

四、服务承诺

致：（采购人）辉县市中医院

河南乾贤医疗科技有限公司（以下简称“我方”）作为辉县市中医院南湖新区医院设备购置项目（二次）14分包的投标人，郑重承诺，将严格按照招标文件要求、采购合同约定以及国家相关法律法规、行业标准，全面履行各项服务义务，确保所提供的模块式外科手术牵开器、医用灌注吸引平台、静脉吸栓系统等13类设备质量合格、交付及时、安装规范，售后到位，全力保障采购人医疗工作的顺利开展。我方愿意接受采购人及相关监管部门的监督检查，若未履行下述承诺，自愿承担相应的法律责任和经济赔偿责任。

我方服务单位全称：河南乾贤医疗科技有限公司

服务单位地址：河南省郑州市惠济区兴隆铺东路4号2号楼14层1419号

服务联系人：赵勇

服务联系方式：13603942122

我方将以“诚信履约、优质服务、客户至上、持续改进”为服务宗旨，组建专业服务团队，建立完善的服务体系，为采购人提供全流程、全方位、高效率的服务，具体承诺如下：

一、质量承诺

我方郑重承诺，本次所供应的全部13类采购设备（模块式外科手术牵开器、医用灌注吸引平台、静脉吸栓系统、组织刨削器、视频脑电图仪、肌电图仪、肺功能仪、超声骨密度仪、骨密度仪（便携）、电子恒温箱、电子治疗机、激光治疗机、紫外线光疗仪），均符合国家及行业相关规范和标准，质量合格，性能稳定，能够完全满足采购人临床诊疗、检查、治疗等工作的实际需求，具体质量承诺如下：

（一）设备质量标准

1. 所有设备均为全新、未使用过的原厂正品，无任何质量瑕疵、翻新、改装、拼装等情况，设备的生产、检验、包装等环节均严格遵循国家医疗器械生产质量管理规范（GMP）及相关行业标准，符合《医疗器械监督管理条例》《医疗器械使用质量监督管理办法》等法规要求，具备完整的生产批号、产品合格证、检验报告等相关证明文件，确保设备来源合法、质量可靠。

2. 设备的技术参数、性能指标、规格型号等均严格符合招标文件要求及采购合同约定，无任何偏离，我方将在交货前对每一台设备进行全面的质量检测和性能调试，确保设备各项指标达标，能够正常投入使用。对于涉及计量的设备（如超声骨密度仪、骨密度仪（便携）、肺功能仪等），均经过国家认可的计量检测机构校准，具备有效的计量校准证书，确保检测数据准确可靠。

3. 设备所使用的零部件、元器件、耗材等均为原厂配套产品，质量符合相关标准，无假冒伪劣、以次充好等情况，确保设备的稳定性和使用寿命。其中，组织刨削器的刀头、紫外线光疗仪的灯管等易损件，均提供原厂合格产品，并配备充足的备用件，保障设备长期稳定运行。

4. 我方承诺，所有设备均通过国家相关医疗器械产品注册认证（CFDA/FDA/CE等，根据设备类型提供对应认证），具备有效的医疗器械注册证及附件，确保设备符合临床使用的安全要求，不会因设备质量问题对患者诊疗安全造成任何影响。同时，我方保证所提供设备不存在侵犯任何第三方知识产权的行为，采购人使用本合同产品的行为不会遭受任何第三方提出的任何权利主张。若因此产生相关纠纷，由我方承担全部责任及损失。

5. 严格执行ISO9001/GBT42061、ISO13485医疗设备质量管理认证体系标准，对设备采购、验收、仓储、运输等各个环节进行严格的质量管控，建立完整的质量追溯体系，确保每一台设备都可追溯，若发现设备存在质量问题，可及时查明原因并妥善处理。

（二）质量检测与验收承诺

1. 交货前，我方将组织专业的技术人员，按照国家相关标准、行业规范及招标文件要求，对每一台设备进行全面的质量检测和性能调试，包括设备外观、结构、性能、精度、安全性能等方面的检测，确保设备各项指标符合要求，并出具详细的检测报告，随设备一同交付采购人。

2. 设备送达采购人指定地点后，我方将配合采购人组织专业人员进行开箱验收，验收内容包括设备数量、规格型号、外观完整性、配件齐全性、相关证明文件（产品合格证、检验报告、注册证、说明书等）的完整性等。验收过程中，若发现设备数量短缺、规格不符、外观损坏、配件缺失或证明文件不全等情况，我方将在24小时内无条件更换、补齐，直至验收合格，由此产生的一切费用由我方承担。

3. 开箱验收合格后，我方将按照设备安装调试规范，完成设备的安装调试工作，调试合格后，双方共同进行设备性能验收，验收标准严格按照招标文件要求及国家行业标准执行，确保设备能够正常运行、性能稳定、检测结果准确。若性能验收不合格，我方将在7个日历天内完成整改、调试或更换设备，直至验收合格，由此产生的费用由我方承担，若逾期未完成整改，采购人有权解除合同，我方将退还采购人已支付的全部款项，并承担相应的违约责任。

4. 验收过程中，我方将全程配合采购人，提供必要的技术支持和说明，及时解答采购人提出的疑问，确保验收工作顺利进行。验收合格后，双方签署验收报告，验收报告作为设备交付合格的依据，质保期自验收合格且设备正常运行之日起计算。

（三）质量问题处理承诺

1. 质保期内，若设备出现任何质量问题（非人为损坏、不可抗力因素造成），我方将按照质保承诺，免费提供维修、更换服务，包括零部件更换、设备调试等，不收取任何费用（包括工时费、材料费、差旅费等）。对于无法维修或维修后无法达到正常使用标准的设备，我方将无条件更换同型号、同规格的全新设备，更换后的设备质保期重新计算。

2. 质保期外，我方仍将提供终身维修服务，维修时只收取成本费用（零部件费用），不收取工时费、差旅费等其他费用，并承诺零部件价格不高于市场同期平均价格，确保采购人能够以合理的成本获得优质的维修服务。同时，我方保证长期供应设备所需的零部件、耗材，不会因设备停产而拒绝提供，若设备停产，将提供同等档次、同等性能的替代零部件，保障设备正常运行。

3. 若设备在使用过程中出现重大质量问题，导致设备无法正常运行，影响采购人临床工作开展，我方将在接到采购人通知后，立即启动应急处理机制，优先安排技术人员上门处理，同时提供临时替代设备（如条件允许），确保采购人工作不受影响，待设备维修或更换完成后，收回临时替代设备。

4. 我方承诺，建立质量投诉处理机制，设立专门的质量投诉电话（与服务联系方式一致：13603942122），接到采购人质量投诉后，1小时内响应，24小时内给出处理方案，3个日历天内完成处理，确保采购人的投诉得到及时、妥善解决。处理完成后，我方将进行回访，了解采购人满意度，持续改进服务质量。

二、交货及安装调试承诺

我方严格按照采购合同约定，履行交货及安装调试义务，确保在规定期限内完成所有设备的交货、安装、调试工作，保障设备及时投入使用，具体承诺如下：

（一）交货承诺

1. 交货期限：合同签订后，接到采购人书面通知，我方将在90日历天内完成全部13类设备的交货工作，将设备送达采购人指定地点（辉县市中医院南湖新区医院指定位置），确保不逾期交货。若因我方原因导致逾期交货，每逾期一天，我方将按照采购合同约定向采购人支付违约金，逾期超过30天，采购人有权解除合同，我方将承担相应的违约责任。

2. 交货方式：我方将选择安全、快捷、可靠的运输方式（如物流、专车运输等），根据设备的特点和规格，采取相应的包装措施，确保设备在运输过程中不受损坏、受潮、锈蚀、变形等。包装材料符合国家相关标准，具备防潮、防蚀、防锈、防电磁等保护功能，对于易碎、精密设备（如视频脑电图仪、肌电图仪、超声骨密度仪等），将采取特殊包装，加装缓冲材料，确保设备安全运达。

3. 运输责任：设备在运输过程中发生的损坏、丢失等风险，由我方承担全部责任，若设备在运输过程中出现损坏，我方将在接到通知后24小时内安排更换，确保不影响交货期限，由此产生的运输费用、更换费用等全部由我方承担。

4. 交货准备：合同签订后，我方将立即启动设备采购、备货工作，与设备生产厂家密切沟通，确保设备按时生产、检验合格，同时提前与采购人沟通，了解交货地点的具体要求、场地条件等，做好交货前的各项准备工作，确保交货工作顺利进行。

5. 交货资料：设备交货时，我方将一并交付以下资料，确保资料完整、规范，符合采购人要求：

- （1）设备产品合格证、出厂检验报告；
- （2）医疗器械注册证及附件；
- （3）设备使用说明书、维修手册、操作手册（中文版本）；
- （4）计量校准证书（针对需计量的设备）；
- （5）设备配件清单、耗材清单；
- （6）其他相关证明文件（如厂家授权书、售后服务承诺书等）。

（二）安装调试承诺

1. 安装调试期限：设备送达采购人指定地点后，我方将在2个日历天内组织专业的技术人员到达现场，启动安装调试工作，根据设备类型和复杂程度，合理安排安装调试时间，确保在交货后15个日历天内完成全部设备的安装调试工作（特殊设备可适当延长，但需提前与采购人沟通并获得同意），确保设备能够正常运行。

2. 安装调试团队：我方将组建专业的安装调试团队，团队成员均具备相应的专业资质和丰富的安装调试经验，熟悉各类设备的结构、性能和安装调试流程，能够熟练完成设备的安装、调试、校准等工作。安装调试人员均持《医疗器械维修人员资格证》上岗，每年参加不少于40学时的合规培训，确保服务的专业性和合规性。

3. 安装调试准备：安装调试前，我方将与采购人沟通，了解现场场地、电源、水源、环境等条件，根据设备安装要求，协助采购人做好场地准备工作（如场地清理、电源布置、接地处理等），确保安装调试工作顺利开展。对于医用灌注吸引平台、静脉吸栓系统等需要特殊安装条件的设备，我方将提前出具《设备安装条件确认单》，明确场地尺寸、电源参数、环境要求等，协助采购人完成场地改造验收。

4. 安装调试规范：安装调试过程中，我方将严格按照设备安装调试手册、国家相关标准及行业规范进行操作，确保安装规范、调试准确，设备安装牢固、线路连接规范、性能稳定。安装调试时，使用经国家计量认证的校准工具，确保设备水平偏差 $\leq 0.1^\circ$ ，电气安全符合GB 9706.1标准；调试阶段进行全面的性能测试，出具《设备安装调试报告》，邀请采购人临床科室、设备科联合验收。

5. 安装调试验收：安装调试完成后，我方将配合采购人进行安装调试验收，验收内容包括设备安装规范性、线路连接安全性、设备性能稳定性、检测结果准确性等，验收合格后，双方签署安装调试验收报告。若验收不合格，我方将立即进行整改、重新调试，直至验收合格，由此产生的费用由我方承担，不延长交货及安装调试期限。

6. 安装调试后的清理：安装调试完成后，我方将对现场进行清理，清理安装调试过程中产生的垃圾、杂物等，确保现场环境整洁，不影响采购人的正常工作秩序。

三、质保期服务承诺

我方承诺，本次所供应的全部设备，质保期为全保3年，自设备验收合格且正常运行之日起计算，质保期内，我方将提供全方位、免费的质保服务，确保设备稳定运行，具体承诺如下：

（一）质保范围

质保期内，我方对设备的整机、零部件、元器件等进行全面保修，包括但不限于：设备故障维修、零部件更换、设备调试、软件升级（如有）、校准服务等，均不收取任何费用（包括工时费、材料费、差旅费、软件升级费等）。质保范围覆盖所有采购设备，包括模块式外科手术牵开器、医用灌注吸引平台等13类设备，其中，易损件（如组织刨削器刀头、紫外线光疗仪灯管等）也纳入质保范围，免费提供更换服务。

注：人为损坏、不可抗力因素（如地震、洪水、火灾、雷击等）造成的设备损坏，不属于质保范围，我方将提供有偿维修服务，收取合理的成本费用。同时，塑料部件因紫外线辐射出现的黄化等正常损耗，不属于维修范围。

（二）质保期内服务内容

1. 定期巡检服务：质保期内，我方将建立定期巡检制度，每季度组织专业技术人员对所有设备进行一次全面巡检，每年进行一次全面的维护保养，巡检内容包括设备运行状态、性能指标、零部件磨损情况、安全隐患等，及时发现并排除设备潜在故障，确保设备长期稳定运行。巡检后，我方将出具详细的巡检报告，告知采购人设备运行情况及需要注意的事项，双方签字确认后归档，保存期限不低于设备使用年限+5年。

2. 故障维修服务：质保期内，若设备出现故障，采购人可通过服务联系人（赵勇）、服务电话（13603942122）或其他方式通知我方，我方将按照以下响应机制提供维修服务：

（1）响应时效：接到故障通知后，0.5小时内响应，了解故障情况，给出初步处理建议；若无法通过远程指导解决，我方将安排技术人员上门维修，其中，采购人所在地级市之内的，2小时内派技术人员赶到现场。

（2）维修期限：一般故障，技术人员上门后4小时内完成维修；复杂故障，8小时内完成维修；若无法在上述期限内完成维修，我方将提供临时替代设备（与故

障设备同型号、同规格或性能相当），确保采购人临床工作不受影响，待故障设备维修完成后，收回临时替代设备。

(3) 维修质量：维修完成后，设备需达到正常使用标准，性能稳定，我方将对维修后的设备进行72小时跟踪监测，确保设备无再次故障，若维修后短期内出现同一故障，我方将免费再次维修，并承担相应的责任。

3. 零部件更换服务：质保期内，若设备零部件出现损坏、老化等情况，我方将免费提供原厂配套零部件进行更换，更换后的零部件质保期重新计算，确保零部件质量可靠，不影响设备整体性能。我方将建立零部件储备库，常用零部件储备充足，确保能够及时提供更换服务，常用配件24小时内送至采购人指定地点。

4. 软件升级服务：若设备涉及软件（如视频脑电图仪、肌电图仪等），质保期内，我方将免费提供软件升级服务，及时更新软件版本，修复软件漏洞，优化软件功能，确保软件与设备硬件兼容，满足采购人临床工作的需求。软件升级将提前与采购人沟通，选择合适的时间进行，避免影响设备正常使用。

5. 校准服务：质保期内，对于需要定期校准的设备（如超声骨密度仪、骨密度仪（便携）、肺功能仪等），我方将免费提供校准服务，每年至少进行一次校准，确保设备检测数据准确可靠，校准后提供有效的校准证书，满足采购人临床诊疗及相关检测要求。

6. 技术咨询服务：质保期内，我方将提供24小时技术咨询服务，采购人可随时通过电话、微信等方式咨询设备操作、维护、故障处理等相关问题，我方将安排专业技术人员及时解答，提供详细的指导和建议，确保采购人能够正确、规范使用设备。

(三) 质保期内服务保障

1. 人员保障：我方将组建专门的质保服务团队，团队成员均具备丰富的设备维修、维护经验，熟悉各类设备的结构和性能，能够快速、高效地处理设备故障，提供优质的质保服务。同时，我方将定期对服务团队进行培训，提升技术水平和服务质量，确保能够满足采购人的服务需求。

2. 物资保障：我方将建立充足的零部件储备，确保质保期内设备故障维修时，能够及时提供所需零部件，不耽误维修进度。同时，配备必要的维修工具、检测设备，确保技术人员上门维修时，能够顺利开展相关工作。

3. 制度保障：我方将建立完善的质保服务管理制度，明确服务流程、服务标准、责任分工等，确保质保服务有序开展。建立服务台账，详细记录设备巡检情况、故障维修情况、零部件更换情况等，实现服务全过程可追溯。

4. 开机率保障：我方承诺，质保期内设备开机率 $\geq 98\%$ ，如果开机率低于98%，每低于1%延长一个月保修期；如果开机率低于90%，每低于1%延长二个月保修期，全力保障设备正常投入使用。

四、技术培训承诺

为确保采购人相关工作人员能够正确、规范地操作、使用、维护设备，我方将提供全面、系统的技术培训服务，培训内容贴合设备实际使用需求，培训方式灵活多样，确保培训效果，具体承诺如下：

（一）培训时间

设备安装调试验收合格后，我方将在3个日历天内组织开展首次技术培训，培训时长根据设备类型和复杂程度确定，一般不少于8学时，对于复杂设备（如静脉吸栓系统、组织刨削器、视频脑电图仪等），培训时长不少于12学时。同时，根据采购人需求，可在质保期内开展1-2次复训，确保相关工作人员能够熟练掌握设备操作和维护技能。

（二）培训对象

培训对象包括采购人的设备操作人员、维护人员、临床使用人员等，根据不同岗位的需求，开展针对性的培训，确保每一位相关工作人员都能够掌握相应的技能，能够独立完成设备操作、日常维护、简单故障处理等工作。

（三）培训内容

培训内容将结合设备的特点和采购人的实际需求，全面、系统地讲解设备相关知识，主要包括：

1. 设备的基本结构、工作原理、技术参数、性能特点；
2. 设备的正确操作方法、操作流程、注意事项；
3. 设备的日常维护、保养方法，包括清洁、消毒、零部件检查、校准等；
4. 设备常见故障的识别、排查、处理方法；
5. 设备安全使用规范、应急处理措施；
6. 相关法律法规、行业标准对设备使用、维护的要求；

7. 设备软件（如有）的操作、升级、维护方法。

针对不同设备，培训内容将各有侧重，例如，对于模块式外科手术牵开器，重点培训操作规范和消毒流程；对于视频脑电图仪、肌电图仪，重点培训操作方法和数据解读；对于紫外线光疗仪，重点培训安全操作和灯管更换方法。

（四）培训方式

我方将采用“理论授课+实操演练”相结合的培训方式，确保培训效果：

1. 理论授课：由专业技术人员进行现场授课，讲解设备相关理论知识、操作规范、维护方法等，发放培训资料（包括操作手册、维护手册、常见故障处理手册等），确保参训人员掌握理论知识。

2. 实操演练：组织参训人员进行现场实操演练，技术人员现场指导，手把手教学，让参训人员亲自动手操作设备，熟悉操作流程，掌握维护、故障处理技能，确保参训人员能够独立操作设备。

3. 答疑解惑：培训过程中，设置答疑环节，技术人员及时解答参训人员提出的疑问，针对参训人员操作过程中出现的问题，进行现场纠正和指导，确保培训内容落到实处。

（五）培训效果承诺

培训结束后，我方将组织参训人员进行考核，考核内容包括理论知识和实操技能，考核合格者，颁发培训合格证书；考核不合格者，我方将免费进行二次培训，直至考核合格。我方承诺，通过培训，确保采购人相关工作人员能够熟练掌握设备的操作、维护、简单故障处理技能，能够独立开展相关工作，避免因操作不当导致设备损坏或影响临床工作。

同时，我方将提供长期的技术指导，质保期内，若参训人员在设备使用、维护过程中遇到问题，可随时联系我方技术人员，我方将提供及时的指导和帮助。

五、售后服务承诺

我方将建立完善的售后服务体系，提供全方位、全天候、高效快捷的售后服务，确保采购人在设备使用过程中遇到的问题能够及时得到解决，具体承诺如下：

（一）售后服务体系

1. 我方设立专门的售后服务部门，配备专业的售后服务人员，明确服务职责和分工，建立完善的服务流程，确保售后服务工作有序开展。售后服务部门地址：

河南省郑州市惠济区兴隆铺东路4号2号楼14层1419号，服务联系人：赵勇，服务电话：13603942122，24小时畅通，确保采购人能够随时联系到我方。

2. 建立多层级服务团队：总部级设立技术专家委员会，由临床医学、生物工程、设备研发等领域专家组成，负责复杂故障解决、服务标准制定及质量监督；区域级在河南省内设立服务中心，配置专属服务工程师，承担日常运维、紧急响应及现场培训，确保服务的及时性。

3. 建立跨部门协同机制：建立“销售-服务-研发-供应链”联动流程，销售端收集采购人个性化需求，服务端反馈设备运行数据，研发端优化产品设计，供应链端保障耗材与备件及时供应，形成闭环管理，持续提升服务质量。

（二）售后服务响应机制

1. 24小时服务响应：我方提供24小时售后服务，采购人可通过服务电话、微信、邮件等方式随时联系我方，反映设备故障、使用疑问等问题，我方将在1小时内响应，了解问题情况，给出初步处理建议。

2. 上门服务响应：若无法通过远程指导解决问题，我方将安排技术人员上门服务，响应时间如下：

（1）采购人所在地为辉县市及周边区域（地级市之内），2小时内派技术人员到达现场；

（2）采购人所在地为河南省内其他区域（地级市之外），24小时内派技术人员到达现场；

（3）河南省外区域（若有需求），48小时内派技术人员到达现场（特殊情况可提前沟通）。

3. 故障处理期限：一般故障，技术人员上门后24小时内完成处理；复杂故障，48小时内完成处理；若无法在上述期限内完成处理，我方将提供临时替代设备，确保采购人工作不受影响，同时加快维修进度，尽快完成故障处理。

（三）售后服务内容

1. 故障维修服务：无论质保期内还是质保期外，我方都将提供设备故障维修服务，质保期内免费，质保期外收取合理的成本费用。维修过程中，我方将严格按照维修规范操作，确保维修质量，维修完成后，对设备进行全面检测，确保设备正常运行。

2. 零部件供应服务：我方承诺，长期供应设备所需的零部件、耗材，确保设备能够长期稳定运行。质保期内，免费提供零部件；质保期外，零部件价格不高于市场同期平均价格，且提供上门更换服务，收取合理的零部件费用，不收取其他额外费用。对于稀缺零部件，我方将提前与生产厂家沟通，确保能够及时供应，不耽误设备维修和使用。

3. 技术咨询服务：我方提供长期的技术咨询服务，采购人可随时咨询设备操作、维护、故障处理、软件升级等相关问题，我方将安排专业技术人员及时解答，提供详细的指导和建议，确保采购人能够正确、规范使用设备。同时，建立设备知识库，包含操作视频、常见问题手册、维护指南等，采购人可随时在线查询，知识库每季度更新1次，补充新设备技术资料、法规更新内容。

4. 回访服务：我方将建立定期回访制度，质保期内，每半年进行一次回访，质保期外，每年进行一次回访，了解设备运行情况、采购人使用满意度、服务需求等，及时发现并解决设备使用过程中存在的问题，持续改进服务质量。回访方式包括电话回访、现场回访等，回访后形成回访报告，归档留存。

5. 移机服务：若采购人因业务需要，需对设备进行移机，我方将配合采购人提供移机服务，移机过程中，负责设备的拆卸、运输、重新安装、调试等工作，确保移机后设备能够正常运行。质保期内，移机服务免费；质保期外，收取合理的成本费用。若移机过程中造成设备损坏，由我方承担维修或更换责任。

6. 设备报废服务：设备达到使用年限后，我方将协助采购人办理合规报废手续，包括拆解有害物质、注销设备台账等，提供《设备报废证明》，避免违规处置带来的法律风险；对可回收部件，按环保要求进行回收处理，符合《废弃医疗器械处置规范》。

（四）售后服务保障

1. 人员保障：我方售后服务团队成员均具备丰富的设备维修、维护经验，熟悉各类设备的结构和性能，能够快速、高效地处理设备故障，提供优质的售后服务。同时，我方将定期对售后服务人员进行培训，提升技术水平和服务意识，确保能够满足采购人的服务需求。

2. 物资保障：我方建立充足的零部件、耗材储备库，确保设备故障维修时，能够及时提供所需零部件和耗材，不耽误维修进度。同时，配备必要的维修工具、检测设备、运输车辆等，确保售后服务工作顺利开展。

3. 制度保障：我方建立完善的售后服务管理制度，明确服务流程、服务标准、责任分工、考核机制等，对售后服务人员的服务质量进行严格考核，确保售后服务工作规范、高效开展。同时，建立售后服务台账，详细记录服务情况，实现服务全过程可追溯。

4. 应急保障：我方建立设备故障应急处理机制，针对突发的设备重大故障，启动应急响应，优先安排技术人员、零部件、维修设备等，确保能够快速处理故障，减少对采购人临床工作的影响。同时，制定《售后服务应急预案》，针对自然灾害、设备重大故障等突发情况，明确应急处理流程和责任分工，确保应急服务有序开展。

六、合规与安全承诺

我方严格遵守国家相关法律法规、行业标准及采购人的相关管理规定，规范履行服务义务，确保服务过程合规、安全。具体承诺如下：

（一）合规承诺

1. 我方严格遵守《医疗器械监督管理条例》《医疗器械使用质量监督管理办法》等相关法律法规，确保所提供的设备、服务符合国家及行业相关规范和标准，不提供假冒伪劣、不合格设备，不从事违规操作。

2. 我方提供的设备均具备有效的医疗器械注册证、产品合格证、检验报告等相关证明文件，确保设备来源合法、质量合格，能够正常投入临床使用。

3. 我方严格按照采购合同约定履行义务，不得擅自变更合同内容，不逾期交货、不得擅自降低服务质量，若确需变更合同内容，将提前与采购人沟通，获得采购人同意后再执行。

4. 我方建立售后服务合规 checklist，涵盖设备维护记录完整性、备件使用合规性、培训考核记录留存等要点，服务完成后由合规专员抽查，确保每环节符合监管要求；定期开展内部合规审计（每季度1次），对发现的问题限期整改。

5. 我方严格遵守采购人的相关管理规定，进入采购人场地开展服务时，遵守采购人的规章制度，尊重采购人的工作人员，不影响采购人的正常工作秩序。

（二）安全承诺

1. 设备安全：我方承诺，所提供的设备符合安全使用标准，具备完善的安全保护装置，不会因设备质量问题对患者、医护人员的人身安全造成任何威胁。安装调试过程中，严格按照安全规范操作，确保设备安装牢固、线路连接安全，避免出现安全隐患。

2. 操作安全：我方在技术培训过程中，重点讲解设备安全使用规范和应急处理措施，确保采购人相关工作人员能够正确、安全操作设备，避免因操作不当导致设备损坏或人身安全事故。

3. 数据安全：服务过程中涉及的患者数据、设备运行数据，严格遵循《数据安全法》《个人信息保护法》，采用加密传输、权限分级管理，仅授权人员可查看，禁止数据外泄；服务相关系统定期进行安全漏洞扫描，防止黑客攻击。

4. 现场安全：我方技术人员在采购人场地开展服务时，严格遵守安全操作规程，佩戴必要的安全防护用品，避免因操作不当造成自身或他人人身伤害、财产损失。服务过程中产生的垃圾、杂物等，及时清理，确保现场环境安全、整洁。

5. 不良事件处理：我方无条件配合采购人进行不良事件、投诉举报事件的调查、鉴定。由于我方所供设备质量原因、产品渠道等造成不良事件、医疗纠纷、投诉举报的，采购人有权要求退回设备，我方承担全部赔偿责任，采购人就承担赔偿责任的部分有权向我方追责。

七、违约责任承诺

我方郑重承诺，严格履行本服务承诺及采购合同约定的各项义务，若未履行承诺，自愿承担相应的违约责任，具体如下：

1. 若我方所提供的设备质量不合格、不符合招标文件要求或采购合同约定，我方将无条件更换、退货，并承担由此给采购人造成的全部损失（包括但不限于采购人的直接损失、间接损失、医疗纠纷损失等），同时向采购人支付合同总金额20%的违约金。

2. 若我方逾期交货，每逾期一天，向采购人支付合同总金额0.5%的违约金，逾期超过30天，采购人有权解除合同，我方将退还采购人已支付的全部款项，并承担由此给采购人造成的全部损失，同时支付合同总金额30%的违约金。

3. 若我方未按约定完成设备安装调试工作，逾期一天，向采购人支付合同总金额0.5%的违约金，逾期超过15天，采购人有权解除合同，我方将承担由此给采购人造成的全部损失，同时支付合同总金额20%的违约金。

4. 若我方未履行质保期服务承诺，未及时处理设备故障、未提供免费维修更换服务等，每次向采购人支付合同总金额5%的违约金，同时承担由此给采购人造成的全部损失（包括但不限于设备维修费用、临床工作损失等），若情节严重，采购人有权解除合同，我方将退还质保金，并承担相应的赔偿责任。

5. 若我方未履行技术培训承诺，未按约定开展培训或培训效果不符合要求，采购人有权要求我方重新开展培训，直至达到要求，由此产生的费用由我方承担，同时向采购人支付合同总金额5%的违约金。

6. 若我方未履行售后服务承诺，未及时响应采购人的服务需求、未按时上门服务、未按约定处理故障等，每次向采购人支付合同总金额3%的违约金，同时承担由此给采购人造成的全部损失。

7. 若我方违反合规与安全承诺，给采购人造成人身伤害、财产损失或不良影响，我方将承担全部赔偿责任，同时向采购人支付合同总金额30%的违约金，采购人有权解除合同，我方将退还全部款项。

八、其他服务承诺

1. 我方承诺，在合同履行过程中，与采购人保持密切沟通，及时反馈设备采购、交货、安装调试、质保服务等相关情况，主动配合采购人的监督检查，及时整改存在的问题，确保服务质量。

2. 我方承诺，质保期内，若设备出现重大质量问题，经维修后仍无法正常使用，我方将无条件更换同型号、同规格的全新设备，更换后的设备质保期重新计算，同时承担由此给采购人造成的全部损失。

3. 我方承诺，长期为采购人提供技术支持和服务，质保期外，若采购人需要设备升级、改造等服务，我方将提供优惠的价格和优质的服务，协助采购人提升设备性能，满足临床工作需求。

4. 我方承诺，尊重采购人的意见和建议，持续改进服务质量，不断优化服务流程，提升服务效率，确保采购人满意度达到98%以上。

5. 我方承诺, 若因不可抗力因素(如地震、洪水、火灾、雷击等)导致无法履行服务承诺, 将及时通知采购人, 并在不可抗力发生后15个日历天内提供相关证明文件, 与采购人协商解决方案, 尽量减少采购人的损失。

6. 我方承诺, 合同期限届满后, 在采购人后续采购流程完成前, 确需保证原服务暂时延续的, 经双方协商一致, 可另行签订补充协议, 确保服务不中断。

7. 我方承诺, 质保期结束后, 终身免费维修, 更换备件只收取配件成本费用, 不收取服务费, 及时提供设备新功能信息和临床应用资料。同时, 若采购人需购买原厂保修服务, 原厂整机全保修费用不得高于中选总价的5%/年, 年度定期预防性维护保养次数不少于4次。

河南乾贤医疗科技有限公司作为一家专业的医疗科技企业, 始终秉持“诚信经营、优质服务、客户至上”的经营理念, 具备完善的服务体系、专业的技术团队和充足的服务保障能力。针对本次辉县市中医院南湖新区医院设备购置项目(二次)14分包, 我方郑重作出上述服务承诺, 将严格按照承诺履行各项服务义务, 确保所提供的设备质量合格、交付及时、安装规范、售后到位, 全力保障采购人医疗工作的顺利开展。

我方愿意接受采购人及相关监管部门的监督检查, 若未履行上述承诺, 自愿承担相应的法律责任和经济赔偿责任, 绝不推诿、不拖延。

特此承诺!



投标人: 河南乾贤医疗科技有限公司 (电子签章)

法定代表人: 赵勇 (电子签章)

日期: 2026 年 3 月 6 日



二、供应商资格承诺书

新乡市政府采购供应商信用承诺函

致辉县市中医院或中韵天隆工程集团有限公司（采购人或采购代理机构）：

单位名称（自然人姓名）：河南乾贤医疗科技有限公司

统一社会信用代码（身份证号码）：91410108MAD0JPDH48

法定代表人（负责人）：赵勇

联系地址和电话：河南省郑州市惠济区兴隆铺东路4号2号楼14层1419号、
13603942122

为维护公平、公正、公开的政府采购市场秩序，树立诚实守信的政府采购供应商形象，我单位（本人）自愿作出以下承诺：

一、我单位（本人）自愿参加本次政府采购活动，严格遵守《中华人民共和国政府采购法》及相关法律法规，依法诚信经营。我单位（本人）郑重承诺，我单位（本人）符合《中华人民共和国政府采购法》第三十二条规定和采购文件、本承诺书的条件：

- 
- （一）具有独立承担民事责任的能力；
 - （二）具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；
 - （三）具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；
 - （四）有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；
 - （五）参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录；
 - （六）未被列入经营异常名录或者严重违法失信名单、失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单（重大税收违法失信主体）、政府采购严重违法失信行为记录名单；
 - （七）未被相关监管部门作出行政处罚且尚在处罚有效期内；
 - （八）未曾作出虚假采购承诺；
 - （九）符合法律、行政法规规定的其他条件。

二、我单位（本人）保证上述承诺事项的真实性。如有弄虚作假或其他违法违规行为，自愿按照规定将违背承诺行为作为失信行为记录到社会信用信息平台，并视同为提供虚假材料谋取中标、成交。按照《中华人民共和国政府采购法》第七十七条规定，处以采购金额千分之五以上千分之十以下的罚款，列入不良行为

记录名单，在一至三年内禁止参加政府采购活动，有违法所得的，并处没收违法所得，情节严重的，由市场监管部门吊销营业执照；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

供应商（电子章）：河南乾贤医疗科技有限公司

法定代表人、负责人、本人、或授权代表（签字或电子印章）：

日期：2026年3月6日



注：1. 投标人须在投标文件中按此模板提供承诺函，未提供视为未实质性响应招标文件要求，按无效投标处理。

2. 投标人的法定代表人或者授权代表的签字或盖章应真实、有效，如由授权代表签字或盖章的，应提供“法定代表人授权书”。

