟内与使用者电话联系，了解故障现象，确定维修事宜，提出解决方案。如是软件故障，通过电话将问题解决，如果经分析后发现是硬件问题，与使用者约定时间，在规定的时间内派工程师上门维修。

上门服务时间 在接到用户单位报修要求后，我公司技术服务部工程师将在 10 分钟内与使用者取得联系，确定故障现象于上门服务时间段派遣工程师上门。技术服务部的上门服务时间：每周一至周日，8:00——18:00, 节假日照常。

质保期满后服务

若超过保修期出现质量问题，我公司只收材料费；如果招标人有维修需求时，我公司应当在接到维修通知之日起1天内派人维修，我公司承诺以优惠的价格提供维修服务。

质保期内的服务方式

对于非设备性故障或一般性故障，我公司保证4小时内派专业人员到达现场，及时予以解决。对于设技术服务部的备品备件库，保证故障在2小时内排除，如不能排除，为了不影响用户的工作，我们将提供同类可用设备免费供用户单位替代使用，直到该设备修好为止。设备性故障，一方面在系统设计时，我们尽量避免单点故障，另一方面我们将利用公司技术服务部的备品备件库，保证故障在2小时内排除，如不能排除，为了不影响用户的工作，我们将提供同类可用设备免费供用户单位替代使用，直到该设备修好为止。

英怀本

针对售后服务的工作，在此我想做一下总结 售后服务是一项很重要的工作，也是继销售的一个重要的延续工作，做好了，能够增加销售的机会。做不好，也能够毁掉一个关系网。

所以从事售后服务首先要了解这个行业的方方面面。我们售后服务的是一个启下承上的工作，一方面要与最底层的接触。另一方面也要和中层甚至高层接触。我们的服务身份不会变，但我们要换一种角度和形象和对方交流！

 招标人：辉县市医药有限责任公司（电子签章）
法定代表人：莫怀本（电子签章）
日 2026 年 5 月 18 日

莫怀本

二、供应商资格承诺书

新乡市政府采购供应商信用承诺函

致 辉县市中医院（采购人或采购代理机构）：

单位名称（自然人姓名）：辉县市医药有限责任公司

统一社会信用代码（身份证号码）：91410782173240635L

法定代表人（负责人）：董怀本

联系地址和电话：辉县市协成路一段路北 18639099660

为维护公平、公正、公开的政府采购市场秩序，树立诚实守信的政府采购供应商形象，我单位（本人）自愿作出以下承诺：

一、我单位（本人）自愿参加本次政府采购活动，严格遵守《中华人民共和国政府采购法》及相关法律法规，依法诚信经营。我单位（本人）郑重承诺，我单位（本人）符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定和采购文件、本承诺书的条件：

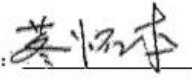
- （一）具有独立承担民事责任的能力；
- （二）具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；
- （三）具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；
- （四）有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；
- （五）参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录；
- （六）未被列入经营异常名录或者严重违法失信名单、失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单（重大税收违法失信主体）、政府采购严重违法失信行为记录名单；
- （七）未被相关监管部门作出行政处罚且尚在处罚有效期内；
- （八）未曾作出虚假采购承诺；
- （九）符合法律、行政法规规定的其他条件。

二、我单位（本人）保证上述承诺事项的真实性。如有弄虚作假或其他违法违规行为，自愿按照规定将违背承诺行为作为失信行为记录到信用信息平台，并视同为提供虚假材料谋取中标、成交。按照《中华人民共和国政府采购法》第七十七条规定，处以采购金额千分之五以上千分之十以下的罚款，列入不良行为记录名单，在一至三年内

董怀本

禁止参加政府采购活动，有违法所得的，并处没收违法所得，情节严重的，由市场监管部门吊销营业执照；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

供应商（电子章）：辉县市医药有限责任公司

法定代表人、负责人、本人、或授权代表(签字或电子印章): 

日期: 2026年 5 月 18 日

注: 1. 投标人须在投标文件中按此模板提供承诺函，未提供视为未实质性响应招标文件要求，按无效投标处理。

2. 投标人的法定代表人或者授权代表的签字或盖章应真实、有效，如由授权代表签字或盖章的，应提供“法定代表人授权书”。

