

售后服务承诺及优惠承诺（包括售后服务期限、产品质保期、免费质保期，服务反应速度、售后服务范围、供货时限保证、产品退换制度及保证措施、维修服务人员的配备、响应时间、响应程度等）

产品质量保证及售后服务承诺

本公司为切实履行“为用户服务、对用户负责、让用户满意”的宗旨，保证向客户提供的产品是经过出厂检验的合格产品，并承诺以下服务条款：

一、向客户提供合法的资格证明，包括加盖公章的“企业法人营业执照”“医疗器械经营许可证”复印件。

二、向客户提供的产品经检测机构检测认定为合格产品，生产、制造符合国家/地方质量标准，向客户提供与销售产品对应的产品《产品质量检验报告》。

三、向客户保证所供应的产品全部是全新的、未使用过的，完全符合招标文件规定的质量、规格和性能要求。

四、如所供应的产品在使用过程中出现的产品质量问题，在接到客户反馈后，经本公司质量部门检验，确认为产品本身原因导致，本公司无条件（在 24 小时内）给予退换。在使用过程中如出现包装破损、管道漏血等非预期情况所造成的一切损失由本公司负责赔偿，并根据需要派遣售后技术服务人员前往现场，协助客户处理，对由于其他原因造成的问题，本公司则协助客户妥善处理。

五、接到客户要货通知后，常规品种及规格的产品将在 0.5 小时内予以响应，7 个工作日内将同一批次的货物送货上门。因缺货或不能按时交货的或因产品质量问题的，客户有权终止合同。

六、在运输过程中本公司保证产品的质量安全，并负责配送至客户指定地点。

七、定期致电客户，虚心接受客户的意见和建议。

八、培训计划

1. 我方根据产品现状及采用的相关技术提出全面培训计划并征得使用单位同意后实施。我方派技术人员进行预实验示教或相关技术培训。演示试验试剂由供应商提供。

2. 培训对象及人数：

相关领导和科室产品使用人员，针对该类培训对象，主要达到以下目标：掌握设备主要参数的设定方法；设备使用和操作方法；

A. 授课：由专业工程师，在现场对用户进行培训。通常由用户的使用手册支持，适当的操作为辅助。

B. 现场指导：在培训过程中，我们会详细讲解操作步骤，包括系统设备和功能描述，指导客户操作，并解答客户的问题。在各种不正常情况下，维持系统运行的操作，设备常见故障的排除及日常维护、保养方法的学习。

3. 培训时间：计划设备安装、调试完成并可以使用后两日内。具体时间需要与客户协商确定。

4. 培训地点：具体地点与客户协商确定。

5. 培训次数：直到能独立熟练操作。

九、质保期承诺：本次投标产品有效期为 **12 个月**，且提供的产品剩余有效期不低于产品有效期 **85%**。如所供应的产品在质保期内，除人为因素损坏外，如有质量问题，本公司无条件（在 24 小时内）给予退换。在使用过程中如出现包装破损等非预期情况所造成的一切损失由本公司负责赔偿。

十、公司承诺以优良的服务态度，以便利、快捷的方式提供良好的售后服务，在 2 小时内响应，并在 4 小时内指派技术人员及售后服务部到用户单位解决问题。客户对产品应用或质量有疑问时，可致电当地经销商或直接与本公司联系（服务热线 _____），由本公司安排售后技术服务人员解答。

人员配备情况

提供维修技术人员情况：

| 姓名 | 职务 | 联系电话 |
|-----|--------|------------|
| 朱翊 | 项目负责人 | [REDACTED] |
| 李甲荣 | 质量管理人员 | |
| 韩祥春 | 售后工程师 | |

十一、本司郑重承诺：中标后提供的产品有效期为 **12 个月**，且产品剩余有效期不低于产品有效期 **85%**。