



四、服务承诺

(格式自拟)

致：辉县市中医院

我方作为参与辉县市中医院医养结合康养设备及设施采购项目（项目编号：辉交采2025DZB040号）包1，深刻理解本项目作为医养结合康养工程的核心意义，深知所供设备及配套服务对医院康养业务开展、患者康复效果及医疗服务质量的关键影响。为全面保障项目顺利实施，严格履行合同义务，切实维护采购人合法权益，我方基于招标文件要求及自身技术实力、服务能力，郑重作出如下详细服务承诺，本承诺为投标文件不可分割的组成部分，具有同等法律效力。

一、质量保障承诺

（一）采购源头质量管控

1.我方承诺所供全部 69 类设备均为原厂全新正品，严格源自设备制造商官方渠道，无任何假冒伪劣、翻新、拼装产品。投标产品均符合《医疗器械监督管理条例》相关规定，属于医疗器械类的产品已取得有效期内的医疗器械注册证或备案凭证，非医疗器械类产品符合国家及行业强制性标准。

2.对核心产品超高档专业心脏彩色多普勒超声诊断仪等关键设备，我方将提供制造商出具的原厂授权书、产品合格证明及溯源文件，确保设备来源可查、品质可控。所有设备均保留原厂包装及出厂标识，未经采购人书面同意，绝不擅自拆封，确保设备在交付时保持全新未使用状态。

3.建立严格的供应商准入与审核机制，对设备制造商的生产资质、质量管理体系、行业口碑、售后服务能力进行全面评估，优先选择通过 ISO9001 质量管理体系认证、ISO13485 医疗器械质量管理体系认证的知名品牌制造商，确保设备生产过程符合国家及行业规范。

（二）生产及检测质量保障

1.我方承诺所有设备在生产过程中严格遵循国家现行标准、行业规范及招标文件明确的技术参数要求，无实质性偏离，部分指标可提供优于招标文件要求的性能保障。

2.设备出厂前均经过制造商全流程严格检测，包括原材料检验、生产过程抽检、成品全性能测试等环节，每台设备均附带详细的出厂检测报告，明确各项技术参数的实测数据、检测人员及检测日期，确保设备合格率 100%。

3.针对高精度设备如吞咽功能评估和神经肌肉电刺激仪、电子生物反馈治疗仪等，额外增加出厂前 72 小时连续试运行检测，重点验证设备运行稳定性、参数准确性及安全防护性能。



确保设备交付后可直接投入临床使用。

（三）运输及装卸质量防护

1.制定专项运输方案，根据设备类型、尺寸、重量及精密程度选择适配的运输方式及运输车辆，大型设备、腰椎多功能三维牵引床、减重步态训练器等采用专车运输，小型精密设备如角度尺、分指板等采用定制防震包装。

2.设备包装严格遵循原厂包装标准，外层采用高强度瓦楞纸箱或木质包装箱，内部配备珍珠棉、泡沫缓冲材料、防潮膜等防护材料，对易损部件如超声诊断仪探头、激光治疗机导光臂等进行单独固定包装，确保运输过程中免受碰撞、震动、潮湿等影响。

3.若运输过程中发生设备损坏、丢失等情况，我方将在 24 小时内响应，48 小时内提供替换设备或启动维修方案，相关费用由我方全额承担，绝不影响项目整体进度。

（四）到货验收质量确认

1.设备到货后，我方将配合采购人在 3 个工作日内组织验收，提供完整的验收资料，包括但不限于设备清单、出厂合格证、检测报告、使用说明书、技术参数对照表、配件清单等，确保验收资料齐全、规范。

2.验收过程中，严格按照招标文件要求、投标文件承诺及国家相关标准，对设备的型号、规格、数量、外观、技术参数、配件完整性等进行逐项核对检测。对需要现场测试的设备如除颤仪、人体成分分析仪等，我方技术人员将现场演示操作，验证设备性能指标是否达标。

3.若验收中发现设备型号不符、数量短缺、外观破损或性能不达标等问题，我方将无条件予以更换、补足或维修，直至设备符合验收标准。若因我方原因导致验收延误，我方将承担相应违约责任。

二、交货及安装调试承诺

（一）交货计划保障

1.严格遵守招标文件要求，在合同签订后接到采购人书面通知起 30 日历天内，完成全部 69 类设备的交货工作，确保无逾期交货情况。我方将在合同签订后 5 个工作日内提交详细的交货计划表，明确各类设备的生产备货周期、运输路线、预计到货时间，便于采购人统筹安排。

2.建立备货预警机制，针对核心设备及采购周期较长的设备如超高档专业心脏彩色多普勒超声诊断仪、情景互动系统上肢三维康复训练系统等，提前与制造商锁定生产计划，预留充足备货时间，避免因产能不足、供应链波动等因素影响交货进度。

3.若因采购人场地准备等原因需调整交货时间，我方将积极配合，根据采购人书面通知灵活调整交货计划，确保交货时间与采购人需求精准匹配，且不额外收取任何费用。



（二）安装团队配置

1.组建专业的安装调试团队，团队成员均具备相关设备安装资质及 3 年以上同类医疗设备安装经验，熟悉包 1 各类设备的安装流程、技术要求及安全规范。针对核心设备如超声诊断仪、体外反搏治等，安排制造商认证的专业工程师负责安装调试。

2.安装团队进场前，进行专项培训，内容包括项目背景、设备技术参数、安装规范、安全操作流程、采购人现场管理要求等，确保团队成员明确工作标准、责任分工及安全注意事项。

3.每个安装小组配备至少 1 名技术负责人及 2 名安装人员，同时配备齐全的安装工具及检测设备如万用表、水平仪、扭矩扳手等，确保安装工作高效、精准开展。

（三）安装实施规范

1.安装前，我方技术人员将提前勘察安装现场，核对场地尺寸、电源条件、环境要求等是否符合设备安装需求，若发现场地条件不满足安装要求，将及时向采购人提出合理化建议，协助采购人完成场地整改。

2.严格按照设备安装说明书及招标文件要求进行安装，大型设备如 PT 床（电动）、OT 桌（可升降）等安装时确保水平稳固，连接部件坚固可靠；精密设备如二氧化碳激光治疗机、压电式冲击波治疗仪等安装时严格控制环境温湿度，避免灰尘、电磁干扰等影响设备性能。

3.安装过程中遵守采购人现场管理规定，文明施工、安全作业，施工区域设置警示标识，避免影响医院正常运营。安装产生的建筑垃圾及时清理，保持现场整洁。

（四）调试及试运行保障

1.安装完成后，逐台设备进行调试，重点测试设备的各项功能、技术参数、安全性能等，确保设备运行稳定、参数准确、操作便捷。对需要校准的设备如坐式体重计、人体成分分析仪等，使用标准校准工具进行精准校准，提供校准报告。

2.所有设备调试合格后，进行不少于 24 小时的连续试运行，记录设备运行数据如运行速度、噪音、能耗、故障次数等，确保设备无异常情况。对软件类设备如语言认知评估及训练系统、认知障碍康复评估系统等，测试软件运行流畅度、数据存储安全性、功能模块完整性等。

3.试运行期间安排技术人员现场值守，及时处理突发问题。试运行结束后，提交试运行报告，经采购人确认无异议后，方可视为安装调试完成。

（五）验收配合事宜

1.安装调试完成后，我方将向采购人提交验收申请及完整的验收资料，包括验收申请、安装调试报告、试运行报告、技术参数检测报告、配件清单、使用说明书等，协助采购人成



立验收工作组开展验收工作。

2.若验收过程中需要第三方检测机构参与，我方将积极配合，提供检测所需的相关资料及技术支持，检测费用已包含在投标报价中，不额外向采购人收取。

3.验收合格后，协助采购人签署《采购验收报告》，明确设备验收合格日期，作为质保期起算依据。若验收中发现问题，我方将在规定时间内完成整改，直至验收合格。

三、培训服务承诺

（一）培训体系设计

1.针对本项目设备种类多、技术跨度大的特点，制定个性化、分层分类的培训体系，培训对象涵盖设备操作医护人员、维修维护人员、医院管理人员，确保不同岗位人员均能熟练掌握相关技能。

2.培训形式采用“理论讲解+实操演示+线上辅导+现场答疑+复习巩固”的组合模式，兼顾理论知识与实际操作，满足不同人员的学习需求。培训语言以中文为主，配备专业的培训教材及演示课件。

3.培训时间安排灵活，可根据采购人工作安排分批次进行，每批次培训时长根据设备复杂程度合理设置，核心设备培训时长不少于8小时，一般设备培训时长不少于4小时，确保培训效果。

（二）理论培训内容

1.基础理论培训：包括各类设备的工作原理、技术参数、性能特点、适用范围、安全注意事项等，帮助培训对象全面了解设备基本情况。

2.操作规范培训：详细讲解设备的开机、关机、参数设置、模式选择、数据读取、日常操作流程等，重点强调关键操作步骤及易错点，避免因操作不当导致设备故障或影响治疗效果。

3.维护保养培训：介绍设备的日常维护保养方法，包括清洁流程、润滑部位及周期、易损部件识别、日常检查项目等，帮助培训对象掌握基本的维护技能，延长设备使用寿命。

4.故障排查培训：讲解设备常见故障的现象、原因及排查方法，提供常见故障处理案例，帮助培训对象能够快速识别并处理简单故障，减少设备停机时间。

5.软件操作培训（针对软件类设备）：包括软件安装、账号管理、功能模块操作、数据录入与导出、软件升级、故障处理等，确保培训对象熟练使用软件各项功能。

（三）实操培训安排

1.实操培训采用“一对一”或“一对多”的现场演示教学模式，我方技术人员亲自操作演示，讲解操作要点及注意事项，随后让培训对象亲自操作，技术人员在旁指导纠正。



确保每个培训对象都能独立完成操作。

2.针对不同设备的操作重点进行专项实操训练：如超声诊断仪的探头操作、图像调节；吞咽功能评估和神经肌肉电刺激仪的电极放置、参数调节；体外反搏治疗仪的患者体位摆放、压力设置等，确保操作精准规范。

3.实操培训中设置模拟场景训练，如模拟患者使用助行器、模拟使用除颤仪进行急救等，提升培训对象的实际应用能力。实操结束后进行现场考核，考核合格方可视为培训通过。

（四）培训材料提供

1.为每位培训对象提供一套完整的培训材料，包括纸质版《设备操作手册》《维护保养指南》《常见故障处理手册》、培训课件 PPT，电子版培训视频、操作流程图等，方便培训对象课后复习查阅。

2.培训材料内容详细、图文并茂，语言通俗易懂，明确标注设备操作的关键步骤、安全警示、维护周期等核心信息，确保培训对象能够快速查阅使用。

（五）培训效果保障

1.培训结束后，通过理论考试、实操考核、满意度调查等方式评估培训效果。理论考试重点考核设备原理、操作规范、安全知识等；实操考核要求培训对象独立完成设备操作及简单故障排查；满意度调查收集培训对象对培训内容、培训方式、讲师水平等的意见建议。

2.对考核不合格的培训对象，免费提供二次培训，直至考核合格。针对培训对象提出的意见建议，及时优化培训方案，提升培训质量。

3.建立培训跟踪机制，培训结束后 1 个月内，通过电话、线上会议等方式回访培训对象，解答实际使用中遇到的问题；3 个月内组织一次复训，巩固培训效果，确保培训对象能够熟练运用所学技能。

四、售后服务承诺

（一）售后服务响应机制

1.建立 7×24 小时全天候售后服务热线（电话：19203801877），配备专职售后客服人员，确保采购人在任何时间拨打热线都能得到及时响应，热线响应时间不超过 5 分钟。

2.实行分级响应制度：一般故障（如设备操作疑问、轻微报警等），通过电话、视频等方式远程指导解决，响应时间不超过 2 小时，解决时间不超过 4 小时；严重故障（如设备无法启动、核心部件损坏等），4 小时内派遣技术人员到场维修，24 小时内解决问题；紧急故障（如除颤仪、体外反搏治疗仪等急救设备故障），2 小时内技术人员到场，12 小时内解决问题，若无法及时修复，将提供备用设备应急。

3.售后服务热线及技术人员联系方式向采购人全程公开，确保沟通渠道畅通。



及处理情况均进行详细记录，建立售后服务档案，便于后续跟踪查询。

(二) 售后巡检服务

1. 质保期内每季度提供不少于 1 次的上门巡检服务，每年提供 4 次全面巡检，巡检时间提前 5 个工作日与采购人协商确定，避免影响医院正常工作。

2. 巡检内容包括：设备运行状态检测（如运行速度、噪音、能耗、参数稳定性等）、核心部件检查（如电机、传感器、探头等）、软件运行情况检查、维护保养（如清洁、润滑、校准等）、安全性能检测（如漏电保护、过载保护等），及时发现并排除潜在故障隐患。

3. 每次巡检结束后，提交详细的巡检报告，明确设备运行状况、发现的问题、处理措施及改进建议，由采购人和我方共同签字确认，作为设备维护档案的重要组成部分。

(三) 故障维修服务

1. 接到维修通知后，我方技术人员携带必要的维修工具及备件及时到场，维修过程严格遵循设备维修规范，确保维修质量。维修时优先使用原厂正品备件，维修后对设备进行全面测试，确保设备性能恢复正常。

2. 若设备故障无法现场修复，需要返厂维修，我方将提供临时替换设备（急救设备优先保障），确保医院康养工作不受影响。返厂维修周期不超过 15 个工作日，维修完成后及时将设备运回并安装调试合格。

3. 质保期内，所有维修服务及备件更换均免费；质保期外，维修服务仅收取成本费，备件价格透明，提前向采购人报价，经确认后再进行更换，绝不收取隐性费用。

(四) 备件保障服务

1. 在河南省内设立专项备件仓库，储备包 1 所有设备的常用备件及核心备件，如超声诊断仪探头、激光治疗机手柄、电刺激仪电极片、设备电机、传感器等，确保备件供应及时。

2. 常用备件库存充足，确保接到备件更换需求后 24 小时内送达；核心备件若库存短缺，将协调制造商紧急调配，调配周期不超过 7 个工作日，特殊情况及时向采购人说明。

3. 建立备件管理台账，对备件的入库、出库、库存情况进行实时监控，定期盘点补充，确保备件质量合格、供应稳定。

(五) 软件升级服务

1. 对带有软件的设备如语言认知评估及训练系统、平衡功能训练及评估系统等，质保期内提供免费软件升级服务，及时推送最新版本软件及升级补丁，确保软件功能持续优化、安全漏洞及时修复。

2. 软件升级前提前 7 个工作日通知采购人，提供升级说明及操作指南，可根据采购人需求选择远程升级或现场升级。升级过程中确保医院数据安全，升级后对软件功能进行测试，



确保运行稳定。

3.质保期内，继续提供软件升级服务，升级费用按照成本价收取，绝不强制捆绑消费。

(六) 售后服务团队保障

1.组建专业的售后服务团队，团队成员均经过制造商系统培训并考核合格，具备丰富的医疗设备维修经验，熟悉包内各类设备的结构原理及维修技术。

2.定期组织售后服务人员进行技术培训和技能考核，及时更新知识储备，掌握最新的设备维修技术及软件升级内容，确保服务能力持续提升。

3.建立售后服务质量监督机制，通过服务回访、满意度调查等方式收集采购人意见，对服务态度差、维修不及时、维修质量不合格的人员进行严肃处理，不断提升售后服务质量。

五、质保期承诺

1.严格遵守招标文件要求，所有设备的质保期为 3 年，自设备验收合格且正常运行之日起计算，质保期内提供全保服务，无任何附加条件。

2.质保期内，设备因质量问题出现故障、损坏或性能下降等情况，我方将免费提供维修、更换零部件、软件升级等服务，确保设备恢复正常运行，相关费用（包括维修费、备件费、差旅费等）均由我方承担。

3.质保期内，对设备的核心部件如超声诊断仪主机、激光治疗机激光器、牵引床电机等，提供延长质保服务，延长质保期不少于 1 年，具体延长范围及期限在合同中明确约定。

4.质保期内，我方将定期跟踪设备运行状况，通过巡检、电话回访等方式了解设备使用情况，主动提供技术支持，确保设备在质保期内稳定运行。

5.质保期届满前 1 个月，我方将对设备进行一次全面的免费检测和维护保养，出具质保期届满检测报告，明确设备状态及后续维护建议，帮助采购人做好质保期后设备管理工作。

6.质保期届满后，我方继续提供终身维护服务，维修收取合理的成本费，备件供应优先保障，收费标准透明公开，绝不高于市场同类产品价格。

六、合规及知识产权承诺

(一) 合规经营承诺

1.我方所供设备及相关服务严格符合《中华人民共和国政府采购法》《医疗器械监督管理条例》《政府采购货物和服务招标投标管理办法》等相关法律法规要求，不涉及任何违法违规情形。

2.我方具备招标文件要求的全部资格条件，投标文件中提供的所有资质证明文件（如医疗器械生产许可证、经营备案凭证、信用记录截图等）均真实有效，无伪造、变造情况。

3.严格遵守政府采购政策，落实节约能源、保护环境、扶持中小企业等相关要求，所供



设备若属于节能产品政府采购清单范围内的，均已取得有效的节能产品认证证书，如实填写《政府采购节能、环保产品汇总表》。

4.设备生产、运输、安装、调试等全过程严格遵守国家安全生产、环境保护相关规定，确保无安全事故、无环境污染等问题发生。设备报废处理将按照医疗器械废弃处理规范执行，避免造成环境影响。

(二) 知识产权承诺

1.我方保证所供设备及相关软件、技术资料等不侵犯任何第三方的专利权、商标权、著作权、工业计权等知识产权，确保采购人在中华人民共和国境内合法使用设备及相关服务时，免受第三方提出的知识产权侵权指控。

2.若因我方提供的设备或服务引发知识产权侵权纠纷，我方将承担全部责任，包括但不限于与第三方协商处理纠纷、支付赔偿金、承担诉讼费用等，若给采购人造成损失的，将全额予以赔偿。

3.所供设备附带的软件均为正版软件，已取得合法授权，我方将提供软件授权证明文件，确保采购人可合法使用软件全部功能，不涉及盗版软件使用情况。

4.未经我方书面许可，采购人不得将设备相关的技术资料、软件源代码等泄露给第三方，我方亦不得向第三方泄露采购人的使用数据及相关信息，双方共同保护知识产权及商业秘密。

七、应急保障承诺

(一) 应急风险预判及分级

1.提前排查项目实施及设备使用过程中可能出现的应急风险，包括设备故障风险（如急救设备突发故障、批量设备异常等）、供应链风险（如备件短缺、制造商停产等）、自然灾害风险（如地震、暴雨导致设备损坏等）、人为操作风险（如误操作导致设备故障等），建立风险清单及分级标准（一般风险、较大风险、重大风险）。

2.针对不同等级的风险制定相应的应急响应预案，明确应急处理流程、责任人员、响应时间、处理措施等，确保应急事件发生时能够快速响应、有效处置。

(二) 应急团队组建及响应

1.组建应急保障专项团队，由技术负责人、资深维修工程师、备件管理人员等组成，团队成员 24 小时保持通讯畅通，接到应急通知后迅速集结。

2.一般风险事件：1 小时内响应，通过远程指导或现场处理的方式在 4 小时内解决；较大风险事件：30 分钟内响应，2 小时内技术人员到场，8 小时内解决；重大风险事件：15 分钟内响应，1 小时内技术人员到场，24 小时内解决，必要时启动备用设备或协同技术支持。



(三) 应急备件及设备储备

1. 针对急救设备如除颤仪、体外反搏治疗仪等，储备不少于 2 台备用设备，确保在应急故障时能够快速替换，不影响医院急救工作。

2. 应急备件库实行 24 小时值班制度，确保应急备件能够随时调取、及时配送，紧急情况下可通过专车运输或航空快递等方式加快备件送达速度。

(四) 重大突发事件处置

1. 若发生重大突发事件如自然灾害导致多台设备损坏、批量设备出现质量问题等，我方将立即启动重大应急预案，成立应急指挥部，统筹协调人员、备件、设备等资源，全力开展应急处置工作。

2. 及时向采购人及相关监管部门汇报事件进展及处置情况，主动接受指导监督。事件处置完成后，进行复盘总结，优化应急预案，提升应急处置能力。

八、其他承诺

1. 严格履行合同约定，不得擅自改变服务内容、质量标准、履约期限，不将本项目进行转包或分包，若确需分包（经采购人书面同意的非主体、非关键性工作），将选择具备相应资质的分包单位，并对分包单位的工作承担连带责任。

2. 积极配合采购人的各项工作要求，包括设备验收、审计、资料备案、上级检查等，及时提供必要的协助及相关材料，确保各项工作顺利开展。

3. 严格遵守廉洁合作规定，不向采购人相关工作人员提供礼品、礼金、宴请等不正当利益，不发生商业贿赂等违法违规行为，若违反相关规定，我方愿意承担相应法律责任，并接受取消中标资格、解除合同等处理。

本项目投标报价已包含设备采购、运输、保险、税费、装卸、安装、调试、培训、售后保修等所有相关费用，合同签订后绝不以任何理由追加费用，若因我方自身测算失误导致费用不足，由我方自行承担。

4. 若我方违反上述任何承诺，愿意承担相应违约责任，包括支付违约金、赔偿采购人损失等，采购人有权根据情节严重程度解除合同，我方无异议。

推 标：河南艾博医疗科技有限公司 (电子签章)

法定代表人：李俊 (电子签章)

日期：2026 年 10 月 20 日



二、供应商资格承诺书

致 新乡市政府采购供应商信用承诺函
辉县市中医院（采购人或采购代理机构）：
单位名称（自然人姓名）：河南艾博医疗科技有限公司
统一社会信用代码（身份证号码）：91410702MAEQ4RFL9L
法定代表人（负责人）：李少俊

联系地址和电话：河南省新乡市红旗区新延路五普大院华北石油局新乡基地化工厂房
A05 号、13233800623

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》第二十二条规定和采购文件、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）：河南艾博医疗科技有限公司



法定代表人、负责人、本人、或授权代表(签字或电子印章)

日期：2025年 月 20 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”。

