

九、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。

1. 总体承诺

1.1 所供货物符合国家/行业标准及比选文件参数，为全新合格产品，提供有出厂合格证、检验报告等完整质量证明文件。

1.2 由我公司承担供货、包装、运输、安装、调试、培训、售后等全流程工作及所有费用，直至验收合格。

1.3 由我公司制定详细且可落地的供货方案、安装调试方案及技术指标验收测试大纲。其中供货方案明确各批次货物的生产、备货、出库等关键节点；安装调试方案需细化流程标准、人员分工及时间安排；技术指标验收测试大纲需覆盖所有核心参数的测试方法、判定标准及检测工具。所有方案已在响应文件中提交，且具有极强的可行性和可操作性，确保满足比选文件规定的交货完工期要求。

1.4 遵守国家法律法规，执行安全、环保规定，确保施工安全文明。

2. 供货承诺

2.1 货物质量承诺

2.1.1 货物材质、规格等符合比选文件要求及相关标准；

2.1.2 货物经出厂检验合格，若质量不达标，我公司无条件更换并承担全部损失。

2.2 包装与标识

2.2.1 货物采用防护性包装，确保运输储存中不受损，包装材料符合标准。

2.2.2 包装件标注货物名称、规格、数量、厂家等信息及警示标识；特殊货物单独包装并注明防护要求。

2.3 运输与交付

2.3.1 按约定交货期，选择安全运输方式将货物送至指定地点，采取防护措施确保货物完好。

2.3.2 发货前 24 小时通知采购人发货信息，到货后共同核对并办理接收手续。

2.3.3 运输中货物损坏或丢失，我公司及时补货更换并承担全部费用损失。

3. 安装承诺

3.1 安装前期准备

3.1.1 安装前勘察场地，确认环境符合要求；不符时提出整改建议，整改合格后施工。

3.1.2 备好安装工具、材料并确保合格，对安装人员进行技术及安全交底。

3.2 安装过程协调

3.2.1 安排专人协调，及时与采购人沟通进度质量，提前告知需配合事项。

3.2.2 主动协调其他施工单位，保障安装顺利。

4. 安装调试

4.1 调试前期准备

4.1.1 安装完成后全面检查，确认合格后方可调试；发现问题及时整改。

4.1.2 备好调试仪器并确保精准，对调试人员进行培训。

4.2 调试操作规范

4.2.1 调试人员严格按照经审核的调试方案、货物说明书、技术指标验收测试大纲及相关技术标准进行规范调试操作，采用科学的测试方法对货物的各项性能指标进行逐项测试和精准调整，确保货物的性能完全符合比选文件规定的技术要求。调试过程中须执行高效的问题响应机制，发现问题 1 小时内提出解决方案，确保调试效率。

4.2.2 做好调试记录，确保真实完整，提交采购人审核。

4.2.3 调试中发现质量问题，免费维修更换至合格。

4.3 调试合格标准

4.3.1 性能指标达标，运行稳定无异常。

4.3.2 操作界面简洁易操作。

4.3.3 安全保护装置灵敏可靠。

4.3.4 提交调试合格报告，经采购人确认后调试结束。

5. 验收

5.1 验收依据

经审核的技术指标验收测试大纲等为依据，由验收小组按照大纲规定的测试方法、判定标准开展验收工作验收依据：国家/行业标准、招响应文件、合同、技术协议、质量证明、调试报告等。

5.2 验收内容

5.2.1 外观检查：无损坏、变形等缺陷，包装标识清晰。

5.2.2 数量核对：与约定数量一致，无短缺。

5.2.3 质量检验：质量证明齐全，材质、性能等符合要求。

5.2.4 安装调试检验：安装牢固准确，调试结果合格。

5.3 验收流程

5.3.1 完成安全到达指定地点后，基础功能完善。

5.3.2 确认各组件功能状态符合标准后，进行安装调试。安装、调试、培训等流程结束后，提交验收申请及相关资料（质量证明、调试报告等）。

5.3.3 采购人在收到验收申请及相关资料后，须在规定的时间内组织验收小组对货物进行验收。验收过程中须严格按照技术指标验收测试大纲执行，安排技术人员全程配合，提供测试数据解读及技术支持，确保验收工作高效完成。同时承诺具备迅速高效的服务能力，对验收过程中提出的问题 4 小

小时内响应，24 小时内完成整改。

5.3.4 验收过程中，验收小组须按照验收依据和验收内容对货物进行全面检查和测试，做好验收记录。若发现问题，须向我公司提出书面整改意见，我公司在规定的时间内完成整改，整改完成后重新申请验收。

5.3.5 验收合格后，验收小组须出具验收合格报告。验收合格报告是采购人支付货款的重要依据之一。

6. 售后服务承诺

6.1 保修服务

6.1.1 货物的质保期自验收合格之日起计算，自验收合格并交付使用之日起 8 年质保。质保期内，我公司为采购人提供免费的维修、更换零部件等保修服务，不向采购人收取任何费用。

6.1.2 质保期内，若货物出现质量问题，采购人及时通知我公司，在接到通知后 4 小时内响应，24 小时内到场，48 小时内解决问题。若无法在规定时间内解决，我公司提供备用设备供采购人使用，直至问题解决。

6.1.3 质保期结束后，我公司为采购人提供终身维护服务，收取合理的维修费用和零部件成本费用。

6.2 其他售后服务

6.2.1 我公司建立有完善的售后服务体系，设立专门的售后服务热线和服务网点，确保售后服务的及时性和有效性。售后服务热线须 24 小时畅通，随时响应采购人的服务需求。

6.2.2 定期对货物进行回访，了解货物的使用情况，及时发现并解决潜在问题，为采购人提供优质的售后服务。

6.2.3 向采购人提供完整的技术资料，包括货物说明书、安装图纸、调试手册、维修手册、零部件清单等，以便采购人进行日常维护和管理。

供应商： 河南世尧医疗器械有限公司 (电子签章)

法定代表人： _____ (电子签章)

日期： 2026 年 08 月 14 日

1. 技术实施方案

技术实施方案技术方案

我公司与众多国内外知名专业医疗器械经销公司达成长期合作关系。

我公司所售产品有广大的客户基础，多家医院采用我公司设备，并与我们长期合作。

我公司不仅是将专业的优秀设备输送到医院，使病人减少痛苦，早日恢复健康。更是起到了专家、医院的信息交流枢纽。我公司邀请各学科专业人士与医生学术交流，互相交换信息，分享最新学术成果及疑难问题处理交换意见。邀请医院医生到我公司实地考察。在我公司穿针引线下与我们合作的医院相互之间进行交流学习，交流设备的使用心得情况、病症的处理等。

我公司所生产的产品直接送货到用户指定地点，待收到设备后，公司安排专职工程师到现场免费安装、调试、技术服务及技术培训。

培训内容为设备操作、应用和维护保养。

针对本项目，技术培训采取上门培训方式。

- 1、用户联系好时间(在接到具体用户到货后 15 个工作日内)
- 2、培训对象:具体使用者
- 3、培训内容:设备的基本组成与工作原理，正确的操作使用方法，日常的维护保养，常见故障的排除以及易损件耗材的更换等。

(1)设备的基础原理、结构组成。

(2)设备的正确使用及操作方法。

(3)该型号产品的基本特点及注意事项。

(4)设备正常维护和保养方法。

(5)设备故障的分析和排除。

(6)解答使用人员的提问。

4、培训效果通过培训，使每一位被培训者基本了解产品的工作原理，能独立正常使用机器，熟练掌握常用项目的监测过程及日常设备的维护保养。

2. 项目实施计划步骤

项目实施计划步骤

1. 交货

项目实施方在合同约定供货期限内将货物运抵交货地点。

2. 制定详细安装调试计划

合同签订以后，系统设计小组和工程实施小组将共同对实施方案的技术细节进行分析、探讨，制定详细安装调试计划，包括：

- 1、安装调试手册；
- 2、安装调试进度安排；
- 3、安装方式；
- 4、调试方法；
- 5、调试工具的准备；
- 6、安装调试环境的准备；
- 7、详细的线缆连接图；
- 8、对影响系统实施的关键工序、关键设备进行分析，提出相应的解决措施；
- 9、技术参数手册、培训手册和工程安装手册；
- 10、制定项目建设质量管理方案和措施；

3. 安装现场环境调查及现场勘察

为确保各工程实施小组到达现场后能够尽快开展工作，保证项目顺利进行，我公司将在实施前10天内对用户单位设备安装环境进行调查，填写安装环境调查表。同时，我们还将提前向用户单位提交各种主要设备的具体环境要求，在用户单位的积极配合下，确保在现场实施工作开始前完成场地环境准备工作。安装环境调查由工程实施小组负责。

4. 现场安装调试

设备到达安装现场后，由我公司技术人员和用户共同清点完毕后，工程实施小组的工程师将开始设备安装调试工作。

项目组将有包括项目经理在内的多名工程师参加项目实施，他们负责现场远程网络设备、辅助设备的安装和调试，完成后同时填写项目安装调试报告。

我们在设备安装和调试的同时，将对使用单位的设备操作和维护人员进行现

场培训，同时为每个设备及系统提供一套完整的技术资料。

5. 到货验收

在合同设备到达用户指定的地点后，用户与我公司代表将共同开箱验货，依标书要求对全部设备的型号、规格、数量、外型、包装及资料、文件(的验收，当出现损坏、数量不全或产品不对等问题时，我公司将负责解决；同时按标书技术部分要求对其产品的性能和配置进行测试检查，并做出测试方案和测试报告，保证所有硬件设备在标书中所规定的地点和环境下，实现正常运行，并达到标书要求的性能和产品技术规格中的性能。

我公司将同时提供设备相关证明文件，保证是原厂全新产品。

6. 系统初步验收

在完成系统联调工作后，我公司将配合用户、监理小组按照验收测试计划共同对系统进行现场验收测试，对设备技术指标和系统总体性能进行初步验收。

系统验收后，签署系统初验文件。

7. 系统终检

在完成系统初验工作后，我公司将配合用户完成对系统的试运行阶段，达到终验时间及标准后组织对设备技术指标和系统总体性能进行全面验收。

系统验收后，签署系统终验文件。

山东铭旭医疗设备有限公司



3. 技术支持培训方案

技术支持方案

安装调试完毕，验收合格后，公司派工程师对客户相关工作人员进行现场技术培训。培训按五个课时进行具体操作如下：

第一课时： 培训工作人员学习产品的机械原理及相关知识。结合产品的相关部件进行说明，进一步了解产品的工作原理。

第二课时：教会工作人员熟练操作产品。包括附件安装调试，产品床面升降，背板的折弯，整体床面的前后倾操作，移动轮的固定与解锁等相关技术操作。

第三课时： 设计不同案例，进行产品使用的模拟演练。工程师讲评并对工作人员操作过程中出现的问题进行斧正。

第四课时： 日常工作中对产品的护理保养方面的知识以延长产品使用寿命。

第五课时： 工程师与工作人员互动，工程师耐心解答工作人员提出的问题。

山东铭旭医疗设备有限公司



4. 技术人员配备情况

技术人员配备情况

1、人才优势：人才是第一生产力，公司大专以上人员占比62%，从事医疗器械行业三年以上人员占比48%，并吸纳了行业内知名公司的管理、技术、生产、市场、体系等各类精英，形成了雄厚的人才梯队。

2、信誉优势：公司发源圣人故里，立足齐鲁大地，以诚信交往天下，自公司创建以来，信守承诺、脚踏实地，赢得了广泛的良好信誉，才使得公司能够得以长足发展。

3、认证优势：通过放眼全球视野的系统化、规范化的研发，公司产品相继通过了 ISO9001、ISO13485、CE 等多项质量管理体系和国际安全认证。

4、材质优势：铭旭产品均选用知名、卓越的材质，供应商均经考察、验证及评审，关键件材料100%检验，全力保障产品。

山东铭旭医疗器械有限公司



5. 售后服务人员表

售后服务人员一览表

姓名	服务区域	职称	电话
冯亮	全国	售后工程师	15554457345
杜善海	华东	维修工程师	18405477036
郭连营	全国	售后工程师	15725372060
投诉电话			0537-4497788

获嘉县人民医院吊塔招标专用

(提供证件与原件一致)