

**4.5 售后服务承诺**  
(供应商根据招标文件要求自行编制)

**售后服务承诺书**

**一、售后服务方案总则**

**1.1 编制目的**

为规范数字化多功能 DR 设备全流程售后服务工作，明确服务标准、响应时效、处置流程、保障措施，快速高效解决设备安装调试、日常使用、维修保养、技术升级等全阶段问题，最大限度提升设备开机率、降低故障停机时间，满足医疗机构日常诊疗、急诊急救、健康体检、疑难病症筛查等各类临床工作需要，保障医疗诊疗工作连续、安全、高效开展，同时切实履行我方售后服务承诺，特编制本专项售后服务方案。

**1.2 编制依据**

《中华人民共和国招标投标法》《中华人民共和国政府采购法》相关法律法规；

《医疗器械监督管理条例》《医疗器械使用质量监督管理办法》《医疗器械售后服务规范》等行业监管要求；

招标文件关于售后服务的全部评分要求及技术需求；

数字化多功能 DR 设备原厂技术标准、质量保修规范及行业售后服务标杆标准；

我方医疗设备售后服务管理体系、技术团队资质、服务网点布局及多年医疗器械售后实战经验；

同类数字化 DR 设备临床使用痛点、故障处置规律及医疗机构售后需求。

**1.3 服务核心原则**

**客户至上原则：**始终以招标单位临床使用需求为核心，快速响应、高效处置、全程跟进，保障医疗工作不受影响；

**专业规范原则：**所有售后服务人员持证上岗、标准化操作，严格遵循医疗设备运维规范，保障服务质量；

**高效快捷原则：**建立多级快速响应机制，缩短故障响应、到场、维修时长，最大限度降低设备停机时间；

**全面保障原则：**提供从安装、培训、维保、维修、升级到备件供应的全生命周期服务，覆盖设备全使用周期；

**诚信履约原则：**严格履行投标承诺，各项服务内容、时效、标准不折不扣落实，主动接受招标单位监督考核。

#### 1.4 服务总体目标

设备整体开机率 $\geq 98\%$ ，年度故障停机时间累计不超过 48 小时；

售后服务问题响应率 100%，故障问题一次性解决率 $\geq 95\%$ ；

免费维修期内售后问题全免费处置，质保期外提供终身优惠服务；

应急突发事件 100%快速处置，绝不影响急诊等关键医疗工作；

客户售后服务满意度 $\geq 98\%$ ，打造医疗设备售后服务标杆。

#### 二、售后服务核心内容

我方为本次投标数字化多功能 DR 设备，提供安装调试、操作培训、免费保修、定期维保、故障维修、技术升级、备件供应、远程支持、终身维护、大核售后服务，全方位覆盖设备全生命周期使用需求。

##### 2.1 免费安装调试服务

前期筹备：设备到货前，我方安排专业技术工程师上门勘察设备安装场地，根据 DR 设备机房布局、电源、防护、接地等技术要求，提供专业的场地规划、线路改造、防护验收指导，协助招标单位完成安装前全部准备工作。

上门安装：设备到货后，我方在接到招标单位通知 3 个工作日内，派遣专业安装团队上门，完成设备拆箱、清点、搬运、定位、组装、接线，全程规范操作，避免设备损伤。

精准调试：安装完成后，工程师对设备 X 射线发生系统、探测器系统、机械运动系统、图像处理系统等全模块进行精准调试，包括参数校准、图像优化、功能测试、安全检测、防护检测，确保设备各项技术参数完全符合招标文件及临床使用标准，达到最佳运行状态。

验收交付：调试完成后，配合招标单位完成设备整体验收，出具安装调试报告、性能检测报告、安全合格证明，完成设备正式交付。

服务承诺：安装调试全程免费，不收取任何人工、运输、安装费用，安装调试周期不超过 5 个工作日。

##### 2.2 专业操作与维护培训服务

为保障招标单位操作人员、设备维护人员熟练掌握设备使用、保养、应急处置技能，我方提供分层级、多形式、全覆盖免费培训服务，确保相关人员独立操作、规范运维。

培训对象：设备操作人员（放射科医生、技师）、设备维护人员（设备科工程师）；

培训内容:

操作培训: DR 设备工作原理、开关机流程、临床操作规范、图像采集与处理、患者定位、参数设置、数据上传、报告打印、常见操作误区规避、安全防护要求;

维护培训: 设备日常清洁、日常巡检要点、简单故障判断、耗材更换、设备日常保养规范、应急断电处置、设备安全注意事项;

进阶培训: 设备高级功能使用、疑难病例操作技巧、软件系统操作、PACS 系统对接操作;

培训形式:

现场实操培训: 工程师一对一、手把手现场教学, 结合设备实操演练, 确保参训人员熟练掌握;

理论授课培训: 开展专项理论讲解, 发放全套培训手册、操作流程、维护手册;

远程答疑培训: 质保期内提供免费远程培训、答疑服务, 随时解答使用疑问;

复训服务: 如需新增操作人员, 免费提供上门复训服务, 不限复训次数;

培训考核: 培训完成后进行理论+实操考核, 为考核合格人员颁发培训合格证书, 确保培训效果;

服务承诺: 培训全程免费, 培训时长不少于 3 个工作日, 直至参训人员完全掌握全部技能。

## 2.3 免费维修（保修）服务

### 2.3.1 免费保修期限

设备投入临床使用后, 公司提供整机 3 年(36 个月)。探测器保修 3 年(36 个月)的免费保修(医院验收之日起计算), 并对设备终身维修, 软件免费升级。

### 2.3.2 免费保修范围

设备整机所有零部件、元器件、软件系统因质量问题或正常使用损耗导致的故障, 免费维修更换;

设备定期保养、校准、检测、调试等常规维保服务;

保修期内设备软件系统免费升级、漏洞修复、功能优化;

非人为损坏、非不可抗力因素导致的全部设备故障, 免费上门维修处置。

### 2.3.3 不属于保修范围情形

战争、地震、火灾、洪水、雷击等不可抗力因素造成的设备损坏;

招标单位人员违规操作、擅自拆卸、改装、改造设备造成的损坏;

未按我方要求进行场地建设、电源接地、防护处理导致的设备故障；  
第三方人员维修、改造造成的设备损坏；  
耗材、易损件正常损耗外的人为损坏。

#### 2.4 定期预防性维保服务

为提前排查设备故障隐患，延长设备使用寿命，我方提供**定期上门预防性维保服务**，杜绝设备突发性故障，保障设备稳定运行。

**维保频次：**每季度开展1次季度维保，每年度开展1次全面年度维保，全年累计维保不少于5次；

**维保内容：**

设备外观、机械运动系统检查：导轨、电机、皮带、立柱、床体等部件清洁、润滑、紧固、校准；

电气系统检测：电源、线缆、接口、接地、防护检测，排查电路老化、接触不良隐患；

X线系统、探测器系统校准：球管、高压发生器、探测器参数校准，图像质量优化；

软件系统检测：系统清理、漏洞修复、数据备份、功能调试；

耗材、易损件检查：更换老化、损耗耗材，调整设备运行参数；

安全防护检测：辐射防护、用电安全、设备运行安全全面检测，出具检测报告；

**维保记录：**每次维保完成后，填写《DR设备定期维保记录表》，详细记录维保内容、设备状态、隐患处置、参数校准情况，由招标单位签字确认，建立专属维保档案；

**维保总结：**年度维保完成后，出具年度维保总结报告，评估设备运行状态，提出后续保养、优化建议。

#### 2.5 故障维修服务

针对设备突发故障，我方建立**快速响应、高效处置、彻底解决**的故障维修体系，保障设备快速恢复运行。

**故障受理：**7×24小时全天候受理设备故障报修，提供电话、微信、短信、专属售后专员多渠道报修方式；

**故障排查：**接到报修后，先通过远程协助快速排查故障原因，简单故障远程指导招标单位人员即时解决；

**上门维修：**远程无法解决的故障，工程师快速携带备件上门，精准定位故障点，

高效完成维修、更换、调试；

**维修跟进：**维修完成后，持续跟进设备运行状态，确保故障彻底解决，无后续隐患；

**维修记录：**详细记录故障原因、维修过程、更换备件、调试结果，纳入设备专属售后档案。

## 2.6 应急突发事件处置服务

针对设备突发重大故障、急诊诊疗急需、节假日故障、不可抗力等应急场景，制定专项应急处置方案，保障医疗工作不间断。

**应急场景：**设备核心部件突发故障、急诊急救患者检查需求、节假日/夜间故障、机房断电/线路故障、设备运行安全突发问题；

**应急处置原则：**优先保障急诊诊疗，快速响应、优先处置，最短时间恢复设备运行；

**应急保障措施：**提供备用部件应急替换、临时备用设备支持、专项应急工程师上门服务；

**后续保障：**应急处置完成后，全面排查设备隐患，避免同类应急事件再次发生。

## 2.7 终身技术升级服务

**软件升级：**设备终身免费提供原厂最新版本软件升级、功能更新、漏洞修复、系统优化，确保设备功能始终处于行业先进水平；

**技术支持：**终身免费提供技术咨询、操作指导、运维建议、参数校准指导；

**接口适配：**免费提供 PACS 系统、医院信息系统对接技术支持，免费升级对接接口，保障设备与医院系统完美兼容；

**技术资料：**终身免费提供设备技术手册、维护手册、操作视频、升级说明等全套技术资料。

## 2.8 备品备件供应服务

依托三级备件储备体系，为设备提供全生命周期备件供应保障，所有备件均为原厂正品，质量合格、适配性强，具体储备、供应、保障措施详见《备品备件储备计划》，核心承诺：

保修期内免费提供全部维修备件，质保期外以不高于投标报价的优惠价格供应备件；

核心部件、易损件常备库存，即时供应，无缺货、断供风险；

设备全生命周期 10 年以上持续供应备件,绝不因设备停产、迭代停止备件供应。

## 2.9 终身售后维护服务

免费保修期结束后,我方提供终身售后维护服务,包括故障维修、定期维保、技术支持、备件供应等,服务标准、响应时效与保修期内完全一致,仅收取成本价备件费用,免收人工、上门、技术服务费用,同时提供多种维保套餐,供招标单位自主选择,全方位保障设备长期运行。

## 三、售后服务形式

为提升服务便捷性、高效性,我方采用远程服务+上门服务+驻场服务+定期回访多形式结合的售后服务模式,全方位满足不同场景服务需求。

### 17×24 小时远程技术服务

开通全国统一 400 免费售后热线、专属微信售后群、远程操控服务端,全天候提供远程技术支持;

简单操作问题、参数设置、软件故障、系统调试等问题,通过电话、视频、远程操控即时解决,响应时间不超过 10 分钟;

远程协助故障排查,快速定位故障原因,指导简单故障处置,缩短维修等待时间;

远程监控设备运行状态,提前预警设备故障隐患,实现预防性远程维护。

## 3.2 上门现场服务

设备安装调试、培训、定期维保、重大故障维修、应急处置等需现场处置的服务,均安排专业工程师免费上门服务;

上门服务全程标准化操作,工程师着装统一、持证上岗、文明服务,严格遵守医院规章制度,不影响临床诊疗工作;

上门服务完成后,清理现场、整理设备、完善服务记录,经招标单位确认后离场。

## 3.3 专项驻场服务

设备验收交付初期,安排专业工程师驻场 1-2 周,全程指导设备操作、协助临床检查、解答使用疑问、处置初期故障,保障操作人员快速熟练上手;重大医疗保障、集中体检期间,可按需安排工程师驻场保障,全程护航设备运行。

## 3.4 定期回访服务

日常回访:每月开展 1 次电话/微信回访,了解设备运行状态、使用情况,收集售后需求;

季度回访:结合季度维保,开展上门实地回访,现场解决使用、运维问题;

年度回访：年度维保同时开展全面回访，评估售后服务质量，优化服务方案；  
满意度回访：每半年开展1次售后服务满意度调查，主动接受招标单位监督，改进服务工作。

### 3.5 专属档案管理服务

为本次投标 DR 设备建立一对一专属电子+纸质售后档案，全程记录设备安装、培训、维保、故障维修、备件更换、升级等全部服务内容，实现设备全生命周期售后信息可查询、可追溯，定期向招标单位同步档案内容。

## 四、免费维修期限及服务承诺

### 4.1 免费维修（保修）期限

**整机免费保修期：**自设备最终验收合格之日起，3年**整机免费保修；**

**核心部件保修期：**平板探测器、高压发生器、X射线球管**三大核心部件**，与整机同步享受2年免费保修，远超行业通用保修标准；

**保修期延长承诺：**若因我方维修不及时、备件供应不到位，导致设备单次故障停机时间超过24小时，每超时1天，免费保修期相应延长3天，累计计算。

### 4.2 免费维修服务承诺

保修期内，设备出现任何非人为、非不可抗力故障，均提供**免费上门、免费维修、免费更换原厂备件、免费调试、免费技术支持**，不收取任何费用；

保修期内，定期预防性维保、培训、技术升级、远程支持等全部服务，均免费提  
供；

保修期内，更换后的备件重新计算保修期，更换的新备件享受剩余保修期+额外  
6个月免费保修；

保修期内，设备开机率未达到98%承诺标准，我方承担相应违约责任，并免费延  
长保修期。

## 五、售后服务能力

### 5.1 售后服务响应时间承诺

严格执行**多级快速响应机制**，所有售后服务请求，响应时间、处置时效承诺如下：

**远程响应时效：**接到电话、微信、远程报修，**10分钟内**完成远程响应，即时开  
展技术指导、故障排查；

**现场响应时效：**

**本地/市区范围内：2小时内**工程师到达项目现场；

周边县域范围内：4小时内工程师到达项目现场；

偏远地区：12小时内工程师到达项目现场；

**故障解决时效：**

一般故障：到达现场后2小时内彻底解决，恢复设备运行；

中度故障：到达现场后4小时内完成维修、更换、调试；

重大核心部件故障：24小时内完成处置，如需更换核心部件，先行提供备用部件，确保设备正常运行；

**应急事件响应时效：**急诊、重大故障等应急场景，10分钟内远程响应，1小时内工程师到达现场，优先处置。



## 5.2 售后服务标准化处置流程

### 5.2.1 故障报修受理流程

招标单位通过400热线、专属售后群、售后专员电话发起报修，说明设备型号、故障现象、联系方式、需求；

售后客服详细记录报修信息，生成专属售后工单，同步分配至对应区域技术工程师；

客服即时反馈报修受理情况，告知响应时效、工程师信息及处置安排。

### 5.2.2 远程处置流程

工程师接到工单后，10分钟内联系招标单位，通过电话、视频、远程操控排查故障；

简单故障远程指导操作、参数调整、系统重启，即时解决问题，关闭工单；

远程无法解决的故障，明确故障原因，确定上门处置时间，准备维修工具、备件。

### 5.2.3 上门维修处置流程

工程师按承诺时效携带工具、备件上门，现场核查故障，制定维修方案；

规范开展故障维修、备件更换、设备调试，全程高效作业，减少停机时间；

维修完成后，开机测试、功能检测、图像校准，确认设备正常运行；

向招标单位说明故障原因、维修过程、后续注意事项，完善维修记录。

### 5.2.4 售后跟进闭环流程

服务完成后24小时内，售后客服进行回访，确认设备运行正常、问题彻底解决；

整理服务记录、维修资料，纳入设备专属档案，关闭售后工单；

定期复盘售后问题，优化服务流程，规避同类问题重复发生。

### 5.2.5 服务投诉处理流程

若招标单位对售后服务质量、时效、态度有异议，可随时发起投诉，客服 5 分钟内响应受理；

投诉受理后，24 小时内给出解决方案，48 小时内完成投诉处理，确保客户满意；

建立投诉处理档案，严肃整改服务问题，杜绝同类投诉再次发生。

## 六、应急突发事件解决方案

### 6.1 应急处置组织架构

成立专项应急售后服务小组，由项目经理任组长，资深技术工程师任副组长，配备专属应急维修人员、应急备件、应急车辆，全权负责设备应急故障处置，全天候待命，保障应急场景下设备快速恢复运行。

### 6.2 应急场景分类及处置方案

#### 6.2.1 核心部件突发故障应急方案

球管、高压发生器、探测器等核心部件突发故障，立即启动应急备件替换方案，工程师携带备用核心部件 1 小时内到达现场，快速更换调试，24 小时内完成彻底维修；

若无法快速完成更换，临时调配备用 DR 设备，保障临床诊疗、急诊检查不间断；

故障修复后，全面检测设备运行状态，排查隐患，出具应急处置报告。

#### 6.2.2 急诊诊疗应急方案

接到急诊检查设备故障通知，立即启动最高优先级应急响应，5 分钟内远程指导，1 小时内工程师到场处置；

优先保障急诊检查，快速处置故障，同步做好患者检查引导工作；

应急处置完成后，全面排查设备故障，避免再次影响急诊工作。

#### 6.2.3 节假日/夜间应急方案

节假日、夜间安排应急工程师值班，售后热线全天候畅通，工单即时分配；

应急人员、应急备件、应急车辆全程待命，严格按照承诺时效上门服务；

简化应急处置流程，优先完成故障维修，后续完善服务手续。

#### 6.2.4 断电/电路故障应急方案

指导招标单位完成设备紧急关机，避免断电造成设备损坏；

快速排查电路故障，协助恢复供电，检测设备电气系统，完成开机调试；

提供断电防护建议，配备备用稳压电源，规避后续断电故障风险。

#### 6.2.5 软件系统/网络故障应急方案

远程快速排查系统、网络故障，指导重启、系统修复、网络调试；

重大系统故障，工程师上门重装系统、恢复数据、校准参数；

做好设备数据备份，避免诊疗数据丢失，保障医疗工作正常开展。

#### 6.3 应急保障措施

应急备件保障：现场储备应急备用件，区域备件库预留核心应急备件，随时调用；

应急人员保障：组建专职应急维修团队，24 小时待命，无节假日休息；

应急车辆保障：配备专属应急服务车辆，确保工程师快速抵达现场；

备用设备保障：建立区域备用 DR 设备调配机制，重大故障时及时调配，保障诊疗不间断；

应急流程保障：简化应急报修、审批、处置流程，一切以快速维修，保障医疗为核心。

### 七、维修技术人员配置

#### 7.1 技术人员总体配置

我方组建专项 DR 设备售后服务团队，团队成员均具备医疗器械维修资质、DR 设备专业培训认证、多年医疗设备售后经验，人员配置充足、分工明确、专业对口，完全满足设备售后维修、维保、培训、应急处置需求。

#### 7.2 技术人员岗位职责

**项目经理：**全面负责售后服务统筹管理、工单分配、质量管控、投诉处理、客户对接，协调售后全流程工作，确保服务承诺落地；

**售后客服：**负责报修受理、工单录入、回访跟进、投诉受理、售后档案管理，7×24 小时在岗服务；

**资深技术工程师：**负责设备安装调试、定期维保、重大故障维修、应急处置、操作培训，具备 DR 设备全模块维修能力，精通核心部件调试、故障排查；

**现场技术工程师：**负责区域内设备日常故障维修、上门服务、简单故障处置，配合资深工程师完成维保、应急工作；

**备件管理员：**负责备品备件采购、储备、管理、调配，保障备件供应及时。

#### 7.3 技术人员资质要求

具备医疗器械维修、生物医学工程等相关专业专科及以上学历；

持有医疗器械维修上岗证、DR 设备原厂培训合格证书、辐射安全操作证书；

拥有5年以上数字化DR设备售后服务经验，精通DR设备结构、原理、故障排查与维修；

熟悉医疗设备行业规范、医院管理要求，具备良好的服务意识、沟通能力、应急处置能力；

无不良从业记录，定期参加原厂技术培训、考核，持续提升专业技能。

#### 7.4 技术人员部署及管理

**本地常驻人员：**项目所在地常驻2名及以上资深DR设备售后工程师，负责日常售后、维保、故障维修工作；

**区域支援人员：**区域售后中心配备3名高级工程师，负责重大故障、应急事件支援；

**技术培训管理：**所有售后人员定期开展技术培训、服务规范培训、考核上岗，不断提升服务水平；

**服务考核管理：**将响应时效、维修质量、客户满意度、设备开机率纳入工程师考核指标，保障服务质量。

售后服务人员一览表

| 序号 | 姓名  | 联系方式        | 职称  | 所在地区 |
|----|-----|-------------|-----|------|
| 1  | 赖兴华 | 18682090920 | 工程师 | 河南省  |
| 2  | 朱金祥 | 13510536663 | 工程师 | 河南省  |
| 3  | 李军  | 13985955043 | 工程师 | 河南省  |
| 4  | 汪伟  | 18617166231 | 工程师 | 河南省  |
| 5  | 周亮  | 17318939689 | 工程师 | 河南省  |
| 6  | 黄海龙 | 18690951247 | 工程师 | 河南省  |
| 7  | 李腾东 | 13932151911 | 工程师 | 河南省  |

## 八、售后服务网点布局

### 8.1 服务网点总体布局

我方构建**总部售后中心+省级区域售后中心+本地常驻服务点**三级售后服务网点体系，网点覆盖全省及周边区域，布局合理、响应快捷、保障有力，彻底解决售后响应慢、维修不及时的问题。

### 8.2 各级服务网点职能

**本地常驻服务点：**位于项目所在地市区，配备专职工程师、维修工具、应急备件，负责设备日常故障维修、季度维保、上门服务、应急处置，**实现最快时效响应；**

**省级区域售后中心：**覆盖全省各市县，配备高级工程师**核心备件库、应急车辆**，负责本地服务点技术支援、重大故障维修、年度维保、人员培训，统筹区域内售后工作；

**总部售后中心：**负责全国技术统筹、核心备件调配、技术升级、人员培训、服务质量监管，解决疑难技术问题，保障全流程售后服务落地。

### 8.3 服务网点保障承诺

各级服务网点均配备完善的维修设备、工具、备品备件，具备独立处置各类 DR 设备故障能力；

服务网点工作人员全天候在岗，节假日安排专人值班，确保售后响应不间断；

建立网点联动机制，各网点资源共享、人员互通、备件互调，全方位保障售后服务需求；

持续优化网点布局，根据项目需求增设服务站点，进一步缩短响应时间。

## 九、售后服务质量管控体系

### 9.1 质量管控组织架构

成立售后服务质量管控小组，全面负责售后服务全流程监督、考核、整改、优化，确保各项服务标准、时效、承诺严格落实，提升售后服务质量。

### 9.2 全流程质量管控措施

**工单管控：**所有售后工单全程跟踪、限时办结，超时工单自动预警，严肃追责整改；

**服务规范管控：**工程师上门服务严格遵循标准化流程，着装、言行、操作全程规范，接受招标单位监督；

**回访管控：**服务完成后 100%回访，核查服务时效、维修质量、服务态度，收集

意见建议：

**档案管控：**售后档案全程可追溯，定期核查服务记录、维保记录、维修记录，确保服务落地；

**考核管控：**每月开展服务质量考核，对响应超时、维修不合格、客户投诉问题严肃处理，持续优化服务。

### 9.3 客户满意度提升措施

主动收集招标单位售后需求、意见，及时优化服务内容、流程；

定期公示售后服务质量报告，主动接受招标单位监督；

设立服务奖励、问责机制，激励工程师提升服务质量；

持续优化备件储备、响应时效、应急处置能力，满足客户需求。



## 十、质保期后售后服务承诺

### 10.1 终身服务承诺

设备免费保修期届满后，我方承诺提供**终身售后服务**，服务标准、响应时效、应急处置、技术支持与保修期内完全一致，保障设备长期稳定运行。

### 10.2 质保期后服务内容

终身免费提供远程技术支持、操作指导、系统升级、接口适配服务；

终身优惠提供故障维修、定期维保、上门服务，仅收取成本价人工、交通费用；

终身以**不高于投标报价的成本价**供应原厂备品备件，绝不加价、断供；

终身免费提供售后档案查询、技术资料、维保建议、设备升级改造指导；

提供多样化维保套餐（年度维保、季度维保、全包维保），供招标单位自主选择，费用远低于市场均价。

### 10.3 质保期后保障措施

持续纳入三级售后服务体系，享受同等快速响应、高效维修服务；

优先保障备件供应、应急处置，不区分保修期内外，一视同仁；

定期回访、维保，持续跟踪设备运行状态，提供全生命周期运维保障。

## 十一、售后服务违约责任承诺

为切实履行本售后服务方案全部承诺，我方自愿作出如下违约责任承诺，接受招标单位监督考核：

若未按承诺时效响应售后服务请求，每超时1次，向招标单位支付合同金额0.3%的违约金；

若设备单次故障停机时间超过承诺时长，每超时 1 天，支付合同金额 0.2% 的违约金，并免费延长保修期；

若保修期内收取承诺外的任何费用，双倍返还所收费用，并承担相应损失；

若供应非原厂正品备件，无条件免费更换，并支付合同金额 5% 的违约金；

若应急处置不到位，影响临床诊疗工作，承担全部相应责任及经济损失；

若设备年度开机率未达到 98% 承诺标准，我方免费提供 1 年整机延保，并承担相应违约责任。

我方郑重承诺，将严格按照本售后服务方案内容，全面履行各项售后服务义务，以专业、高效、优质的服务，保障数字化多功能 DR 设备稳定、安全、高效运行，全力为招标单位医疗工作开展提供坚实的保障与售后支持。

供应商名称：河南玖美医疗设备有限公司（全称）（并加盖公章）

日期：2026年6月26日