置不到位，自愿接受合同约定的违约处理。 3. 招标文件约定指标严格执行：20 分钟响应、30 分钟到场；24 小时故障处理完成率≥85%，72 小时故障处理完成率≥98%；超出 72 小时提交事件跟踪报告；设备开机率不达标执行维保期限顺延。

十一、服务承诺

我单位针对本项目售后保障与应急保障工作郑重作出如下承诺： 1. 严格落实招标文件故障服务要求：接到报修 **20 分钟内响应，30 分钟内到达现场开展维修处理；24 小时内故障处理完成率≥85%；72 小时内故障处理完成率≥98%；超出 72 小时未完成故障维修，及时出具事件跟踪报告，持续向医院更新处置进展**。维保范围内设备全年工作日开机率不低于 95%，急救及生命支持类设备开机率达到 100%，开机率不达标按照合同约定自动延长设备维保服务期限 7 个自然日历天。 2. 建立 7×24 小时售后应急联络机制，售后应急专项指挥人保持通讯畅通，做好夜间、节假日值班排班，保障夜间、节假日故障能够及时接报处置。 3. 执行故障分级处置，急救生命支持类设备作为最高优先级；针对一级、二级重大突发事件建立专项应急处置流程，第一时间通报医院医学装备部，统筹调度人员、备件、专家资源开展抢修处置。 4. 依托本地备件仓库、区域调拨、原厂紧急采购三级备件保障体系支撑售后与应急抢修；备件不足时如实向医院说明预计到货时间，极端情况下尽力协调临时备用设备，降低临床业务影响。 5. 维修完成开展设备功能测试，放射、特种设备故障修复后完成质控性能检测合格方可交付使用；落实维修后回访机制，跟踪设备运行状态。 6. 所有报修维修、应急处置事件完整闭环，全部处置记录、照片、报告及时录入医学装备全生命周期管理系统，存入设备一机一档电子档案，纸质档案同步归档；服务期满完整移交全部售后及应急处置档案。 7.3 年服务周期内每年至少组织一次应急处置演练，持续优化完善应急预案。 8. 建立投诉受理整改机制，接到医院服务投诉及时核实处置，落实闭环整改。 9. 我方完全接受延津县中医院医学装备部对售后保障、应急保障工作的监督、检查以及月度、季度履约考核，未达到招标文件及合同约定服务标准，自愿接受合同约定违约处理。