

前言

我方在全面、认真研读本项目竞争性磋商文件后，充分理解采购人对医用血管造影 X 射线机**5 年整机全保服务**的核心需求、服务标准、时效要求、质量目标及管理规范。为确保设备长期稳定运行、保障临床诊疗工作连续开展、维护医疗安全与服务质量，我方本着**诚信履约、专业保障、全程负责、长期稳定**的原则，就本项目 5 年服务期内所有服务内容、服务标准、服务时效、服务质量、安全管理、应急保障、人员配置、流程管理、费用承担、责任承担等全部事项，作出**具有法律效力、可量化、可考核、可追责**的全面服务承诺。

本服务承诺作为我方响应文件的重要组成部分。我方承诺在 5 年服务期内，严格履行本承诺全部内容，若出现任何未达标、未落实、未执行情形，自愿接受采购人依照合同及政府采购相关规定作出的处理，包括但不限于扣除服务费、暂停服务、限期整改、终止合同、上报监管部门等，并承担由此给采购人造成的一切损失、风险与责任。

第一部分 总体服务承诺

1. 服务周期承诺我方郑重承诺：为本项目医用血管造影 X 射线机提供**连续 5 年整机全保服务**，服务期限自合同签订生效之日起计算，服务期内不中断、不终止、不降级、不推诿。服务覆盖设备全系统、全部件、全功能、全流程，确保设备在 5 年内保持稳定、安全、可靠运行状态。

2. 服务模式承诺我方承诺采用**整机全包、全故障覆盖、全费用包干**模式提供服务。即：在 5 年服务期内，凡属于设备正常使用情况下出现的故障、损坏、性能下降、系统异常、软件故障、机械偏差、电气异常、图像劣化、报警停机等问题，均由我方**无条件免费维修、免费处理、免费恢复**，不向采购人收取任何人工费、差旅费、维修费、配件费、调试费、检测费、升级费、管理费等任何形式的额外费用。

3. 服务目标承诺我方承诺以保障医院临床诊疗为最高目标，确保设备满足日常手术、急诊手术、常规检查、介入治疗等全天候使用需求，做到**急诊不等待、维保不扰民、服务不缺位**。以专业能力保障设备稳定，以服务效率保障诊疗连续，以管理规范保障医疗安全，以长期履约保障医院利益。

4. 履约诚信承诺我方承诺严格遵守国家、山东省、淄博市关于政府采购、医疗卫生机构管理、医疗设备使用管理等相关规定，依法合规开展服务，诚信履约、文明服务、规范作业，不违规、不违约、不造假、不推诿，主动接受采购人、代理机构及监管部门的全程监督、检查与考核。

5. 服务质量总承诺我方承诺服务全过程做到**三不、三保、三到位**：

- **三不**：不降低标准、不缩减内容、不延时效；
- **三保**：保设备运行、保诊疗顺畅、保安全可控；
- **三到位**：响应到位、维修到位、服务到位。

第二部分 服务范围与维保内容承诺

2.1 整机全保范围承诺

我方承诺对医用血管造影 X 射线机实行**整机全系统、全部件、全功能无死角维保**，覆盖设备全部硬件、软件、机械、电气、成像、运动、控制、辅助系统等，具体包括：

1. 设备主机、控制系统、数据采集系统；
2. X 射线发生相关组件、探测成像组件；
3. 机架运动系统、检查床运动系统、定位与传感系统；
4. 高压发生相关装置、冷却系统、稳压与供电相关系统；
5. 图像处理工作站、操作终端、显示系统、操作软件；
6. 图像后处理系统、存储系统、传输系统；

7. 辅助装置、防护相关装置、报警与安全连锁系统；
8. 设备自检系统、校准系统、参数控制系统；
9. 设备所有连接线路、接口、插件、开关、按钮等部件；
10. 正常使用下出现的老化、磨损、松动、漂移、报错、故障等。

我方承诺：**不设置任何免责部件、不设置任何除外故障、不设置任何免赔范围**，只要不是采购人故意损坏、人为擅自拆机、擅自改造、不可抗力造成的损坏，均属于我方免费维保范围。

2.2 定期保养服务承诺

我方承诺严格按照设备运行规律与安全规范，为设备提供**每年 2 次专业定期保养服务**，其中包含 1 次深度全面保养，确保设备长期处于最佳运行状态。

1. 常规保养内容承诺

- 设备外观清洁、内部除尘、散热系统清理；
- 机械部件检查、紧固、润滑、异响排查；
- 电气连接检查、线路排查、接插件检测；
- 系统功能测试、按键测试、显示测试、操作测试；
- 报警功能测试、连锁功能测试、安全保护测试；
- 基础参数检测、图像质量检测、运动精度检测；
- 出具标准化保养记录、检测数据、运行状态评估。

2. 深度保养内容承诺

- 全面机械精度校准、运动轨迹校准、定位精度校准；
- 成像系统校准、图像均匀性校准、清晰度优化；
- 系统软件优化、垃圾清理、冗余数据清理；