

九、服务承诺书

五、服务承诺（售后服务方案）

我公司凭借着良好的信誉和广大客户的支持与厚爱，在各界用户中赢得了良好的信誉，同时得到了用户对我公司产品的肯定与信用。我公司始终遵循“专业、创新、卓越、服务”之经营理念，满足顾客每一个细节上的需求，我们不仅向您提供优质的产品和优惠的价格，更重要的是提供基于高效服务基础上的设备故障解决方案。

【售后服务承诺书】

➤ 合同履行期限和地点

1、交货期：自签订合同之日起 50 日历天内，交货、安装调试完成并交付使

2、交付的地点：采购人指定地点。

➤ 合同签订时间

自中标通知书发出之日起 8 个工作日内。

➤ 付款方式

分三期付款：（以下款项均在采购人内部流程审批完成及财政相关部门审批完成后支付。）

1、第一期：合同生效以及具备实施条件后 10 个工作日内采购人向我公司支付合同款 30%作为预付款；

2、第二期：全部货物到达指定地点、安装调试并验收合格后，凭双方签署验收合格证，我公司开具全额增值税发票给采购人，采购人支付至总合同金额的 90%。

3、第三期：经采购人验收配套服务符合合同约定，并办理相关确认手续后 10

个工作日内，采购人支付至总合同金额的 100%。

4、我公司在收到每笔合同款后三个工作日内提供相应金额且真实、有效、合法的正式发票给采购人。

➤ 安装、调试、验收、培训等技术服务承诺

1、我公司负责全部成套设备、配套部件及材料的现场安装、调试直至验收合格投入正常运转。

2、我公司在合同签订前取得生产厂家的合法授权书原件 1 份(原件核查)。

3、安装调试过程中，我公司派专业技术人员对安装进行同步指导，向采购人提交相关试验数据和报告，设备主要部件、原材料、原始资料 and 检查纪录 等材料，并负责全套设备的调试运行，直至达到验收要求。

4、所有产品均严格按签订的政府采购合同、我公司响应和承诺的技术参数及性能和国家有关标准进行验收，验收时，由采购人、我公司及采购人邀请的行业专家(如有)共同进行验收；对不符合要求的产品，采购人有权拒绝验收，由此产生的一切后果，均由我公司承担。由此造成的不能按时、按质、按量完成项目要求的，将按照政府采购相关法规、招标文件规定及谈判文件承诺的事项进行处罚。

5、现场培训：我公司负责采购人有关人员的培训。在投标文件中提供完善的技术培训方案，保证使用人员正常操作设备的各种功能。费用包含在报价中。

➤ 售后服务承诺

1、质保期：自交付验收通过之日起移动手术 X 线机(C 臂)、DR 机保修 3 年，其余产品保修 1 年；

2、提供 7*24 小时全天候服务响应，出现故障 30 分钟内做出响应，12 小时内

到场维修。一般问题在 48 小时内解决，重大问题或其它无法迅速解决的问题在一周内解决。我公司负责处理解决货物出现的质量及安全问题并承担一切费用，所有非故意性损坏以及正常使用范围内在质保期内造成的损坏均要免费维修，因人为因素出现的故障不在免费保修范围内，但我公司也会积极帮助采购人修理，并提供优惠价格的配件和服务。

➤ 报价承诺

报价为采购人指定地点的现场交付价格，包括但不限于：

1、采购内容中所有货物和服务的价格；

2、货物的标准附件、备品备件、专用工具的价格；

3、运输、装卸、安装(含安装材料)、调试、培训、技术支持、售后服务的费用；质保期内维修、养护、软件升级等费用；

4、必要的保险、检测费用和各项税费等。

➤ 验收标准

1、验收过程中所产生的一切费用均由我公司承担。报价时考虑相关费用。

2、我公司在项目验收时由采购单位对照招标文件的服务内容及指标全面核对检验，如不符合招标文件的技术要求以及提供虚假承诺的，按相关规定做违约处理，我公司承担所有责任和费用，采购人保留进一步追究责任的权利。

3、服务标准：符合国际、国家及行业有关规范和标准。

4、采购项目有其他要求的按其要求。

【到达故障现场时间】

一、7*24 小时全天候服务响应

(一) 30 分钟内快速响应机制