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

我方已认真阅读了全部招标文件及其相关文件，完全清楚理解其内容及规约，我方特此承诺：

一、总体服务承诺

1.我公司承诺严格遵守《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国民法典》《医疗器械监督管理条例》等法律法规，以及本项目招标文件全部要求，诚信投标、合法履约、规范服务，不提供虚假材料、不虚假响应、不降低标准、不偷换配件、不拖延工期。

2.承诺所投全部设备为原厂全新、未拆封、未使用、符合国家强制性标准及行业规范的合格产品，具备合法有效的医疗器械注册证、生产/经营资质、检测报告、原厂质保凭证，拒绝翻新机、拆换机、贴牌机、三无产品。

3.承诺严格按照合同约定30日历天内完成全部设备的到货、卸货、搬运、安装、调试、校准、验收、培训、交付使用，做到“交钥匙工程”，确保设备上线即能用、好用、耐用。

4.承诺建立专属项目服务团队、7×24小时响应机制、全生命周期服务体系，覆盖售前、售中、售后、质保期内、质保期外全流程，做到响应快、到场快、维修快、恢复快，最大限度保障贵院临床工作不间断。

5.承诺终身服务、终身技术支持、终身免费升级（软件类），只收取合理配件成本费，不收取上门费、检修费、人工费、远程指导费等任何额外费用，切实减轻医院运维成本。

6.承诺严格履行质量责任、安全责任、保密责任，保护医院患者信息、诊疗数据、设备参数、管理信息等涉密资料，不泄露、不滥用、不外传。

二、供货与安装调试服务承诺

（一）供货保障承诺

1.我公司承诺货源充足、渠道正规、原厂直供，所投高清电子胃肠内窥镜系统、主机、内镜镜体、监视器、工作站、高频电刀、洗消设备、储镜柜、检查床、转运车等全部设备，型号、配置、数量、品牌、参数完全响应招标文件要求，不缺项、不漏项、不降级、不替换。

2.承诺设备出厂时间为最新生产批次，具备完整出厂合格证、装箱单、说明书、操作手册、维修手册、配件清单、校准证书、原厂证明文件（含主机使用寿命≥10年、镜体使用年限≥7年等★项要求证明）。

3.承诺免费送货上门，按照采购人指定地点、指定时间，完成设备搬运、上楼、就位、摆放，全程做好防护，不损坏墙面、地面、电梯、门窗及医院现有设施，若造成损坏由我公司全额赔偿并及时修复。

4.承诺包装符合绿色包装要求，采用环保、抗压、防潮、防震材料，符合财办库〔2020〕123号文件规定，不使用污染性、不可降解材料。

（二）安装调试承诺

1.承诺成立专项安装调试小组，由高级工程师带队，具备内窥镜设备5年以上安装经验，熟悉医院感染控制、放射防护、设备布局流程，严格按照医院院感要求施工。

2.安装前免费现场勘查，确认场地、电源、网络、水源、排水、空间、承重等条件，制定科学安装方案，报采购人确认后实施，确保安装环境符合设备运行要求。

3.严格按照技术规范完成硬件安装、线路布设、接口对接、系统调试、参数校准、功能验证、图像优化、兼容性测试，确保主机、镜体、监视器、工作站、高频电刀、送水送气装置、洗消设备等全部联动正常、功能完整、图像清晰、运行稳定。

4.重点完成招标文件★项指标调试：

- 主机光源一体化/分体式正常运行；
- 液晶触控面板操作灵敏；

- 高清视频传输（≥1920×1080）稳定；
- 镜体独立辅助送水通道通畅；
- ≥3种特殊光染色模式正常显示；
- 镜体全防水热插拔、无线传输、自定义遥控按钮功能正常；
- 画中画、≥4倍电子放大、自动白平衡、轮廓强调等功能全部达标；
- 设备兼容高频电刀、氩气刀等治疗设备，无干扰、无异常。

5. 安装调试完成后，连续72小时不间断试运行，无故障、无报错、无图像失真、无功能缺失后方可申请验收。

6. 承诺安装过程全程无尘、无菌、规范，遵守医院传染病防控、消毒隔离制度，不产生污染、不影响科室正常工作。

三、质量保证与验收承诺

1. 承诺所投全部设备质量等级为合格，符合国家、行业、地方强制性标准，符合招标文件技术要求，若与标准或承诺不符，无条件退货、换货、重做，并承担全部损失。

2. 严格配合采购人开展验收工作，按照招标文件要求提供全部资料、证明、证书、报告，配合验收工作组完成数量核对、外观检查、功能测试、参数核验、临床试用、文档审查等全流程验收。

3. 验收不合格的，24小时内拿出整改方案，3日内完成整改并重新验收，直至合格；若无法整改或整改后仍不合格，我公司自愿解除合同、退还全部款项，并赔偿采购人工期损失、经济损失。

4. 承诺提供完整验收资料包：

- 医疗器械注册证及备案凭证；
- 生产/经营许可证；
- 原厂质保承诺；
- 出厂检测报告；
- 安装调试报告；

- 操作与维修手册；
- 配件清单及合格证；
- 技术参数响应对照表；
- 验收申请报告。

5. 承诺验收合格后，10日内协助采购人完成《采购验收报告》签署及备案，确保流程合规、资料齐全。

四、培训服务承诺

为确保医院医护人员、设备科人员、维修人员熟练操作、规范使用、独立维护、应急处理，我公司作出如下专项培训承诺：

1. 培训范围全覆盖：覆盖消化内科、内镜中心、护理人员、设备管理、后勤维修等全部相关岗位，做到“应培尽培”。

2. 培训内容全覆盖：

- 设备结构、工作原理、技术参数；
- 日常操作、图像采集、报告生成、病例管理；
- 镜体清洗、消毒、测漏、保养规范；
- 简单故障判断、紧急停机、安全注意事项；
- 院感防控、设备使用安全规范；
- 软件使用、数据备份、打印输出。

3. 培训形式与频次承诺：

- 提供院外培训3次、院内培训3次，每次2人参训，培训时长4天；
- 现场实操培训+理论讲解+视频教学+一对一指导；
- 培训后组织考核，合格后方可独立操作；
- 免费提供培训教材、操作流程图、快速操作卡、维修手册、常见问题手册。

4. 承诺随时复训、随时答疑，医院人员变动、设备升级后，免费提供新增人员培训，不限次数、不收费。

5.承诺培训讲师为原厂认证高级工程师,具备内窥镜设备临床培训经验,讲解通俗、实操规范、贴合医院实际工作流程。

五、质保期内服务承诺

本项目我公司承诺远超招标文件要求，提供更长期、更优质、更全面的质保服务：

1.整机质保≥3年，内镜镜体质保≥3年或≥1000次消毒循环（以先到为准），所有配件、耗材、软件均纳入质保范围。

2.7×24小时故障响应：接报修电话后立即响应，我公司所派出的驻场（院）工程师等技术人员10分钟内到达现场，在4小时内解决问题；重大故障24小时内无法修复的，免费提供备用设备，确保临床工作不停机。

3.定期巡检保养：质保期内每3个月上门巡检一次，全年4次，内容包括：

- 设备清洁、除尘、防潮、防锈；
- 图像校准、参数优化；
- 镜体测漏、通道检查、防水测试；
- 电路、接口、脚踏开关、监视器检测；
- 软件升级、数据备份、系统维护；
- 安全隐患排查、使用指导。

4.质保期内所有配件、维修、上门、升级、校准全部免费，不收取任何费用。

5.建立专属设备档案，记录使用时长、故障次数、维修内容、保养记录、培训记录，定期向采购人提交运维报告。

6.承诺镜体免费维修/更换：若镜体出现图像模糊、通道堵塞、弯曲失灵、漏水等非人为损坏问题，免费维修；无法修复的免费更换同型号、同配置原厂镜体。

7.承诺软件终身免费升级，同步最新功能、优化算法、提升图像质量、完善病例管理系统，不收取升级费。

六、质保期外终身服务承诺

1.承诺质保期外终身免费上门服务，只收取更换配件的原厂成本价，不收取人工费、检修费、远程费、差旅费等任何费用。

2.承诺接报修电话后5分钟内响应，1.5小时内工程师等技术人员到达现场，4小时内解决问题。

3.承诺长期供应原厂配件，设备停产后继续保证10年以上配件供应，不出现无件可换、无法维修的情况。

4.承诺终身提供技术支持、操作指导、维修指导、软件维护、系统升级，医院可随时咨询、随时求助。

5.承诺终身提供年度免费巡检一次，持续保障设备安全稳定运行。

七、应急保障与院感防控服务承诺

1.针对传染病医院特殊使用场景，承诺建立应急维修绿色通道，遇到突发故障、疫情防控、集中诊疗等紧急情况，优先派工、优先维修、优先保障。

2.承诺提供内镜洗消、储存、转运全流程院感指导，确保设备使用、消毒、储存符合《医疗机构内镜感染管理规范》，杜绝交叉感染风险。

3.承诺提供安全使用保障：设备电气安全、机械安全、辐射安全、操作安全全部达标，设置安全警示、急停功能、故障报警，保护医护及患者安全。

4.若因设备质量或安装问题引发安全事故、感染事件、诊疗中断，我公司承担全部责任及赔偿。

八、备品备件与技术支持承诺

1.在新乡本地设立备品备件库，常备内窥镜主机、镜体、监视器、按钮、接口、送水装置、高频电刀配件、洗消设备配件等常用备件，确保快速更换。

2.承诺原厂配件专供，不使用副厂、高仿、劣质配件，保证设备兼容性、安全性、使用寿命。

3.提供多渠道技术支持：电话、微信、视频、远程控制、现场服务，全天候畅通。

4.提供远程维护系统（经采购人同意），可远程诊断、调试、升级，提升维修效率。

九、合同履约与诚信承诺

1.承诺严格按照合同约定按期、按质、按量、按标准履约，不拖延、不推诿、不违约。

2.承诺不转包、不分包、不挂靠，全部服务由我公司自有团队、原厂工程师执行。

3.承诺积极配合采购人、代理机构、财政部门、卫健部门的监督、检查、审计、质疑答复、投诉处理等工作，及时提供资料、如实说明情况。

4.若我公司出现违约行为（逾期、质量不合格、服务不到位、虚假承诺等），自愿接受：

- 扣除合同款项；
- 支付违约金；
- 赔偿全部损失；
- 列入采购人不良合作名单；
- 承担政府采购监管部门行政处罚。

十、附加增值服务承诺

为更好支持新乡市传染病医院诊疗能力提升，我公司额外提供以下增值服务：

1.免费提供设备使用管理制度、操作流程、院感流程、应急预案等文档模板。

2.免费协助医院申报设备台账、资产管理、医保备案、资质归档等工作。

3.定期分享行业新技术、新规范、新指南，协助医院提升诊疗水平。

4.重大节假日、重大活动前免费专项安全检查，保障设备稳定运行。

5.优先为医院提供设备更新、升级、拓展方案，给予最优惠价格支持。

我方愿为此承诺书的真实性负责，如有欺骗、隐瞒、谎报等行为，我方

愿意承担所有由此引起的法律后果。

特此承诺。

投　标　人：河南佩特佳医疗器械有限公司 （电子签章）

法定代表人：_____ （电子签章）

日　期：2026 年 06 月 23 日