**售后服务承诺书**

致隆林各族自治县中医医院：

 我公司如中 该项目，我公司承诺免费运维如下：

1. 公司在整个运维期间，及时响应和解决用户反馈的事件单，具体如下:
2. 紧急事件单，公司应在 30 分钟内响应，6小时之内解决问。
3. 高优先级事件单，公司应在60分钟内响应，12小时之内解决问题。
4. 中优先级事件单，公司应在120分钟内响应，48小时之内解决问题。
5. 低优先级事件单，公司应在 240 分钟内响应，72 小时之内解决问题。

2、公司提供每周7天 x24 小时的故障/缺陷接受渠道，方式包括但不限于电话、微信、QQ、传真、电子邮件方式。对于上述方式，公司在规定的方式和响应时间内提供相应的技术支持服务。

3、公司根据所维修设备的类型，在维修中规范操作流程，提高维修水平。

4、公司在日常维修工作中，发现设备缺陷要及时处理，如在规定时间内不能修复设备缺陷要及时通报采购人。

5、公司未经采购人同意不得擅自拆迁委托运行维护管理的设备:

6、在设备运行维护过程中，如发现设备零配件已损坏时，公司须及时处理。质保期内设备公司负责联系设备供应商处理;质保期外设备，由公司负责对发生故障或损坏的零配件进行维修或更换。

7、需更换零配件的维护时间不超过1个工作日;零配件需订货的维护时间原则上不超过5个工作日，如因设备厂商供货原因导致零配件不能及时到货，须向采购人进行说明。

8、损坏设备的送修，原则上不超过设备厂家提供的正常维修周期。

9、公司维修过程中做好信息安全保密工作，维护过程中不发生用户文档资料丢失。

10、所有服务方式均为公司派员到用户使用现场进行维护服务。

11、对于不能明确是否是公司工作产品出现故障时,公司应尽力配合采购人和其他供应商进行检查，在必要时，能在上述响应时间内到达现场协助排除问题。

以上承诺为免费提供，在协助运维中，如需更换设备或配件，需取得采购人同意。

公司有本地有专业维护人员，能按要求及时响应，维护人员信息如下:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 姓名 | 联系电话 | 备注 |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

 承诺公司：

 法定代表人或授权代理人：

 年 月 日