

政府采购合同

合同编号：

项目名称：和谐家园新址设备购置项目（第二批）/分包一 医疗设备

甲 方：北京市昌平区霍营社区卫生服务中心

乙 方：北京宇信嘉诚科贸有限公司

签署日期：2015. 7. 30

合同书

北京市昌平区霍营社区卫生服务中心(甲方)和谐家园新址设备购置项目(第二批)(项目名称)中所需空气消毒机等(详见“附件一:货物清单”)(货物名称)经中天信远国际招投标咨询(北京)有限公司以 ZTXY-2025-H460290-01 号招标文件在国内 北京 招标。经评标委员会评定并经采购人确认北京宇信嘉诚科贸有限公司 (乙方)为中标人。甲、乙双方同意按照下面的条款和条件,签署本合同。

一、合同文件

下列文件构成本合同的组成部分,应该认为是一个整体,彼此相互解释,相互补充。为便于解释,组成合同的多个文件的优先支配地位的次序如下:

- (一) 本合同书
- (二) 中标通知书
- (三) 合同补充协议
- (四) 投标文件(含澄清文件)
- (五) 招标文件(含招标文件补充通知)

二、货物和数量

本合同货物: 详见附件一

数 量: 详见附件一

三、合同总价

本合同总价(含税)为贰佰叁拾玖万玖仟柒佰柒拾玖元人民币。

备注:以上总价包含全部价款,甲方无需额外向乙方支付任何款项。

分项价格: 详见附件一

四、付款方式

本合同的付款方式为: 详见合同特殊条款

五、本合同货物的交货时间及交货地点

交货时间: 合同签订后 40 天内完成供货。

交货地点: 甲方指定地点

六、合同的生效

本合同经双方法定代表人或其授权代表签署、加盖单位公章并由乙方递交履约保证金（或履约保函）后生效。

甲方：北京市昌平区霍营社区卫生服务中心

乙方：北京宇信嘉诚科贸有限公司

名称：（公章）

名称：（公章）

2025年7月30日

2025年7月30日

法定代表人或其授权代表（签字）：

法定代表人或其授权代表（签字）：

地址：北京市昌平区回龙观街道瑞旗家园 D18 号楼

地址：北京市顺义区林河北大街 21 号院 8 幢 10 层 1110

邮政编码：100096

邮政编码：101300

电话：62718108

电话：13651165709

开户银行：北京农商银行天通苑支行

开户银行：工商银行北京中山街支行

账号：0615000103100000102

账号：0200041209200169261

开户行号：102100004121

合同一般条款

一、定义

本合同中的下列术语应解释为：

（一）“合同”系指甲乙双方签署的、设立、变更、终止双方民事权利义务关系的协议，包括所有的附件、附录和构成合同的其它文件。

（二）“合同价”系指根据合同约定，乙方在完全履行合同义务后甲方应付给乙方的价格。

（三）“货物”系指乙方根据合同约定须向甲方提供的一切设备、机械、仪表、备件，包括工具、手册等其它相关资料。

（四）“服务”系指根据合同约定乙方承担与供货有关的辅助服务，如运输、保险及安装、调试、提供技术援助、培训和其他类似的服务。

（五）“甲方”系指与中标人签署供货合同的单位（含最终用户）。

（六）“乙方”系指根据合同约定提供货物及相关服务的中标人。

（七）“现场”系指合同约定货物将要运至和安装的地点。

（八）“验收”系指合同双方依据强制性的国家技术质量规范和合同约定，确认合同项下的货物符合合同规定的活动。

二、技术规范

提交货物的技术规范应与招标文件规定的技术规范和技术规范附件（如果有的话）及其投标文件的技术规范偏差表（如果被甲方接受的话）相一致。若技术规范中无相应说明，则以国家有关部门最新颁布的相应标准及规范为准。

三、知识产权

乙方应保证甲方在使用该货物或其任何一部分时不受第三方提出的侵犯专利权、著作权、商标权和工业设计权等的起诉。如果任何第三方提出侵权指控，乙方须与第三方交涉并承担由此发生的一切责任、费用和经济赔偿。

四、包装要求

（一）除合同另有约定外，乙方提供的全部货物，均应采用本行业通用的方式进行包装，且该包装应符合国家有关包装的法律、法规的规定。包装应适应于远距离运输、防潮、防震、

防锈和防粗暴装卸，确保货物安全无损，运抵现场。由于包装不善所引起的货物锈蚀、损坏和损失均由乙方承担。

(二) 每件包装箱内应附一份详细装箱单和质量合格证。

五、装运标志

(一) 乙方应在每一包装箱的四侧用不褪色的油漆以醒目的中文字样做出下列标记：

收货人：_____

合同号：_____

装运标志：_____

收货人代号：_____

目的地：_____

货物名称、品目号和箱号：_____

毛重/净重：_____

尺寸(长×宽×高以厘米计)：_____

(二) 如果货物单件重量在 2 吨或 2 吨以上，乙方应在每件包装箱的两侧用中文和适当的运输标记，标明“重心”和“吊装点”，以便装卸和搬运。根据货物的特点和运输的不同要求，乙方应在包装箱上清楚地标有“小心轻放”、“防潮”、“勿倒置”等字样和其他适当的标志。

六、交货方式

(一) 交货方式一般为下列其中一种，具体在合同特殊条款中规定。

1. 现场交货：乙方负责办理运输和保险，将货物运抵现场。有关运输和保险的一切费用由乙方承担。所有货物运抵现场的日期为交货日期。

2. 工厂交货：由乙方负责代办运输和保险事宜。运输费和保险费由甲方承担。运输部门出具收据的日期为交货日期。

3. 甲方自提货物：由甲方在合同规定地点自行办理提货。提单日期为交货日期。

(二) 乙方应在合同规定的交货期7天以前以电报或传真形式将合同号、货物名称、数量、包装箱件数、总毛重、总体积(立方米)和备妥交货日期通知甲方。同时乙方应用挂号信将详细交货清单一式 6 份包括合同号、货物名称、规格、数量、总毛重、总体积(立方米)、包装箱件数和每个包装箱的尺寸(长×宽×高)、货物总价和备妥待交日期以及对货物在运输和仓储的特殊要求和注意事项通知甲方。

(三) 在现场交货和工厂交货条件下, 乙方装运的货物不应超过合同规定的数量或重量。否则, 乙方应对超运部分引起的一切后果负责。

七、装运通知

(一) 在现场交货和工厂交货条件下的货物, 乙方通知甲方货物已备妥待运输后 24 小时之内, 应将合同号、货名、数量、毛重、总体积(立方米)、发票金额、运输工具名称及装运日期, 以电报或传真通知甲方。

(二) 如因乙方延误将上述内容用电报或传真通知甲方, 由此引起的一切后果损失应由乙方负责。

八、付款条件

签订合同后 5 个工作日内, 乙方向甲方支付合同总价 5% 的履约保证金 (或履约保函), 在甲方收到履约保证金 (或履约保函) 后合同生效, 待质保期满后甲方向乙方无息退还。

财政拨款到账后 7 个工作日内, 甲方向乙方支付合同总价 50% 的货款; 货物安装调试验收合格后 30 个工作日内, 甲方向乙方支付合同总价 50% 的货款。

九、技术资料

(一) 合同项下技术资料(除合同特殊条款规定外)将以下列方式交付:

合同生效后 30 天之内, 乙方应将每台设备和仪器的中文技术资料一套, 如目录索引、图纸、操作手册、使用指南、维修指南和 / 或服务手册和示意图寄给甲方。

(二) 另外一套完整的上述资料应包装好随同每批货物一起发运。

(三) 如果甲方确认乙方提供的技术资料不完整或在运输过程中丢失, 乙方将在收到甲方通知后 3 天内将这些资料免费寄给甲方。

十、质量保证

(一) 乙方须保证货物是全新、未使用过的, 并完全符合强制性的国家技术质量规范和合同规定的质量、规格、性能和技术规范等的要求。

(二) 乙方须保证所提供的货物经正确安装、正常运转和保养, 在其使用寿命期内须具有符合质量要求和产品说明书的性能。在货物质量保证期之内, 乙方须对由于设计、工艺或材料的缺陷而发生的任何不足或故障负责。

(三) 根据甲方按检验标准自己检验结果或委托有资质的相关质检机构的检验结果, 发现货物的数量、质量、规格与合同不符; 或者在质量保证期内, 证实货物存在缺陷, 包括潜在的缺陷或使用不符合要求的材料等, 甲方应尽快以书面形式通知乙方。乙方在收到通知后 3 天内应免费维修或免费更换有缺陷的货物或部件。

(四) 如果乙方在收到通知后 7 天内没有弥补缺陷, 甲方可采取必要的补救措施, 但由此引发的风险和费用将由乙方承担。

(五) 除“合同特殊条款”规定外, 合同项下货物的质量保证期为自货物通过最终验收起 12 个月。

十一、检验和验收

(一) 在交货前, 中标人应对货物的质量、规格、性能、数量和重量等进行详细而全面的检验, 并出具证明货物符合合同规定的文件。该文件将作为申请付款单据的一部分, 但有关质量、规格、性能、数量或重量的检验不应视为最终检验。

(二) 货物运抵现场后, 甲方应在 1 日内组织验收, 并制作验收备忘录, 签署验收意见。该外观验收并不构成对产品隐蔽瑕疵或质量问题的认可, 并不免除中标人的质保以及保修责任。

(三) 甲方有在货物制造过程中派员监造的权利, 乙方有义务为甲方监造人员行使该权利提供方便。

(四) 制造厂对所供货物进行机械运转试验和性能试验时, 中标人必须提前通知甲方。

十二、索赔

(一) 如果货物的质量、规格、数量、重量等与合同不符, 或在第十条第(五)款规定的质量保证期内证实货物存有缺陷, 包括潜在的缺陷或使用不符合要求的材料等, 甲方有权根据有资质的权威质检机构的检验结果向乙方提出索赔(但责任应由保险公司或运输部门承担的除外)。

(二) 在根据合同第十条和第十一条规定的检验期和质量保证期内, 如果乙方对甲方提出的索赔负有责任, 乙方应按照甲方同意的下列一种或多种方式解决索赔事宜:

1. 在法定的退货期内, 乙方应按合同规定将货款退还给甲方, 并承担由此发生的一切损失和费用, 包括利息、银行手续费、运费、保险费、检验费、仓储费、装卸费以及为保护退回

货物所需的其它必要费用。如已超过退货期，但乙方同意退货，可依照上述办法办理，或由双方协商处理。

2. 根据货物低劣程度、损坏程度以及甲方所遭受损失的数额，经甲乙双方商定降低货物的价格，或由有权的部门评估，以降低后的价格或评估价格为准。

3. 用符合规格、质量和性能要求的新零件、部件或货物来更换有缺陷的部分或/和修补缺陷部分，乙方应承担一切费用和风险并负担甲方所发生的一切直接费用。同时，乙方应按合同第十条规定，相应延长修补或更换件的质量保证期。

(三) 如果在甲方发出索赔通知后 7 天内，乙方未作答复，上述索赔应视为已被乙方接受。如乙方未能在甲方提出索赔通知后 7 天内或甲方同意的更长时间内，按照本合同第十二条第(二)款规定的任何一种方法解决索赔事宜，甲方将从合同款或从乙方开具的履约保证金保函中扣回索赔金额。如果这些金额不足以补偿索赔金额，甲方有权向乙方提出不足部分的补偿。

十三、延迟交货

(一) 乙方应按照“货物需求一览表及技术规格”中甲方规定的时间表交货和提供服务。

(二) 如果乙方无正当理由延迟交货，甲方有权提出违约损失赔偿或解除合同。

(三) 在履行合同过程中，如果乙方遇到不能按时交货和提供服务的情况，应及时以书面形式将不能按时交货的理由、预期延误时间通知甲方。甲方收到乙方通知后，认为其理由正当的，可酌情延长交货时间。

十四、违约赔偿

除合同第十五条规定外，如果乙方没有按照合同规定的时间交货和提供服务，甲方可要求乙方支付违约金。违约金按每周迟交货物或未提供服务交货价的 0.5% 计收。但违约金的最高限额为迟交货物或没有提供服务的合同价的 5%。一周按 7 天计算，不足 7 天按一周计算。如果达到最高限额，甲方有权解除合同。给甲方造成损失的，乙方需同时承担甲方的全部损失。

十五、不可抗力

(一) 如果双方中任何一方遭遇法律规定的不可抗力，致使合同履行受阻时，履行合同的期限应予延长，延长的期限应相当于不可抗力所影响的时间。

(二) 受事故影响的一方应在不可抗力事故发生后尽快书面形式通知另一方,并在事故发生后 14 天内,将有关部门出具的证明文件送达另一方。

(三) 不可抗力使合同的某些内容有变更必要的,双方应通过协商在 14 日内达成进一步履行合同的协议,因不可抗力致使合同不能履行的,合同终止。

十六、税费

与本合同有关的一切税费均适用中华人民共和国法律的相关规定。

十七、合同争议的解决

(一) 因合同履行中发生的争议,合同当事人双方可通过协商解决。协商不成的,选择下列第 2 种方式解决争议:

1. 提请北京仲裁委员会仲裁;
2. 向甲方所在地人民法院提起诉讼。

(二) 仲裁裁决应为最终裁决,当事人一方在规定时间内不履行仲裁机构裁决的,另一方可以申请人民法院强制执行。

(三) 仲裁费用和诉讼费用除仲裁机构另有裁决外,应由败诉方负担。

十八、违约解除合同

(一) 在乙方违约的情况下,甲方可向乙方发出书面通知,部分或全部终止合同。同时保留向乙方追诉的权利。

1. 乙方未能在合同规定的限期或甲方同意延长的限期内,提供全部或部分货物,按合同第十四条的规定可以解除合同的;

2. 乙方未能履行合同规定的其它主要义务的;

3. 在本合同履行过程中有腐败和欺诈行为的。

(1) 腐败行为”和“欺诈行为”定义如下:

① “腐败行为”是指提供/给予/接受或索取任何有价值的东西来影响甲方在合同签订、履行过程中的行为。

② “欺诈行为”是指为了影响合同签订、履行过程,以谎报事实的方法,损害甲方的利益的行为。

(二) 在甲方根据上述第十八条第一款规定，全部或部分解除合同之后，应当遵循诚实信用原则，全部或部分购买与未交付的货物类似的货物或服务，乙方应承担甲方购买类似货物或服务而产生的额外支出。部分解除合同的，乙方应继续履行合同中未解除的部分。

十九、破产终止合同

如果乙方破产导致合同无法履行时，甲方可以书面形式通知乙方，单方终止合同而不给乙方补偿。但甲方必须以书面形式告知同级政府采购监督管理部门。该合同的终止将不损害或不影响甲方已经采取或将要采取的任何行动或补救措施的权利。

二十、转让和分包

(一) 政府采购合同不能转让。

(二) 经甲方同意，乙方可以将合同项下非主体、非关键性工作分包给他人完成。接受分包的人应当具备相应的资格条件，并不得再次分包。分包后不能解除乙方履行本合同的责任和义务，接受分包的人与乙方共同对甲方连带承担合同的责任和义务。乙方可以将合同项下非主体、非关键性工作分包给他人完成。但必须在投标文件中载明。

二十一、合同修改

甲方和乙方都不得擅自变更本合同，但合同继续履行将损害国家和社会公共利益的除外。如必须对合同条款进行改动时，当事人双方须共同签署书面文件，作为合同的补充，并报同级政府采购监督管理部门备案。

二十二、通知

本合同任何一方给另一方的通知，都应以书面形式发送，而另一方也应以书面形式确认并发送到对方明确的地址。

二十三、计量单位

技术规范中另有规定外，计量单位均使用国家法定计量单位。

二十四、适用法律

本合同应按照中华人民共和国的法律进行解释。

二十五、履约保证金

(一) 乙方应在合同签订后 5 个工作日内，按约定的方式向甲方提交合同总价 5% 的履约保证金（或履约保函）。

(二) 履约保证金用于补偿甲方因乙方不能履行其合同义务而蒙受的损失。

(三) 履约保证金应使用本合同货币，按下述方式之一提交：

1. 甲方可接受的在中华人民共和国注册和营业的银行，按招标文件提供的格式，或其他甲方可接受的格式。

2. 支票、汇票、电汇、本票、金融机构、担保机构出具的保函（含政府采购投标担保函）等非现金形式。

(四) 履约保证金在法定的货物质量保证期期满前应完全有效。

(五) 如果乙方未能按合同规定履行其义务，甲方有权从履约保证金中取得补偿。质量保证期结束后三十(30 日历)天内，甲方将把履约保证金退还乙方。

二十六、合同生效和其它

(一) 政府采购项目的采购合同内容的确定应以招标文件和投标文件为基础，不得违背其实质性内容。合同将在双方法定代表人或其授权代表签字、加盖公章后开始生效。

(二) 本合同一式 肆 份，具有同等法律效力。 甲方 和 乙方 各执 贰 份。

合同特殊条款

合同特殊条款是合同一般条款的补充和修改。如果两者之间有抵触，应以特殊条款为准。合同特殊条款的序号将与合同一般条款序号相对应。

一、定义

(一) 甲方：本合同甲方系指：北京市昌平区霍营社区卫生服务中心。

(二) 乙方：本合同乙方系指：北京宇信嘉诚科贸有限公司。

(三) 现场：本合同项下的货物安装和运行地点位于：甲方指定地点。

六、交货方式

(一) 本合同项下的货物交货方式为：现场交货。

八、付款条件：

签订合同后 5 个工作日内，乙方向甲方支付合同总价 5% 的履约保证金（或履约保函），在甲方收到履约保证金（或履约保函）后合同生效，待质保期满后甲方向乙方无息退还。

财政拨款到账后 7 个工作日内，甲方向乙方支付合同总价 50% 的货款；货物安装调试验收合格后 30 个工作日内，甲方向乙方支付合同总价 50% 的货款。

九、技术资料：所有货品技术资料随货。

十、质量保证：

(一) 乙方在收到通知后 3 天内应免费维修或更换有缺陷的货物或部件。

(二) 如果乙方在收到通知后 3 天内没有弥补缺陷，甲方可以采取必要的补救措施，但风险和费用将由乙方承担。

(三) 合同项下货物的质量保证期（质保期）为自货物通过最终验收起 24 个月（如第六章部分有其他要求的从其规定）内保修，终身免费维修。

十一、检验和验收

十二、索赔：

索赔通知期限：15 天。

十五、不可抗力：

不可抗力通知送达时间：事故发生后 14 天内。

附件一：货物清单

序号	货物名称	型号	技术参数	单价 (元)	数量	总价 (元)	备注
1.	医用转移车	B13	尺寸：≥670×450×910 (mm)	390	40	15600	/
2.	医疗专用空气消毒机	JYF/D-Y-1300	对空气中自然菌的杀灭率≥90.00%，对空气中致病菌的杀灭率≥99.9%；	10100	25	252500	/
3.	新生儿脉搏血氧仪	CMS60D	脉率测量范围：30 bpm~250 bpm (分辨率为 1 bpm)	1277	2	2554	/
4.	粉碎机	FS-16W	电动机功率：2500w	15675	2	31350	/
5.	多功能自动煎药机	YJD20D-GL	具有防温度过高和防干烧功能，数控煎药计时、定时功能	16675	5	83375	/
6.	中药汤剂包装机	YB50-250	封合温度数字化控制，可以设定自动恒定	8946	2	17892	/
7.	中药颗粒机	GWZL-6	具备防微波泄露、急停、联锁、报警等安全防护功能	68338	1	68338	/
8.	儿童视力筛查仪	SW-800	操作模式：双眼/单眼	120000	2	240000	/
9.	听力筛查仪	MA01	同时具有 TEOAE 和 DPOAE 二种测试功能	25220	2	50440	/
10.	健康管理查询系统	V2.1.0	检测原理：自动数值读取，无线数据传递；SD 值：收缩压标准差≤0.6mmHg, 舒张压标准差≤0.6mmHg	175000	1	175000	/
11.	不锈钢药品柜（带锁）	C33	上部采用推拉门设计，内嵌玻璃，根据不同用途调整内层隔板	1876	1	1876	/
12.	敞开式药品柜（金属）	024	根据需要可定制层板式放置瓶装药品，宽敞的操作台面	1985	50	99250	/

13.	不锈钢中药柜（150格）	025	抽屉可按要求分格，放置药材掺杂	5029	3	15087	/
14.	不锈钢中药调剂台	026	抽屉采用免维护的导轨，操作轻松、便捷、不易损坏	12204	2	24408	/
15.	器械柜	C40	充分利用空间，承载量大	2019	10	20190	/
16.	经皮黄疸仪	MBJ30	可实现刷卡测量及ID号自动识别功能；#11可实现黄疸数据管理功能，支持测量数据上传，可对新生儿测量数据进行记录及跟踪	12900	5	64500	/
17.	中国孕期妇女平衡膳食宝塔模型	24种	材质：亚克力	1492	3	4476	/
18.	避孕药具展示柜	80*30*200CM	材质：合金+钢化玻璃，四周全透明	1195	2	2390	/
19.	避孕药具发放机	LL-BZ-03	语音功能：真人语音播报	5500	1	5500	/
20.	婴幼儿智能体检仪（身高体重一体机）	DHM-3001C	测量范围：身高：20—110cm，体重：0.05kg—60kg；	3880	2	7760	/
21.	儿童体重秤	AWS-60-B	承重 $\geq 60\text{kg}$	370	2	740	/
22.	儿童身高计	儿童	身高范围：60~160cm	350	2	700	/
23.	DDST筛查包	DDST	用于评定0-6岁儿童的发育状况的他评量表	750	2	1500	/
24.	医用新生儿测量软尺	150CM	. 范围0-150mm	18	10	180	/
25.	医用黄光检查笔	LED	材质抗压耐用，方便携带	129	10	1290	/
26.	电动诊床	D4-1	床体采用抗菌粉末静电喷涂，环保、抗菌	2314	3	6942	/
27.	脚浴治疗器（套）	60高W/U型	. 材质：橡胶木	2592	5	12960	/

28.	疼痛治疗仪	RH-GL-B	输出光波长 球状红外光波长： 690nm~940nm，允差 ±5%	15028	1	15028	/
29.	电脑中频 药物导入 治疗仪	RH-ZP-C	四路中频加透热输出、 两路干扰电输出；. 中频 调制波形：正弦波、方波、 三角波、指数波、锯齿波、 尖波、等幅波；	8800	2	17600	/
30.	上下肢康 复训练器	SCK-A	额定输入功率：80VA	6234	1	6234	/
31.	电动升降 站立架	RHZL-3	站立架在正常工作时 产生的噪声≤60dB	11632	1	11632	/
32.	平行杆	RHG-1	杠杆宽度调节范围 (mm)：340~600 允 差：±20mm；	2668	1	2668	/
33.	OT 综合训 练工作台	RH-54	操作面板调节范围： 0~350mm；	6350	1	6350	/
34.	洁牙机手 柄	U600 (手柄 HW-6L)	输出的尖端振动频 率：28±5kHz	1308	12	15696	/
35.	高频电刀	K1	输出频率范围： 1.5-1.7MHz；	8600	1	8600	/
36.	弯机	058X	弯机的夹持力：≥ 45N；	880	30	26400	/
37.	车针盒 180 孔	180 孔	材质：合金铝；	94.5	12	1134	/
38.	直机	043	直机采用四瓣夹头的 夹持方式；	781	8	6248	/
39.	根管预备 马达	Endo Radar	内置≥10 个可供用 户自行设置的程序；	5080	5	25400	/
40.	根管预备 机	Smart A	磁吸式充电底座，内 置电池≥4000mAh；	8570	3	25710	/
41.	根管长度 测量仪	Ai-Pex	磁吸式设计，屏幕可 360° 旋转；	5520	3	16560	/
42.	高速汽涡 轮手机	ADT-4	冷却形式：端面四孔 喷雾 冷却无盲区；	1400	50	70000	/
43.	仰角 45 度 高速手机	ADZ-4	头部：45° 反角机头， 焊接式、力矩型，尺 寸约为 φ12×13.5；	408	7	2856	/
44.	根管显微 镜	iSee 9000	采用无级变倍放大系 统，其倍率因子 γ =	187000	1	187000	/

			0.4×-2.4×,无视野中断;				
45.	口内扫描仪	CS3700	文件输出格式: STL、PLY、DICOM 以及 CSZX 格式;	125000	1	125000	/
46.	牙科窥镜	EZ-215	系统: Android+自研牙科智慧系统;	1799	3	5397	/
47.	超声骨刀	US-III LED	工作尖尖端主振幅范围: 20-80um;	18500	1	18500	/
48.	光固化灯	iLed	标准模式: 1000-1200mW/cm ² ;	1500	3	4500	/
49.	牙周刮治器	I 型(1#,2#)	牙刮匙:由手柄和圆匙状头端组成,不锈钢材料制成。可重复使用;	2300	6	13800	/
50.	牙髓电活力测试仪	Meta Pulp	工作模式: 可实现电活力测试和温度测试工作模式;	10000	1	10000	/
51.	义齿打磨机	Prime SENSE A7	具有手动、脚踏无极调速功能;	1500	1	1500	/
52.	喷砂机	AP-H	尾线接头可拆卸进行砂粉清理;	1800	1	1800	/
53.	多普勒胎心听诊仪	CTJ-1D	距探头表面距离200mm 处的综合灵敏度: ≥90dB;	5000	3	15000	/
54.	自动尿液微量白蛋白肌酐分析仪	ACR-300	检测模组: 2 个测量模组(散射模组、透射模组);	50000	1	50000	/
55.	阴道炎检测工作站	SA-301	标本自动搅拌、吸样、灌片、冲洗;	39600	1	39600	/
56.	电解质分析仪	K-Lite8G	在线图文指导、自动纠错导航、帮助信息;	28000	1	28000	/
57.	防爆柜	FLASH-30	专业规范的警示标签,标有中、英两种语言,耐腐蚀,高可见度反光标签,在火灾情况下具有高可见性;	3000	6	18000	/
58.	抢救床	双摇床	床面采用优质冷轧钢	5000	3	15000	/

			板模具成型，整体冲孔床面，四角均无焊接缝，钢板厚度 $\geq 1.2\text{mm}$ ，表面采取静电喷塑处理，模压床板工艺，一次模压成型工艺，钢板内填加强筋增加强度，有透气孔；床板四周内焊接加强筋，增加承载力；				
59.	智能互联健康体检一体机	SH-90HD	具备微型热敏打印机，打印纸尺寸 $\leq 60*50\text{mm}$ ，打印小票上可自定义用户单位名称；	15500	5	77500	/
60.	输液椅	D6	椅子采用液压杆操作系统，患者使用时通过液压杆调节椅背舒适度，使用方便；	1200	20	24000	/
61.	活检钳	长圆头	钳柄式	900	1	900	/
62.	蛇皮灯 (医用检查灯)	立式冷光单孔灯	防滑胶座 ≥ 3 个；	275	8	2200	/
63.	抽拉式器械台	B48	四个 $\phi 100\text{mm}$ 超静音脚轮，其中两个带刹车，方便推送；	2280	2	4560	/
64.	舌钳	直	直型。	50	2	100	/
65.	开口器	钳式	钳式。	50	2	100	/
66.	骨密度测量仪	BMD-1000D	准确性控制方法：用双向逼近法测定骨中声速的方法；	130000	1	130000	/
67.	体温筛查系统	V1.0	可对患者的测量记录进行管理，可查找和删除测量记录；	35000	1	35000	/
68.	屏风	D13	每折面之间采用不锈钢合页连接，焊接紧密，可灵活转动；	800	2	1600	/

69.	家医签字板	HTS640	系统支持主流操作系统;	340	40	13600	/
70.	碳 13 呼气测试仪	HY-50	具有仪器自检功能, 随时进行仪器核心部件的检测判断;	21000	1	21000	/
71.	医疗教学用具(套)	SY/J210PBC C、SY/H002	模型具有自主呼吸功能, 模型为救活状态时会有胸廓起伏;	91208	1	91208	/
总计金额						239977 9	



附件二：售后服务条款

售后服务方案

承诺函

致：北京市昌平区霍营社区卫生服务中心

我公司参与的项目名称：和谐家园新址设备购置项目（第二批）采购项目，项目编号：11011425210200025912-XM001 的投标，如在本项目中中标，

1、承诺质保期为**贰年**，质量保证期自设备到货并最终验收合格之日起计算。质保期内因质量问题更换的零配件从更换之日起仍保修6个月，保修费用由我公司承担。

2、承诺质保期内所有维修服务均由我公司免费上门取、送、修；交货后1个月内，如有质量问题，设备整件无条件退换货并承担其间的一切损失。

3、承诺质保期内如设备出现故障导致设备停止工作，质保期顺延，自故障修复之日起重新开始计算。

4、承诺我公司将联合本项目投标产品制造商，提供技术支持和咨询，其方式包括：电话咨询、现场技术服务等。

5、承诺维修响应速度：保修及售后服务执行国家标准，另须做到30分钟内电话响应，2小时内到达现场，每周7天×24小时服务，紧急故障恢复时间4小时内，如8小时内不能恢复，需提供同等档次备用设备，确保不影响正常使用。

6、在质保期内，我公司保证提供设备无故障开机时间（开机率不低于95%），如维修时间单次超过7天，总计超过14天，我公司提供备用机，如达不到开机率要求，质保期顺延，并且我公司赔偿北京市昌平区霍营社区卫生服务中心经济损失。



承诺方：北京宇信嘉诚科贸有限公司

时间：2025年1月24日



第一节、售后服务总体概述

一)、保修及质保期承诺

1、自验收合格之日后，质保期为贰年，我公司对所售出的产品实行：

1.1 质保期内发生任何质量问题免费维修或更换。质量保证期自设备到货并最终验收合格之日起计算。质保期内因质量问题更换的零配件从更换之日起仍保修6个月，保修费用由北京宇信嘉诚科贸有限公司承担。

1.2 质保期内所有维修服务均由中标人免费上门取、送、修；交货后1个月内，如有质量问题，设备整件无条件退换货并承担其间的一切损失。

1.3 质保期内如设备出现故障导致设备停止工作，质保期顺延，自故障修复之日起重新开始计算。

1.4 我公司提供技术支持和咨询，其方式包括：电话咨询、现场技术服务等。

1.5 维修响应速度：保修及售后服务执行国家标准，另须做到30分钟内电话响应，2小时内到达现场，每周7天×24小时服务，紧急故障恢复时间2小时内，如8小时内不能恢复，需提供同等档次备用设备，确保不影响正常使用。

2、保修维护：

2.1 在免费保修期内，我公司负责每6个月免费进行一次巡检服

务及产品的日常维护保养。

2.2 我方安排专职售后服务人员 1 名，因非使用单位人员导致损坏的，在使用单位保留证据的前提下由公司出面进行协调解决，以免给使用单位带来不必要的麻烦

3、我公司向本次招标用户郑重承诺：

- ①我公司提供的投标产品是通过国家认证的、具有检测能力的检测机构出具产品质量检测报告。提供的所有货物及零配件是正厂出品、配套且未曾开箱使用全新的、符合国家质量检测标准及国家环保要求；
- ②包装适应于远距离运输、防潮、防震、防锈和防野蛮装卸，以确保设备安全无损运抵指定地点。由于包装不善所引起的设备损失均由我方承担。所提供的货物开箱后，发现有任何问题（包括外观损伤），保证以使用方能接受的方式加以解决。

二）、保修期满后备品备件的供应承诺

1、价格以及运行维修成本

我公司承诺：保修期外实行终身提供技术服务和维修，终身供应主要部件和配件，只收取维修材料成本，不收取人工技术费用。

2、备品备件承诺

备品库常备的配件承诺在公司停产 10 年内还有备品备件提供。

备品备件库地址：

北京宇信嘉诚科贸有限公司办公及售后地址：

- 1、北京市顺义区林河北大街 21 号院 8 幢 10 层 1110。

网点联系人/电话：颜秀媛 13651165709

三)、售后服务人员到达现场时限承诺

1、我公司确保对使用方提出的保修等质量信息，保修及售后服务执行国家标准，，做到 30 分钟内电话响应，做到 2 小时内人员服务到位提供技术支持，组织维修和专业服务队伍到达现场，对产品进行免费保修服务。故障解决前先提供备用产品，保证工作正常进行，直至故障排除为止。全方位技术支持，提供每周 7×24 小时服务，紧急故障恢复时间 4 小时内，如 8 小时内不能恢复，提供同等档次备用设备，确保不影响正常使用。

四)、设备生产厂家售后服务支持

山东育达健康科技股份有限公司、四川金亿丰医疗科技有限公司、山东康贝德机械有限公司、北京东华原医疗设备有限责任公司、天津市索维电子技术有限公司

广州市麦力声医疗器械有限公司、河南元海电子科技有限公司、郑州鼎恒电子科技有限公司、北京心超航科技有限公司、河南瑞禾医疗器械有限责任公司

安阳贝瑞思医疗设备有限公司、桂林市啄木鸟医疗器械有限公司、深圳普门科技股份有限公司、梅州康立高科技有限公司、洛阳弗莱仕金属制品有限公司、德州雷奥巴赫医疗器械有限公司、宏扬（河北）医

疗器械有限公司、深圳绘王趋势科技股份有限公司、北京华源康达医疗设备有限公司、北京圣医智教科技有限公司公司培养了专业、队伍稳定的现场服务工程师队伍，能为用户提供及时完善的售后服务。

备品备件库：生产厂家常年备有部分常规产品（备品、备件）作为日常维护的替代用品，并且具有一支专业的售后维护、保养队伍，用以保证在不影响使用方正常工作的基础上，支持售后维护工作的顺利进行，确保我公司售后服务的一切责任和义务。质保期内，产品除人为及不可抗力造成的损坏，公司负责免费维修、免费更换损坏的零部件，质保期满后，对需维修、更换的零部件免费维修、免费检测，只收取适当的材料成本费不加其他任何费用。

五)、其他

(1) 我公司参与本项目售后服务的工作人员，均为具备相关项目丰富经验的工程师，能为客户提供全面的咨询以及报修处理。

(2) 提供优质材料供客户选择；根据客户要求提供产品模拟示范服务。

(3) 我公司库房备有货物的部分库存，接到客户订货通知后尽快安排送货如遇特殊情况提前和客户沟通，以保证客户正常工作。

(4) 货物严格按照客户要求日期配送，并按照客户指定地点安装到位后，经客户验收合格并在送货单上签字。如客户发现货物有不合格情况必须尽快调整，直到客户满意。

(5) 已送货物如出现问题，2 小时给客户出维修解决方案，如维修

解决不了的问题需尽快更换货物。

(6) 我公司的“售后服务中心”常年备有部分常规产品（备品、备件）作为日常维护的替代用品，并且具有一支专业的售后维护、保养队伍，用以保证在不影响使用方正常工作和家具美容的基础上，支持售后维护工作的顺利进行，确保我公司售后服务的一切责任和义务。质保期内，产品除人为及不可抗力造成的损坏，公司负责免费维修、免费更换损坏的零部件，质保期满后，对需维修、更换的零部件免费维修、免费检测，只收取适当的材料成本费不加其他任何费用。

技术：

- 1、我公司将根据本项目要求，并依据实际情况，组织技术小组。
- 2、由我公司资深技术人员对相关具体人员进行无偿的技术指导培训，培训方式不受时间及空间的限制，教学与实践相结合。

服务：

我公司按国际质量管理体系建立、实施的公司质量管理体系包括了产品实现、售后服务等全部过程，“诚信，准确，高效，优质”是公司的质量方针，向顾客提交无差错，有竞争力的产品和服务。公司奉行“快速响应、精准服务、传达技术并及时到位”的服务理念，以高效的工作方式和良好的商业道德真诚服务客户。

2、技术服务计划：将售前、售中、售后三个阶段的服务融入到市场销售体系中，并落到实处，是我公司的销售特点。

- ① 售前：我公司将免费为客户提供最优的设计方案和安装方案，

认真做好预算。对产品的材质和生产过程等有关技术数据，尽可能多的提供给客户，使客户在订货前做到心中有数。

②售中：我公司在产品的加工、运输、搬运和安装过程中，将严格履行合同，并随时接受客户的监督和指导。对所售产品的运输、搬运和安装依合同严格执行。我公司将免费为客户培训所提供产品的使用方法，直到对方能熟练操作为止。

安全施工管理制度

- 1、施工现场禁止升火取暖，私拉、乱扯电线。
- 2、保持消防道通畅，货物禁止堆放在消防栓、消防门、消防通道前。
- 3、工作中做好配合与协调，做到部安全的事不做，不安全的命令部执行，任何人有权阻止有安全隐患的操作。
- 4、工作时应精力集中，禁止闲聊、嬉闹等分散注意力的行为；完工后应清扫余料、垃圾，保持场地卫生。



第二节 售后服务体系

（一）概述

我们将围绕我们产品提供系统管理方案、提供系统规划或二次开发支持。我们拥有系统集成全面解决方案的丰富经验，是其为客户量体裁

衣，提供客户最优化选择的基础。

我们可以从客户的实际业务和条件出发，结合将来信息业的发展趋势，在系统建设初期与用户一起确立系统目标，确定系统建设规划，并根据客户的需要为客户提供系统的可行性分析报告、合情合理的业务规范、项目建议书、系统建议方案及实施方案，使客户通过规范的业务流程和最优化的解决方案提高企业的管理能力，从而提高企业的竞争力，最终获得提高企业效率的效果。

我们公司可帮助客户：选择最适合的硬件；确定符合需求的系统方案，包括本地网络和远程网络；确定系统平台的选用；确定开发环境；提供方案选择。

（二）实施支持

我们提供安装、调试，和开发。由于具有丰富经验的技术支持和开发队伍，帮助客户根据各自需求和条件提供软硬件及外设的安装和调试，设计、建立网络系统，开发应用系统软件；也可以帮助客户规划和管理网络，将已有的应用移植到开放系统和其他平台，并提供对上述系统维护的建议，从而使客户真正满足需要。

我们对客户应用开发的全过程均可提供规范的帮助，从客户需求分析，概要设计，详细设计，编码实现到测试，最终实现及维护等都有一套规范而实用的方法。

我们公司为客户规划和配置的网络系统，从评估客户要求，考察放置各种设施的建筑物和建筑群的实际环境，设计适合的系统方案，确定所需材料配件，安装、督导、测试整个系统，提交详细的文档资料，

到网络系统方案设计，设备选型，网络安装，调试优化，系统维护，后期扩展等，为客户提供全面而专业的实施支持。

（三）售后服务

目前，我们公司所提供的售后服务有：

1. 免费电话技术咨询

当用户使用设备发生故障或用户有疑问时，用户可拨打本公司电话寻求技术支持，我们的专业工程师将及时回答客户提出的各种有关技术问题。

公司电话：

2. 现场维护服务

当客户报告的故障通过技术电话支持不能被解决时，本公司将按照合同规定的响应时间派遣工程师赴客户现场排除故障，进行维护。包括故障设备的取回和送还。

3. 互连远程维护

根据情况与客户联机，进行远程软件维护，快捷、方便、及时解决客户的问题及完善的系统集成方案。

4. 合约定期维护

通过签订维护合约，我们公司工程师将依靠专业化的技术手段，为客户进行计算机系统的定期维护，及时发现并解决潜在的问题。每季度一次的现场服务，包括硬件系统的检查、调试和设备的清洁，了解网络系统的运作情况，对潜在的问题给出合理化的解决方案；一旦故障发生，将提供最高优先级的现场维护，准确地排除故障，恢复系统

的正常运行。当用户设备出现故障在规定的时间内不能修复，我们将提供同等功能的设备供用户使用，直至故障修复为止。

5. 维护期服务

用户从我们公司购买设备，配置网络，均享受保修期服务。在此期间，我们将为您提供免费电话咨询服务，排除硬件故障，恢复硬件系统的正常运行。在保修期结束后，建议用户签订计算机系统整体维护合约。

6. 用户培训

新的设备必然需要掌握新技术的人员，我们公司愿意根据您的需要，提供适当的培训内容。培训包括技术培训和管理培训。通过技术培训帮助您建立一支灵活、强大的信息技术队伍，加强您员工的技术能力；通过管理培训，帮助您对公司内部的各种文档、光盘、资料等资源进行有效地管理和充分利用。

7. 及时提供产品和技术的更新信息。

我们将定期向客户通过 E_mail 传递或邮寄相关产品、相关技术的新动态，并经常性举办讲座和展示会，帮助客户及时掌握信息产业的趋势和发展方向。

总之，我们的目标就是为您提供综合性的、专门的服务与支持，让您能够利用计算机稳定、可靠、方便地工作。用户的利益即是我们的利益，最终用户在我们公司所享受到的将是全方位的支持。无论是现在还是将来，我们公司都会让您得到最满意的服务。系统维护及售后服务。

（四）售后服务组织结构

现场技术小组：属于一线工程实施或者技术支持人员，是我公司派驻用户管理现场的技术小组。技术小组按照《标准化服务流程》和《系统网络管理规范》中的工作要求，进行项目实施和管理，以及受用户委托管理相关网络、主机和应用系统。技术小组成员都接受过严格的专业训练，能够立即处理用户现场绝大部分问题。如果遇到尚不清楚、无法解决的技术问题，小组在最短时间内将其转交给专业服务中心处理。

专业服务中心：是公司的技术核心部门，集中了公司大部分的技术精英。专业服务中心成员不但通过了初级和高级培训及认证，精通一到二个典型的大型应用，而且在管理项目管理和客户支持方面具有丰富的经验。专业服务中心接受现场技术小组转来的有关问题，并进行研究，给出解决方案建议，交现场技术小组落实解决，并记录入公司的咨询服务数据库中。在有些涉及到开发方面的问题，会转到公司的研究发展部门予以解决；某些问题可能需要协调厂商共同解决。

应用研究发展部：集中了最优秀的软件开发工程师，他们专精于软件产品的设计和开发，可以为客户定制某些特殊的管理应用。在需要时，也能帮助客户找出问题并提供解答。

厂商技术支持中心：某些问题可能需要协调厂商方面予以解决。公司负责问题的全程跟踪，从而能够加快问题解决的速度，保证服务质量。

（五）售后服务条款

为了更好地为我们的客户服务，公司将遵循以下条款提供售后服务和

技术支持。

1. 所购产品的首次现场安装、调试和客户化定制；
2. 所购产品的现场培训和正式培训；
3. 升级期内的所购产品版本升级服务；
4. 电话支持服务

对产品的了解咨询；

在使用产品过程中的故障处理咨询；

在使用产品过程中的使用技巧咨询；

在正常办公时间内，用户可以通过热线电话与公司。非正常工作时间，可拨打提供的手机寻求支持。

技术支持人员会尽量即时在电话中帮助用户解决问题，若当时不能马上解决，热线人员会记录用户单位的名称，联系电话及联系人，在得到解决方案后，立刻主动与用户联系。

（六）与客户保持经常性的联系

为了准确了解用户的需求、实际应用中所面临的问题及公司对用户的服务状况，公司客户服务中心将通过电话方式定期访问用户，以便及时发现问题适时调整服务内容从而更好地做好服务。

（七）响应时间

公司记录跟踪客户项目中出现的产技术产品问题，并根据情况划分响应级别，进行支持。

响应级别：

优先级 1（P1）：软件产品不能工作，影响用户业务；

优先级 2 (P2): 软件产品能够工作, 但部分功能失效, 性能下降,
但不致中断用户业务或重要场地高档平台产品安装出现问题;

优先级 3 (P3): 软件运行尚可, 但出现系统报错或低档平台的安装
出现问题;

优先级 4 (P4): 用户对产品改进的问题, 或产品应用问题。

电话技术支持随时接听回答客户的各种技术问题, 一般问题保证在当
日内予以解决; 但当问题没现成的解决方案时, 我们根据优先级进行
响应。

三、售后服务要求

1. 公司建立电话、邮件、传真等接收途径。
2. 要求服务人员必需在电话 3 声内接听电话, 每 10 分钟接收一次邮
件。5 分钟内对传真作出响应。
3. 响应时间必需控制在 10 分钟内, 要严格记录保障时间和到每个环
节的处理时间。
4. 在接听电话时:

要有耐心, 说话要柔和;

要理解客户急切的心理, 在任何情况下不可以和客户吵架。

5. 热线操作步骤

第一 要询问客户的公司名称。

第二 快速查找该公司的记录。

第三 询问对方是否是我们记录的联系人, 若不是要记录对方
的姓名和联系方式。

第四 要询问故障情况。

第五 告诉客户，5 分钟内安排有关技术人员与之联系。

第六 填写保障单，安排相应人员。通知相关销售。

第七 跟踪。

第八 故障处理完成后安排电话回访

6. 现场技术支持

(1) 公司的技术支持有系统工程部承担。

(2) 接到报修单后由系统工程部经理安排人员进行支持，若部门经理不在，热线有权根据以前服务记录安排人员进行技术支持。

(3) 技术人员不可以拒绝接收。

(4) 技术人员通过电话在 4 小时内还不能解决问题，要上报主管请求协助。或给出意见是否需要进行现场支持。

(5) 若需要现场支持，由部门经理指定技术工程师安排出差。保证客户故障在 48 小时内给与解决。

(6) 对于技术人员的态度要求：

要使用礼貌用语

不得和客户发生冲突

要耐心解答客户询问的问题

时刻铭记你是代表公司，而不是个人。注意公司形象

现场技术支持一般在以下两种情况下提供：

①硬件故障维修

根据公司热线技术支持中心的技术人员和用户现场技术人员的共同



努力，需要公司技术人员进行现场维修。公司技术支持中心将在最短时间内抵达现场，完成对现场设备的维修。

②设备例行维护

公司在设备试运行期内将向用户提供每年一次的设备运行状况例行监控工作。在必要的情况下，公司的项目经理将会缩短例行监控的周期。该项工作的目的是为将设备故障防患于未然。

第三节 售后服务内容

一、售后服务内容

(一) 服务内容

1. 我方保证货物及时运到指定地点，保证产品的质量稳定，包装完好，解答用户在实际应用中遇到的实际问题。
2. 本次投标设备的质保期均为2年（符合国家相关规定），有特殊要求的按要求确定。在质量保证期内因产品制造质量问题，我方在接到需方通知，及时派员到现场负责处理问题，直至达到规定技术指标，运行正常为止，并承担质量问题的费用。因需方保管不善或使用不当造成损坏问题，我方积极配合解决问题。
3. 在保修期内，以下情况将实行有偿维修服务：
 - (1) 由于人为或不可抗拒的自然现象而发生的损坏；
 - (2) 由于操作不当而造成的故障或损坏；
 - (3) 由于对产品的改造、分解、组装而发生的故障或损坏。
4. 接到用户方报修电话后，我方承诺响应时间为0.5小时内，2小时内到达现场并排除故障，若当时解决不了提供备用设备。如果在2小

时内我方没有到达现场，则由用户着手处理，其风险和费用由我方负责。

5. 保修期内或保修期外如出现故障，我方在接到通知后，维修人员在1小时内可达到现场并开始维修，承诺一般故障8小时内解决问题，无法解决问题时提供备用设备，直到问题解决为止。

序号	服务项目	服务内容	服务要求
1	为用户培训人员	对重大合同，合同有明确规定为用户人员培训（包含操作、维修、管理人员）	①制定用户培训计划； ②编写使用的培训教材； ③提供实际操作的机会； ④提供实习、代培的条件。
2	答复用户的有关咨询	在执行合同及产品移交用户使用后，履行答复用户对技术、质量问题询问的义务	①及时、负责； ②不额外索取费用； ③直至用户满意为止。
3	向用户提供应有的文件资料	按照惯例提供产品的质量证明文件	齐备、有效、随产品发送。
		按照合同提供质量保证证明文件	齐全、正确
		提供产品安装使用说明书	详尽、符合实际、有足够的指导作用。
		提供用户需求的其它必要资料	满足必要的要求，只收取工本费用。
4	履行产品质量责任	产品严重达不到质量标准要求或者明显影响适用性要求时，应实行“三包”、“一赔”。 “三包”：保修、包退、包换。 “一赔”：赔偿损失。	①认真管理用户有关产品质量问题的来函、来电、来访。做好登记、处理反馈； ②及时、负责、有足够能力； ③不推诿、拖延； ④为用户着想、及时妥善处理； ⑤按照实际情况赔偿。
5	开展安装、调试、维修服务	依据产品特点、开展义务性安装、调试服务	创造条件，具备能力，及时服务。
		承揽产品安装、调试工程	以高水平、低费用、高效率。
		依据需要提供义务性的安装、调试指导服务	加强与用户间的沟通，派出水平适应的人员，认真施行。
		承揽产品使用中的大中修服务	创造条件，保证质量。
6	组织产品维修配件的生产与供应	产品发货应提供适应需要的备件、辅件	按照标准、合同、惯例执行。
		根据已投放市场产品的维修需求、组织维修配件的生产	做好调查、统计，以最大努力保质保量的满足需求。
		组织好维修配件的供应	根据用户分布地区，结合销售服务网点设置，组织供应工作，方便用户。

7	满足特殊用户的紧急需求	满足用户的特殊质量要求	热心磋商，不怕麻烦，尽最大可能予以满足。
		对因意外原因受到灾害的用户提供支援	①采取挪借、赶制、送货上门等措施给予支援； ②到现场支援服务，解决和处理有关问题。
8	访问用户，征求意见	制定并执行用户走访制度	从领导做起，坚持执行。
		邀请用户进行恳谈，进行用户访问	坚持“请进来”的做法，倾听意见，认真采纳。

（二）免费维修时间

我公司提供终身免费维修服务，整体质保期为2年，全天7*24小时响应用户的需求服务。

（三）解决质量或操作问题的响应时间

我方一旦接到用户报修电话后，30分钟内作出响应，并安排专业技术人员在1小时内到达故障设备现场，如不能在8小时内解决问题则提供备用设备，直到设备恢复正常使用。

（四）解决问题时间

维修工程师赴现场后及时对故障设备进行检修，对于一般故障在8小时内修复，若当时解决不了的提供备用设备，直到设备恢复正常使用。

（五）客户咨询或投诉处理

1. 接受客户的咨询或投诉

（1）了解客户的需求

（2）根据客户需求，积极向客户介绍公司所经营的各项业务及相关服务。（注意接听并积极、礼貌、清楚的回答客户的问题）。

（3）以熟练的业务知识，增强客户对公司的业务及服务的信心。

（4）遇到无法解决的问题时，应在征得客户同意的前提下，留下客

户的联系方式以便在得到问题正确的解决方法时及时告知客户。

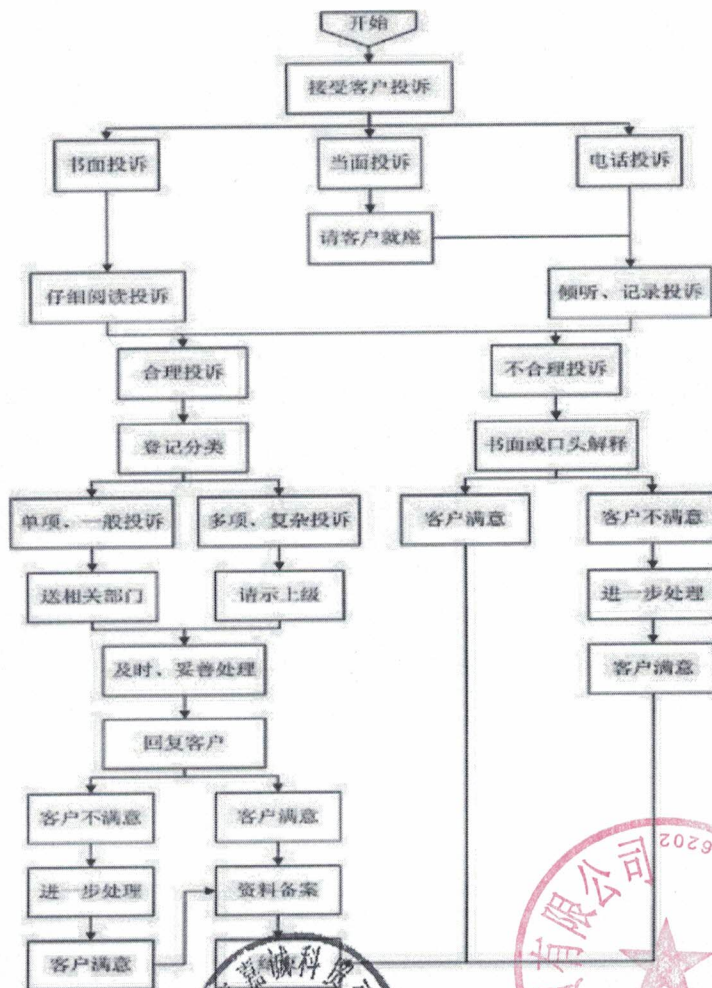
(5) 从客户的咨询和投诉中找寻客户真正需要的帮助及问题的关键，详细和迅速为客户解答及解决问题，如问题暂时无法解决，需尽量平抑客户的怒气与不满，充分表示出对客户立场的理解，并请求客户谅解。

(6) 对于客户的咨询和投诉应给予明确的答复，直到客户满意为止。

(7) 回复形式：电话回复、传真回复、电子邮件回复、信函回复、上门回复。

2. 客户投诉流程





(六) 客户满意度调查

日常调查在每一次支持售后服务完成后进行，由客户售后服务中心专人负责将《客户满意度调查表》发给用户，请用户填写后，直接传真或发 E-MAIL 给客户售后服务中心；为提高工作效率，和问卷回收率，也可采用电话调查形式。

客户售后服务中心收到调查表后，进行汇总统计，并分析结果，根据不同的结果及时改进售后服务。每月编写一次“客户满意度调查报告”，提交给有关部门。

二、产品服务承诺

1. 我方确保产品按中标结果确定的设备配置和价格供货。
2. 质量服务承诺：我公司保证提供的货物和服务符合国家、行业及地区现行相关规范和标准，严格按投标时所承诺的内容进行服务，所提供的产品为全新的生产产品，符合国家规定的质量和性能要求。保证货物的正确安装，在寿命期内正常使用和保养条件下，具有满意的性能，由于产品质量缺陷以及我公司自身的原因而发生的任何产品使用问题负责，费用由我公司承担。
3. 产品包装承诺：我方提供的设备将严格按照标准包装完好，并承诺完全无损的运抵指定现场。由于包装不善所引起的货物锈蚀、损坏和损失均由我方承担。
4. 产品验收承诺：我方承诺所供设备正常，随机的备品、备件、手册和相关资料齐全。验收过程中如出现问题，我方将严格按照国家“三包”政策执行。

三、故障保障计划

在服务期间，我公司提供本项目软硬件产品的保修服务，主要对用户的设备进行现场维修更换，我公司将优先采用本地备品备件库所配置的全新设备替代故障设备，满足设备快速保修的要求。同时针对故障

设备，送往原厂总部进行检修，检测修复时间为 10 个工作日。

故障总体划分：

根据故障的严重程度和影响程序的不同，故障级别由低至高分三级故障、二级故障、一级故障。当故障没有在规定时限内恢复或解决时，故障级别将自动升级。

一级故障（重大故障）：指设备或软件在运行中出现系统瘫痪或服务中断，导致设备的基本功能不能实现；其他业务中断 10 分钟以上或导致关键业务数据丢失的故障。

二级故障（主要故障）：指设备或软件在运行中出现的直接影响服务，导致系统性能或服务能力部分丧失的故障；设备或软件在运行中出现的故障具有潜在的系统瘫痪或服务中断的危险，并可能导致设备或操作系统故障。

三级故障（次要故障）：指设备或软件在运行中出现的，影响系统功能和性能，但关键业务不受影响的故障。

四、服务响应时间和计划

1. 服务响应时间

我公司在接到客户的报修请求后的 30 分钟之内，安排专人与用户电话具体联系，确定上门维修事宜。

2. 服务计划

我司保证技术人员能在 2 小时内到达应用现场，响应时间为 0.5 小时；2 小时内修复故障；若 8 小时内不能复故障或紧急情况下，我司免费提供替代设备保证用户正常工作，直至故障设备修复。可随时保证为

贵方提供 7*24 小时电话热线技术支持服务、7*24 小时的移动电话和电子邮件技术支持。

五、优惠承诺及措施

我司对提供给本项目用户单位的设备的免费质保期为 2 年，我公司承诺按设备制造厂家的规定对所供设备提供“三包”服务：

1. 我方承诺设备免费直接发到用户指定地点，实现“门到门”服务。
2. 投标产品将全面执行国家有关部门颁布的《电子类商品修理更换退货责任规定》（以下称“国家三包规定”）中规定的如下“三包”细则：

（1）七日内出现故障免费退货

自您购买产品之日（以正式购机发票日期为准，以下称“购机日”）起 7 日内（含），如果您所购买的产品整机出现“国家三包规定”所列性能故障，您可以选择退货、换货或者修理。如您选择整机退货，我方将按照购买价格（以正式购机发票价格为准，下同）一次性退清货款。

（2）八至十五日内出现故障免费修理或换货

自购买日起第 8 日至第 15 日内（含），如果您所购买的产品整机出现“国家三包规定”所列性能故障，您可以选择换货或修理。如您选择整机更换，我方将免费为您更换同型号同规格的产品或不低于原产品性能的产品。

（3）整机一年内同一故障维修两次仍不能正常使用可免费更换

自购买日起一年内（含），如果您所购买的产品出现“国家三包规定”所列性能故障，且经两次修理仍不能正常使用的，您可以选择整机更

换或故障部件维修。如您选择整机更换，凭授权服务机构提供的修理记录，我方负责免费为您更换同型号同规格的产品或不低于原产品性能的产品。

六、售后服务管理制度

（一）售后服务管理目的

为规范售后服务工作，满足用户的需求，保证用户在使用我单位提供的产品时，能发挥最大的效益，提高用户对产品的满意度和信任度，提高产品的市场占有率，我单位特成立售服务部，为客户提供满意的售后服务。

（二）售后服务内容

1. 根据合同及技术协议的要求，对保修期内，因产品的制造，装配及材料等质量问题造成各类故障或零件损坏，无偿为用户维修或更换相应零配件；
2. 对合同中要求进行安装调试的，在规定的时间内，组织人员对产品进行安装调试及对用户工作人员进行培训；
3. 定期组织人员对重点销售区域和重点客户进行走访，了解产品的使用情况，征求用户对产品设计，装配，工艺等方面的意见。

（三）售后服务的标准及要求

1. 售后服务人员必须树立用户满意是检验服务工作标准的理念，要竭尽全力为用户服务，不允许顶撞用户和与用户发生口角；
2. 在服务中积极，热情，耐心的解答用户提出的各种问题，传授维修保养常识，用户问题无法解答时，应耐心解释，并及时报告售后服务

总部协助解决；

3. 服务人员应举止文明，礼貌待人，主动服务，和用户建立良好的关系；

4. 接到服务信息，应在 30 分钟内答复，需要现场服务的，在客户规定的时间内到达现场，切实实现对客户的承诺；

5. 决不允许服务人员向用户索要财务或变相提出无理要求；

6. 服务人员对产品发生的故障，要判断准确，及时修复，不允许同一问题重复修理的情况；

7. 服务人员完成工作任务后，要认真仔细填写“售后服务报告单”，必须让用户填写售后服务满意度调查表；

8. 对于外调产品或配套件的质量问题，原则上由售后服务总部协调采购部由外协厂家解决；

9. 重大质量问题，反馈公司有关部门予以解决。

10. 建立售后服务来电来函的登记，做好售后服务派遣记录，以及费用等各项报表。

（四）售后服务工作守则：

1. 技术部主管要以身作则，管理有序带头做好部门的职责。
2. 对部门人员和新员工做好产品知识培训、技术培训指导。
3. 维修人员必须经培训合格后方可上岗。
4. 负责所销售产品的售前宣传和售后服务工作。
5. 兑现公司对客户承诺的售后服务体制，并建立好服务档案。
6. 及时把客户和行业的各种信息反馈给公司，及时搜集和发布各种相

关信息。

7. 严格控制维修材料、服务资料和保管好维护工具。

8. 一流的服务态度, 超值的服务质量, 宣传公司文化, 树立公司形象, 做到诚心、精心、细心。

9. 服务及时、快捷, 最短的保修响应、等待时间, 最少的维修耗时。

10. 认真听取客户的服务咨询、意见和建议反馈、投诉处理, 努力提高服务质量和服务意识。

11. 公司及各地经销商对每一次来电、来访, 接待人员均应详细记录填写登记表格, 按规程和部门人员处理, 紧急事件应及时上报。

第四节 售后服务计划

一、质保期服务承诺

为了更好地服务于广大用户, 让用户购买的的设备产品安全无忧、购买的设备物有所值, 我公司提供售前的技术咨询、设备选型、解决方案, 从系统的选型规划中以确保商品的质量性能、供货时间、服务保障以及设备在保修期内、保修期外的技术支持、维修维护和技术培训

做出如下的规划和承诺:

为用户提供 2 年的质保服务期, 负责将用户所订购的设备免费安装、调试直至正常运行。

质量保证期结束后, 我公司将继续免费提供售后服务, 负责对所提供的设备进行定期维护和修理, 不限年份终身服务, 仅收取零部件成本费, 免收人工费, 免收维修费。

质保期内故障处理后跟踪服务：定期回访客户，询问故障处理后设备运行情况，并做记录存档。“顾客至上、服务至上、信誉至上、效率至上”是我们的服务宗旨，“为您想得远、做得全；我用心、你放心”是我们的服务目标，希望通过我们的服务能免除您及贵单位的后顾之忧，最大限度地发挥您所购买的系统设备的效能！

二、质保期服务计划

1. 在设备保修期内对用户进行回访，了解用户对使用功能不完善方面的意见和处理急需解决的质量问题。
2. 保修期内每月至少一次电话回访，每月至少一次到现场调查。
3. 保修期结束前一个月进行交接回访，了解用户对设备系统产品的全面评价及后期出现的质量问题，并及时改正，以便互相交流意见。
4. 保修期阶段根据工程情况制订保修计划，该阶段的模式为“一、二、三、四”模式。

一个结果——用户完全满意；

二个理念——带走用户的烦恼；保质保量文明；

三个降低——降低用户投诉率，降低服务遗漏率，降低服务质量不满意度；

四个不漏——一个不漏地记录问题；一个不漏的处理问题；一个不漏地复查结果；一个不漏地反馈问题。

5. 后期延伸服务

保修期过后，根据业主要求，我公司可为业主提供其他特殊服务。

比如：技术支持。

三、质保期后售后服务计划

我公司终身提供本项目设备的免费维护保养服务。

质保期满后，如遇重大问题需我公司技术支持，我公司技术人员自接通知后 0.5 小时内响应，2 小时内，派人赶到采购单位现场，帮助排除故障、修复或更换零部件。

长期备有各种设备的备品备件，保证 10 年内存货。质保期后的备件和消耗品酌情收取成本费优惠供应。

质量保修期满后，我公司将继续提供维修维护，技术支持等售后服务，售后服务内容、方式与保修期内相同，但硬件要收取设备维修和更换的成本费。

上门服务的差旅费，软件产品要收取服务费，所发生的费用我公司将会事先通知用户，用户同意后执行。

同时我公司可以与用户签订年度保修合同。

四、本地化服务

针对本项目的本地化优势：公司在本地设有分公司，有丰富施工经验。

公司拥有相应管理、技术人才 20 余人，其中注册类人员占比 90% 以上，可以随时接受公司调遣，为本项目实现人、财、物供给。

（一）响应时间

服务期内，我公司承诺根据处理流程，30 分钟内响应，现场技术人员将在 2 小时内赶到现场，并在 8 小时内完成事项的处理。

（二）方案及优势

1. 我公司对本项目均高度重视，项目一旦中标，即成立以我公司总经

理及以上级别高管担任的项目领导小组，审批本项目详尽实施方案，对巨大事项做出及时合理决策，并参与本项目严重成果的讨论。

2. 我公司针对本项目特点，对本项目制定专门管理办法，统一工作标准和管理制度，并要求工作人员共同遵守。

3. 我公司对项目负责人授权，赋予项目经理对人员统一办公、统一管理、统一调配、统一指挥、统一考核、统一奖惩“六个统一”权限。

4. 我公司已就可能存在的技术问题进行探讨并形成预案，项目成员将在项目实施过程中积极办公、工作。已在其他项目实施中有过工作经验的，对于实施中可能出现的问题，拥有多种经验的处理办法。

（三）人、财、物资源支持方案及优势

1. 人力资源支持：针对本项目特点，在项目实施过程中，除承诺的项目组成员按时到位外，将根据项目实际需要，及时调配公司其他人力资源支持，“攻坚克难”，确保项目按期实施完成。同时，对于出现技术繁复的难题，我公司及时调配自有专家库和社会专家资源，为本项目提供强有力的技术支持。

2. 财务支出支持：我公司将为本项目设立专门财务支出方案，经项目负责人审批同意及时给予资金到位，以保障项目顺利实施。

3. 物资力量支持：项目组成立后，我公司第一时间为项目组配备必要的办公用品、办公软件和必要的办公工具，同时为本项目配备车 3 辆，并配备专职驾驶员，以确保后勤保障工作及时、到位。

（四）公司技术支持方案

1. 项目组配备全过程项目管理软件，将各种项目管理经验积累应用于

本项目，实现流程规范化，高效运作，实时监控全过程，管理信息传递迅速高效，合同、档案管理及时规范齐全。

2. 我公司具备全面完善的项目管理制度、规范与流程，拥有自主研发的项目动态管理系统，公司可及时监督、检查项目实施及服务情况，及时协调项目急、难事项。

3. 特殊情况处理

如遇重大突发事件或特殊时期（如地区停水停电、上级检查等），确需人员值守时，将派技术人员，提供7*24小时现场服务，直至现场恢复正常施工或特殊时期结束。

五、巡检服务

一、巡检方案

医疗器械巡查程序必须按照公司《医疗设备定期安全检查制度》规定的程序进行，巡查人员应按规定填写《巡查工作单》，经审核批准后，方能至用户方完成巡查任务。巡查工作终结后，巡查人员应将《巡查工作单》交回存档。经现场检查确认用户的设备状况有不符合安全规定的或需要维护保养的，巡查人员应开具《巡查报告》，一式两份，一份送达用户并由用户代表签收，一份存档备查。

巡查工作完成后，巡查小组成员向主管部门汇报总。

二、巡查纪律规范

1. 巡查员应认真履行巡查职责，赴用户执行巡查任务时，应随身携带工作证件，并按《医疗设备定期安全检查制度》规定项目和内容进行检查。

2. 巡查人员在执行巡查任务时,应遵守用户的保卫保密规定,不得在检查现场替代用户进行相关操作。

3. 巡查人员必须遵纪守法,依法检查,廉洁奉公,不有私舞弊,不以权谋私。

三、巡查工作安排

1. 我公司巡查小组每 6 个月赴用户方巡视检查一次,巡查计划提前报用户备案,各种检查记录妥善保存备查。

2. 我公司巡查小组将在定期检查以外不定期前往用户进行巡查,以保证医疗器械保持在良好状态,及时为用户解决问题。

四、巡检内容

为保证重点医疗设备的有效性和安全性,我方特制定此制度和工作计划,由维修组组长负责实施。

1. 巡检设备范围:全部医疗设备

2. 巡检服务周期:巡检周期为每隔 3 个月。

3. 巡检检查内容

检查各种引线、插头、连接器等有无破损,接地线是否牢靠,接地电阻和漏电流是否在允许限度内。

检查机架是否牢固,机械运转是否正常,各连接部件有无松动、脱落或破裂现象。

设备运行状态检查等。

北京宇信嘉诚科贸有限公司

附：本项目内主要产品制造商售后服务承诺

1、口内扫描仪锐珂（上海）医疗器材有限公司售后服务承诺

2、不锈钢药品柜（带锁）、敞开式药品柜（金属）、不锈钢中药柜（150 格）、
不锈钢中药调剂台、器械柜等山东育达健康科技股份有限公司售后服务承诺

3、健康管理查询系统、经皮黄疸仪、体温筛查系统等北京麦邦光电公司售后服务
承诺

4、多功能自动煎药机、中药汤剂包装机、中药颗粒机北京东华原医疗设备有限
责任公司售后服务承诺

.....

