

售后服务承诺

淄博鼎旭贸易有限公司，作为本次医疗器械采购项目的投标方，为确保所提供的医疗器械能持续、稳定、高效地服务于贵单位，现郑重承诺提供以下全方位、高质量的售后服务，并严格遵守相关法律法规和行业标准，具体内容如下：

一、售后服务团队

1. 我方组建专业的售后服务团队，拥有丰富的医疗器械安装、调试、维护及故障处理经验，确保服务的专业性和高效性。
2. 设立24小时售后服务专线，安排专人接听，及时响应贵单位的服务需求。同时，提供售后服务负责人及团队成员的联系方式，方便随时沟通。

二、安装调试服务

1. 在医疗器械到货后，我方将在接到贵单位通知后，派遣专业技术人员前往现场进行免费安装、调试完毕。
2. 安装调试过程严格遵循医疗器械的安装规范和操作流程，确保设备安装牢固、运行稳定，并对设备的各项功能进行全面测试，保证设备达到最佳使用状态。

三、培训服务

1. 为使贵单位相关人员能够熟练操作和维护所购医疗器械，我方提供免费的现场培训服务。培训内容包括设备的操作方法、日常维护保养、常见故障排查及简单维修等。
2. 针对不同岗位人员（如操作人员、维护人员等）制定个性化培训方案，确保培训效果。培训人数不限，直至相关人员能够独立、熟练操作和维护设备为止。



3. 除现场培训外，我方还将提供线上培训资源，如操作视频、培训手册电子版等，方便贵单位人员随时学习。

四、维修保养服务

1. 保修期内

- 我方提供的医疗器械免费保修期为 2 年，自设备验收合格之日起计算。在保修期内，因产品质量问题导致的设备故障，我方免费提供维修服务，包括更换零部件（人为损坏、不可抗力因素除外）。
- 接到贵单位维修通知后，我方承诺在2小时内做出响应，并派遣维修人员12小时内到达现场进行维修。若故障无法在现场修复，我方将提供备用设备，确保贵单位工作不受影响。

2. 保修期外

- 保修期届满后，我方继续为贵单位提供终身维修服务。维修收费仅收取零部件成本费和合理的人工服务费，收费标准不高于市场同类服务价格。
- 定期回访贵单位，了解设备使用情况，并提供预防性维护建议和服务，降低设备故障率。

五、备品备件供应

我方与供应商建立紧密合作关系，确保在需要时能够在最短时间内采购到货。同时，向贵单位提供备品备件清单，方便贵单位了解和采购。

六、质量保证与责任

1. 我方保证所提供的医疗器械均为全新、未使用过的产品，符合国家相关质量标准、行业标准及招标文件要求，并提供产品质量合格证明文件。

2. 若因我方提供的医疗器械存在质量问题或售后服务不到位，给贵单位造成损失的，我方将承担相应的赔偿责任，并积极采取措施进行补救，直至贵单位满意。

七、服务监督与改进

1. 设立服务监督投诉渠道，贵单位可通过电话、邮件等方式对我方售后服务进行监督和投诉。我方承诺在接到投诉后3个工作日内进行调查处理，并将处理结果反馈给贵单位。

2. 定期收集贵单位对我方售后服务的意见和建议，不断改进服务质量，提升服务水平。

我方将严格履行上述承诺，以优质、高效、专业的售后服务，保障贵单位所购医疗器械的正常运行。如有违反，愿承担相应的法律责任和合同约定的违约责任。

投标单位（盖章）：淄博鼎旭贸易有限公司

