**附件二**

**售后服务承诺书**

**一、供货保证**

在招标采购期内，保证向用户及时提供充足的货源。须在证照有效、授权齐全的情况下供货。如有违反，依法承担违约责任。

**二、安装及培训**

1.卖方免费将货物送达买方指定现场。在接到买方通知后，卖方须在3天内派有相应资质的工程师到用户现场进行设备的免费安装、调试、培训。卖方须保障将设备调试至验收合格，符合正常运作要求，确保买方可正常使用。

2.培训地点：上海市血液中心。

3.卖方须保证提供中文操作说明书。

**三、质保期**

- 整机保质期年（设备配套耗材不属于保修范围）。在保质期内，人工、材料及其他相关费用全免(人为因素导致的设备故障或应用不当除外)。

- 保修期外免维修工时费及差旅费(人为因素导致的设备故障或应用不当除外)，仅收取零部件费用。保修期外，如需签订年保修协议，双方另议。

- 卖方确保提供的设备为注册证失效期以内的设备。

- 卖方须确保该型号设备在未来至少十年维修零配件、配套耗材的正常供应，以及售后服务工作。

- 工程师根据实际使用情况，上门对设备进行保养、维护。

**四、售后服务体系**

1.响应时间：

维修呼叫：\_\_\_\_\_小时响应，\_\_\_\_\_小时内到位，\_\_\_\_\_小时排除故障。如无法及时排除的，须提供备用方案。

2.售后服务网点：

24小时服务热线：

地址：上海市血液中心

专业技术支持人员：

**五、其他**

1、卖方负责安装、调试、培训、维修、保养、检测的工程师必须具有相应资质，并在有效期内。

2、卖方委托的工程师应严格按照生产厂商的说明书要求对设备进行安装、调试、培训、维修、保养与校准，并提供中文版安装、调试、培训、检测、保养、维修等服务报告。用于校准的计量器具必须是具有充分准确度与精准度的校准设备和校准基质，校准程序应符合生产厂商的说明书要求。

 **公司（章）**

**日期： 年 月 日**