

## 售后服务承诺

### 一、供应商售后服务承诺

为严格落实本项目售后服务、人员配置、响应时效、故障维修、调换货换新、质保履约、终身服务等全部硬性规定与技术服务要求，全面夯实项目履约质量，彻底规避设备交付后运行不稳定、售后保障不到位、故障处置不及时、技术支持不持续、维保服务打折扣等各类风险。我方深度结合本项目医疗设备精密化、专业化、高质控的设备属性，贴合采购人基层医疗机构常态化诊疗、急诊急救、公共卫生体检、影像质量控制、上级专项考核等实际工作场景，兼顾设备全生命周期稳定运行需求，将本次售后服务内容细化为售后服务方案、售后人员设置、售后能力认证、调换货方案、响应时间五大核心模块。所有服务内容坚持“严于标准、落地可行、全程可控、长效稳定”的原则，细化每一项服务流程、管控标准、执行细节、考核机制，无任何隐形免责、服务缩水、条款删减情况，以全覆盖、高标准、精细化、闭环式的售后服务体系，全面保障采购人设备使用权益、诊疗工作有序开展与设备长期使用价值。

#### 一、售后服务方案

我方摒弃行业常规、粗放、碎片化的简易售后模式，针对本项目设备专属技术特点与采购人实际使用需求，量身打造覆盖“前期交付履约、中期质保维保、后期终身保障、全程应急兜底”的全周期、闭环式、立体化专属售后服务方案。整套方案涵盖项目按期交付履约、全年免费质保维保、常态化主动巡检保养、分级分类故障应急处置、全方位技术培训指导、质保期满终身服务、原厂备件长效保障等全部核心服务环节。彻底解决传统售后服务“重交付、轻维保、重维修、轻预防、重处置、轻复盘”的行业短板，构建形成“事前主动预防隐患、事中极速处置故障、事后深度复盘优化、终身长效持续保障”的全链条标准化服务运行模式。所有服务环节均制定标准化作业流程、精细化管控标准、可落地执行细则、可追溯台账体系，完全适配本项目设备高精度运行、高规范质控、高频次临床使用的核心需求，全方位保障设备安全、稳定、精准、合规长效运行。

#### （一）项目交付履约服务

我方严格对标招标文件明确的交付时限、交付地点、交付标准三大硬性要求，郑重作出零缺陷履约交付承诺：自双方正式签订项目合同当日起，严格把控 30 个日历天整体交付周期，科学制定分阶段、可落地、可管控的施工交付计划，细