

四、服务承诺

（自行编制，格式自拟）

致：新乡市传染病医院及河南鑫城工程管理有限公司

我公司作为新乡市传染病医院传染病防控综合服务能力提升项目（二次）二标段的投标人，为确保本项目所供设备安全、稳定、高效运行，全面保障采购人医疗工作有序开展，现就本项目整体服务工作作出如下郑重承诺，本承诺书与投标文件、合同具有同等法律效力，我公司自愿接受政府采购监管部门、采购人及社会各界的全程监督。

我公司承诺严格遵守《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国产品质量法》《医疗器械监督管理条例》等法律法规，全面响应招标文件全部要求，以“专业、高效、诚信、周到”为服务宗旨，建立全流程、全周期服务体系，确保所供设备质量合格、供货及时、安装规范、运维到位、售后无忧。我公司承诺所投全部产品均为原厂全新正品，符合国家强制性标准、行业标准及招标文件技术要求，绝不提供假冒伪劣、翻新、改装或不合格产品，若有违反，自愿承担全部法律责任及经济赔偿责任。

一、供货与交付服务承诺

1. 精准供货保障：严格按照合同约定及采购人指定地点，按时、足额、完整交付全部设备及配套配件、耗材、资料，确保设备型号、规格、数量、技术参数与投标文件完全一致，无遗漏、无替换、无缺项。所有设备出厂前均完成严格质量检测，附带产品合格证、医疗器械注册证、说明书、装箱单等全套原厂资料，包装符合运输及绿色包装要求，确保运输过程无损坏、无受潮、无丢失。

2. 交付时效保障：严格执行合同签订后30日历天内完成全部供货、安装、调试的工期要求，绝不以任何理由拖延交付。若因我公司原因导致逾期交货，自愿按照合同约定承担违约责任，每逾期一日向采购人支付合同金额相应比例的违约金，逾期超过约定时限，采购人有权解除合同，我公司承

担全部损失。

3. 到货验收配合：设备到货后第一时间配合采购人完成开箱清点、外观检查、数量核对、资料核验，全程主动配合，及时响应采购人提出的疑问与要求，确保验收流程顺畅、高效。

二、安装与调试服务承诺

1. 专业安装团队：组建由高级工程师、技术专员组成的专属项目安装团队，所有人员均具备医疗器械安装资质及多年同类设备安装经验，熟悉医院实验室环境及安全规范，严格按照医院感染防控、生物安全管理要求开展安装作业。

2. 标准化安装流程：安装前主动勘察现场，确认场地、电源、网络、环境条件符合设备运行要求，制定针对性安装方案；安装过程严格遵循产品技术规范及医院安全管理规定，做到规范施工、文明作业，不影响采购人正常诊疗工作，不产生安全隐患、环境污染及噪声干扰。

3. 全面调试保障：设备安装完成后，进行全面功能调试、精度校准、性能检测，确保所有技术参数（含★项关键指标）完全满足招标文件要求，实现设备稳定运行、数据准确、操作顺畅。调试完成后出具完整调试报告，交由采购人留存备案。

4. 系统对接服务：免费提供全自动医用PCR分析系统、流式细胞仪、酶标仪等全部设备与医院LIS/HIS实验室管理系统的对接调试服务，确保数据实时上传、互联互通，接口开放、兼容稳定，不收取任何额外费用。

三、人员培训服务承诺

1. 免费专项培训：为采购人提供免费、全方位、定制化操作及维护培训，培训对象涵盖设备操作人员、维护人员、科室管理人员，确保参训人员熟练掌握设备全部功能。

2. 培训内容全面：包括设备原理、操作流程、日常保养、简单故障排查、软件使用、数据处理、生物安全防护、应急处理等内容，结合医院实际工

作场景开展实操教学，理论与实操相结合。

3. 培训方式灵活：采用现场集中培训、一对一实操指导、手册发放、视频教程等多种形式，培训直至使用人员完全独立操作、熟练掌握、考核合格为止。同时提供电子版培训教材、操作手册、故障速查手册，方便日常查阅。

4. 持续培训支持：设备使用周期内，若采购人人员变动、软件升级、功能拓展，我公司免费提供复训及新增培训服务，确保操作能力持续达标。

四、质量保证与质保服务承诺

1. 基础质保承诺：所有设备免费质保期自采购人出具验收合格报告之日起不少于1年，若设备原厂质保期长于此标准，按最长质保期执行，质保期内实行全免费维修、全免费更换零配件、全免费上门服务，不收取任何人工费、材料费、上门费、交通费。

2. 关键设备强化质保：对全自动核酸提取仪、PCR分析仪、流式细胞仪等核心医疗设备，在标准质保基础上延长核心部件质保时限，确保设备长期稳定运行。

3. 质量问题处理：质保期内若设备出现质量故障、性能偏差、零部件损坏，我公司在规定时限内免费维修或免费更换原厂全新配件，确保设备快速恢复运行；若设备存在严重质量问题无法修复，我公司无条件免费更换同型号或更高配置全新设备，并承担全部费用及由此造成的损失。

五、售后运维与应急服务承诺

1. 快速响应机制：设立7×24小时专属售后服务热线（电话：18738165523）及项目专属负责人（项目专属负责人：李超），确保采购人随时联系、即时响应。接到故障报修后30分钟内响应，2小时内派遣工程师抵达现场，12小时内排除故障；若遇重大故障无法当场解决，提供备用设备保障采购人工作正常开展。

2. 终身售后服务：质保期外，对本项目所有设备提供终身上门维修服务，

仅收取原厂配件成本费，不收取上门费、人工费、检修费、远程指导费等任何其他费用，维修价格透明公开，绝不加价、乱收费。

3. 定期巡检维护：质保期内每季度主动上门巡检，质保期外每半年巡检一次，对设备进行清洁、校准、保养、性能检测、隐患排查，提前预防故障发生，延长设备使用寿命，每次巡检出具巡检报告并建立维护档案。

4. 备品备件保障：在本地储备本项目全部设备常用零配件、易损件、耗材，库存充足、供货及时，确保维修更换零等待，不影响设备使用。

5. 远程技术支持：提供免费远程诊断、远程指导、软件升级服务，可快速解决操作疑问、软件故障、参数设置等问题，提升故障处理效率。

六、技术支持与升级服务承诺

1. 全天候技术支持：提供终身免费技术咨询服务，无论质保期内或外，随时解答采购人设备操作、保养、故障、应用等各类技术疑问，提供专业解决方案。

2. 软件免费升级：设备配套软件在生命周期内，原厂发布新版本、新功能、安全补丁时，我公司第一时间免费上门升级，确保软件功能最新、运行稳定、数据安全。

3. 技术资料持续提供：持续提供设备最新技术手册、维修手册、校准规范、应用方案等资料，协助采购人完善设备管理、操作规范及生物安全体系。

七、合规与诚信承诺

1. 资质合规承诺：保证所供全部设备、试剂、配件均具备有效的医疗器械注册证、生产/经营许可证等合法资质，符合国家及行业监管要求，可随时提供核查。

2. 杜绝违规行为：承诺在项目全过程中公平竞争、诚信经营，绝不进行商业贿赂、串标围标、虚假应标等违法违规行为，自愿接受监管部门监督检查。

3. 信息安全承诺：严格遵守医院数据安全、隐私保护规定，设备对接、数据传输、运维操作过程中，绝不泄露医院任何患者信息、检测数据、业务资料，承担信息安全保密责任。

八、投诉与异议处理承诺

我公司建立完善的服务投诉处理机制，对采购人提出的服务异议、投诉，保证在2小时内响应，24小时内给出解决方案，48小时内处理完毕并反馈结果，做到事事有回应、件件有落实，全力保障采购人合法权益。

九、违约责任承诺

若我公司未履行本承诺书任何一项条款，或在项目实施中存在供货不及时、质量不合格、服务不到位、推诿扯皮等问题，自愿接受政府采购监管部门处罚，承担合同约定违约责任，赔偿采购人全部直接及间接损失，并接受采购人取消中标资格、没收履约保证金（如有）等处理措施。

我公司深知本项目对新乡市传染病医院提升传染病防控综合服务能力的重要意义，必将以高度的责任感、专业的技术能力、完善的服务体系，全力以赴完成本项目各项工作，为医院医疗质量提升、公共卫生服务保障贡献力量。

我公司保证上述承诺事项的真实性。如有任何虚假和不实，我公司自愿放弃投标资格并承担一切相关责任。

特此承诺！

投 标 人：河南鸿铮医疗科技有限公司（电子签章）

法定代表人：_____（电子签章）

日 期：2026 年 05 月 27 日