

十、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。

(格式自拟)

真实有效

我方郑重作出如下全方位、全流程、全周期、高标准、严要求、可落地、可核查、可追溯、可追责的服务承诺:

[1]、供货服务承诺

我方承诺,严格按照询价文件、采购合同、响应文件约定的设备规格、型号、数量、质量标准、交货期、交货地点,保质、保量、准时、安全完成包二设备供货,所供生物测量仪、快速消毒锅均为中国境内生产、全新原装、原厂正品、未拆封、未使用、无瑕疵、无划痕、无磕碰、无变形、无掉漆、无锈蚀、无配件缺失、无质量缺陷、无翻新、无串货、无减配、无假冒伪劣的合规产品,完全符合本国产品标准、医疗器械注册标准、行业标准、国家强制性标准,从源头保障供货质量、供货时效、供货合规性。

(一) 供货合规承诺

供货过程严格遵守《医疗器械监督管理条例》《中华人民共和国政府采购法》等相关法律法规,无任何违法违规、弄虚作假、欺诈行为,所有供货资料、资质文件、溯源信息均真实、准确、完整、有效,我方对供货合规性承担全部法律责任。

(二) 供货时效承诺

1. 严格按照采购合同约定交货期,合同签订之日起 10 个工作日内完成设备生产、出厂检验、包装运输、到货交接,准时送达获嘉县人民医院指定地点,绝不拖延、绝不逾期;

2. 提前制定详细供货计划,明确生产、检验、包装、运输、交接各环节时间节点、责任人员、保障措施,全程跟踪进度、实时监控、及时协调、快速处置异常,确保供货时效零延误;

3. 如遇不可抗力因素(自然灾害、疫情管控、交通管制等)导致供货延迟,我方第一时间书面通知采购人,说明原因、提供证明、调整供货计划、承诺新交货期,全力将延迟影响降到最低,绝不无故拖延、隐瞒不报、推诿责任;

4. 供货过程全程可追溯、可核查,我方实时向采购人反馈供货进度、运输状态、到货时间,主动接受采购人监督,确保供货透明、高效、准时。

(三) 供货质量承诺

1. 所供设备为全新原装正品，生产日期为近期最新批次，未拆封、未使用、无任何质量缺陷、无任何划痕、磕碰、变形、掉漆、锈蚀，配件、附件、耗材、工具齐全完整，无缺失、损坏、替换；

2. 设备出厂前经过全项目、全性能、全功能、全安全、全老化出厂检验，逐台检测、逐台合格；

3. 设备包装采用原厂专用防潮、防震、防损包装，内层防静电泡沫、中层加厚纸箱 / 木箱、外层防水缠绕膜，关键部件单独防护，运输过程全程 GPS 跟踪、专业防护，到货时包装完好、设备完好、无受潮、无损坏、无配件丢失；

4. 到货后我方与采购人共同开箱验收，核对设备名称、型号、规格、数量、出厂编号、配件、资料，检查外观、性能、配置，验收合格后签署到货验收单；如发现质量问题、配置不符、配件缺失，我方24 小时内无条件免费更换全新正品、补发配件、承担全部费用、赔偿损失，绝不推诿、拖延；

5. 我方对供货质量承担终身责任，供货后如发现设备存在生产缺陷、质量隐患、以次充好、假冒伪劣等问题，我方无条件退货、退款、更换、赔偿，承担全部法律责任、经济损失，绝不免责。

[2]、安装调试服务承诺

我方承诺，委派专业技术工程师，负责包二设备现场安装、调试、校准、检测、试运行工作，全程提供免费、专业、规范、高效、精准、零缺陷的安装调试服务，确保设备安装规范、调试精准、性能达标、运行稳定、临床可用。

（一）安装人员资质承诺

工程师具备丰富的临床设备安装经验，已完成数百台同类设备安装调试，技术精湛、责任心强、服务意识好，全程独立完成安装调试；

（二）现场勘察与准备承诺

1. 安装前工程师提前到达现场，免费勘察安装环境，包括场地尺寸、承重、电源、电压、接地、温湿度、通风、排水、周边干扰源等，出具环境勘察报告；

2. 若现场环境不达标，工程师免费提供整改方案、技术指导，协助采购人完成整改，整改达标后再进场安装，避免环境影响设备性能、使用寿命；

（三）免费安装承诺

1. 全程免费安装，免收安装费、人工费、工具费、辅料费、交通费、食宿费等所有费用；

2. 严格按照原厂安装手册、国家医疗器械安装标准、询价文件技术要求规范安装，精细施工、全程自检、杜绝违规操作、简化流程、偷工减料；

3. 生物测量安装重点：水平固定、光学镜头清洁防护、光路精准校准、电源接地可靠、数据线连接准确、散热通风良好；

4. 快速消毒锅安装重点：腔体密封完好、压力管道无泄漏、温控传感器校准、安全阀安装到位、电动门调试顺畅、通风排水达标；

5. 安装过程全程拍照、录像记录，接受采购人全程监督，发现问题立即整改，确保安装质量零缺陷。

（四）免费调试校准承诺

1. 安装完成后，工程师免费全功能、全性能、全精度调试校准，逐项测试设备所有功能、性能参数、精度指标，确保 100% 符合标准；

2. 调试数据真实记录，出具《安装调试校准报告》，采购人签字确认，调试过程全程可追溯、可复核；

3. 调试合格后进行72 小时连续试运行，模拟临床使用场景，确保设备长时间运行稳定、无故障、无异常。

（五）安装调试时限承诺

1. 现场勘察、技术交底：1 个工作日完成；

2. 设备安装：1 个工作日完成；

3. 调试校准 + 试运行：2 个工作日完成；

4. 全套安装调试工作3 个工作日内完成，不拖延、不超时；

5. 如遇特殊情况（环境复杂、设备特殊），提前沟通，合理延长，不影响临床使用。

（六）安装调试质量承诺

1. 安装调试后设备零缺陷、全合格、全达标，外观完好、安装牢固、运行稳定、性能精准、功能完整、安全可靠；

2. 试运行期间设备无卡顿、无报错、无死机、无性能衰减，全程稳定运行；

3. 安装调试后免费提供现场实操指导，确保采购人人员初步掌握设备操作；

[3]、技术培训服务承诺

我方承诺，为采购人提供免费、全面、分层、实操 + 理论、持续进阶、终身技术培训服务，覆盖临床医护人员、设备管理人员、维护人员，确保相关人员熟练掌握设备操作、日常维护、简单故障排查、临床应用技能。

（一）培训人员承诺

培训讲师均为资深技术工程师，讲师提前熟悉采购人需求、人员基础、临床场景，定制化培训方案，确保培训针对性、实用性、有效性。

（二）免费培训内容与方式承诺

1. 安装后基础实操培训（免费）

培训时间：设备安装调试验收合格后，1 个工作日内完成；

培训对象：临床医护人员、设备管理人员、维护人员；

培训方式：现场实操 + 理论讲解 + 一对一指导 + 答疑；

培训内容：设备基本原理、结构组成、开机 / 关机、参数设置、日常操作流程、临床测量 / 灭菌操作、数据查看 / 导出 / 打印、日常清洁保养、简单故障识别与排查、安全注意事项、应急处理方法；

培训目标：确保参训人员独立、熟练、规范操作设备，完成常规临床工作，能处理简单故障、做好日常维护。

2. 定期进阶专项培训（免费）

培训频次：质保期内每年 2 次，质保期后按需提供；

培训方式：现场培训或线上直播培训；

培训内容：高级功能操作、精度校准方法、复杂故障排查、软件操作技巧、临床疑难案例处理、设备维护进阶、性能优化、最新技术应用；

培训目标：提升参训人员专业技能，掌握高级操作、故障处理、维护优化能力，适配复杂临床需求。

3. 终身技术指导（免费）

质保期内、质保期后，提供终身免费技术指导；

方式：电话、微信、视频、远程指导；

内容：随时解答操作疑问、维护难题、故障处理、临床应用问题；

目标：持续支持采购人人员熟练使用设备，无技术顾虑。

（三）培训效果承诺

1. 培训后进行实操考核，参训人员 100% 通过，确保独立操作、规范使用；
2. 培训全程记录、拍照、录像，留存培训档案，可追溯、可复核；

[4]、质保期服务承诺

我方承诺，严格按照询价文件、采购合同约定，提供原厂、足额、长期、全面、免费质保服务，生物测量仪原厂质保2年（含配件），快速消毒锅原厂质保5年（含配件），质保期自验收合格之日起计算，质保期内全程免费维修、更换、校准、升级、培训，全力保障设备稳定运行、临床使用不间断。

1. 开通7×24 小时全天候技术支持热线、专属服务微信群、远程支持系统；
2. 响应时效：15 分钟内响应、30 分钟内给出解决方案、2 小时内远程解决简单问题；
3. 服务方式：电话指导、微信图文、视频演示、远程协助、故障诊断；
4. 承诺：随时响应采购人咨询、报修，节假日、夜间无间断服务，不推诿、不拖延。
5. 质保期内零收费、零推诿、零拖延、零隐患；
6. 服务全程记录、可追溯、可核查；
7. 因服务不到位导致设备故障、临床影响，我方承担全部责任、免费整改、赔偿损失。

8、故障应急处置承诺

质保期内，设备故障实行分级快速响应、限时修复、保障临床：

- 8.1. 一般故障：15 分钟响应、2 小时远程解决、24 小时上门复核；
- 8.2. 严重故障：15 分钟响应、4 小时到场、24 小时修复；
- 8.3. 重大故障：15 分钟响应、2 小时到场、12 小时修复；
- 8.4. 偏远地区：最长 48 小时到场、72 小时修复；
- 8.5. 承诺：全程免费、快速处置、最大限度减少临床影响。

我方承诺，质保期结束后，提供终身、优惠、持续、可靠服务，包括技术支持、优惠维修、备件供应、定期回访，保障设备长期稳定运行、降低运维成本、免除后顾之忧。

质保期后，7×24 小时免费技术咨询、操作指导、故障排查、远程协助，服务热线、专属群持续有效，随时解答疑问、指导维护、处理故障，终身无间断、不收费。

质保期后，每 6 个月免费回访，了解设备运行、使用情况，收集意见建议，及时解决问题，持续优化服务，建立长期合作关系。

郑州天丰医疗器械有限公司

我方郑重承诺，坚守 “用户至上、质量第一、专业高效、全程保障、终身服务、合规守信” 的服务理念，以最专业的团队、最规范的流程、最高的标准、最快的响应、最优的服务，全力保障采购人权益、临床诊疗需求，助力获嘉县人民医院白内障手术能力提升，为医院医疗事业发展贡献力量。

真
实
有
效

供应商：____郑州天丰医疗器械有限公司____(电子签章)

法定代表人：_____(电子签章)

日期：____2026____年____5____月____29____日