

政府采购合同

北京市朝阳区第三医院(买方)(医疗设备购置(2))中所需(除颤监护仪、动态血压监测仪、医用事件相关电位仪)经(中承国汇咨询(北京)有限公司)以 ZCGH-ZB-202506012 号招标文件在国内公开(公开/邀请/竞争性谈判/单一来源等)招标。经评标委员会评定(五洲恒生国际医院管理(北京)有限公司)为中标人。根据《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国民法典》等法律法规的规定,买卖双方按照采购结果签订本合同。

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：

- a. 本合同书
- b. 中标通知书
- c. 协议
- d. 投标文件(含澄清文件)
- e. 招标文件 (含招标文件补充通知)

第一条产品名称、规格型号、数量和价格

[illegible]

第二条 交货时间、地点和交货方式

- 1、交货时间：签订合同后 30 日内完成送货安装调试
- 2、交货地点：买方或使用方指定地点。
- 3、交货方式：现场交货，卖方免费上门送货、安装、调试。卖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卖方承担，货物在交货之前发生的一切损失由卖方负责，所有货物运抵现场的日期为交货日期，

第三条 付款方式

- 1、产品总价：人民币： 701000 元（大写： 柒拾万壹仟元整）
- 2、付款方式：签订合同后 5 日内支付合同总价 60% 首付款，即 420600 元；货到验收、调试合格后 5 日内支付尾款，即 280400 元。
- 3、特别约定：卖方认可并知晓如因财政资金使用管理要求造成的买方未按时付款，双方认可在此情况下，不视为买方违约，买方不承担逾期付款的责任。

第四条 包装要求和装运标志

1、除合同另有约定外，卖方提供的全部货物，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、损坏和损失均由卖方承担，

- 2、每件包装箱内应附一份详细装箱单和质量合格证。
- 3、卖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标记。

第五条 知识产权和质量保证

1、卖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。

2、卖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，卖方须对由于设计、工艺或材料的缺陷而发生的任何不足或故障负责。

- 3、需要第三方提供的原产地证明、原产地、原厂产品检验合格证、原厂产品品质

证明、商检证明、提供生产和销售企业的相关认证证书。如果到货时，卖方不能够提供相应的证明文件、不符合相关要求的，买方有权拒收，由此造成的损失与买方无关。

4、卖方应保证买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，卖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。

5、根据买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，买方应尽快以书面形式通知卖方。卖方在收到通知后 7 天内应免费维修或更换有缺陷的货物或部件。

6、如果卖方在收到通知后 7 天内没有弥补缺陷，买方可采取必要的补救措施，但由此引发的风险和费用将由卖方承担。合同项下货物的质量保证期为自货物通过最终验收合格之日起 60 个月。(如果具体参数、用户实际需求中或国家另有规定，按具体参数中要求、用户实际需求或国家规定执行)

第六条测试和验收

1、卖方应向买方提供设备性能的测试方案、程序、流程、测试手段和测试标准。

2、整个测试期间发生的相关费用，由卖方承担。测试结果需医疗设备科、使用科室和卖方工程师等相关人员共同签字确认。若相关测试不能够通过，买方有要求退货或者要求供应商折价处理的权利。

第七条违约赔偿

1、卖方应按照规定的时间按时交货和提供服务。如果卖方没有按照合同规定的时间交货或提供服务，买方有权提出违约损失赔偿或解除合同。每迟延一天，卖方应按迟交货物交货价的 0.1%向买方支付违约金。逾期超过十五天，买方有权单方解除合同。

2、如果货物的质量、规格、数量、重量等与合同不符，或在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，买方有权根据有资质的权威质检机构的检验结果向卖方提出索赔。

3、如果在买方发出索赔通知后 3 天内，卖方未作答复，上述索赔应视为已被卖方接受。如卖方未能在买方提出索赔通知后 7 天内或买方同意的更长时间内索赔，买方将

从合同款中扣回索赔金额。如果这些金额不足以补偿索赔金额，买方有权向卖方提出不足部分的补偿。

4、若因卖方违约，买方在追究卖方违约责任过程中所发生的费用及损失包括但不限于诉讼费、律师费、保全费、公告费、鉴定费、评估费、差旅费、电讯费等，均由卖方承担。

第八条不可抗力

1、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。

2、受事故影响的一方应在不可抗力的事故发生后尽快书面形式通知另一方，并在事故发生后 7 天内，将有关部门出具的证明文件送达另一方。

3、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 7 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。

第九条合同争议的解决

因合同履行中发生的争议和未尽事宜，合同当事人双方可通过协商解决。协商不成的，双方任何一方均可向买方所在地（北京市朝阳区）有管辖权的人民法院提起诉讼。

第十条适用法律

本合同应按照中华人民共和国的法律进行解释。

第十一条合同生效和其它

1、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。政府采购项目的采购合同自签订之日起七个工作日内，买方应当将合同副本报同级政府采购监督管理部门和有关部门备案。

2、有关本合同项下的产品的招标文件、投标文件、相关协议和备忘录、文字等与本合同具有同等的效力，如有冲突，应当以本合同为准，各种文本如果同时存在中英文文本，应当以中文文本为准，不得产生歧义

3、本合同一式陆份，甲乙双方各执叁份，具有同等法律效力。

4、本合同经双方法定代表人或授权代表签字、加盖单位公章后生效。

5、双方为履行本合同，向本合同记载的地址、电话等发出通知等，通知发出后第三日视为有效送达。如拒收或无人签收或退回等，均视为已送达（若实际收到日早于该日期的，则以实际收到日为准）。同时，任何一方变更送达方式，均应书面通知对方。否则，按原方式发出即视为有效送达。

附件：1、产品配置清单一览表

2、售后服务承诺书

备注：

卖方企业规模：☐大型企业/☐中型企业/☒小型企业/☐微型企业

(请卖方根据公司实际情况在口内打√)

买方：

名称：北京市朝阳区第三医院(印章)

法定代表人/授权代表签字：

电话：010-85397214

开户银行：北京银行芳草地支行

账号：01090515300120109004364

地址：北京市朝阳区双桥南路甲8号

传真：010-85398944

2015年9月4日

卖方：

名称：五洲恒生国际医院管理（北京）有限公司(印章)

法定代表人/授权代表签字：郑舒

电话：010-60250558

开户银行：中国建设银行北京西红门支行

账号：11050184510000000704

地址：北京市大兴区欣雅街15号院1号院9层910

2015年9月4日

附件：1、产品配置清单一览表

体外除颤监护仪BeneHeart D30 配置清单/单台

型 号	说 明	数量
BeneHeart D30	主机	1 台
除颤功能	/	/
除颤附件	体外除颤电极板附件包	1 套
监护功能	MPM:3/5 导	1 套
心电附件包	成人+5 导+按扣式+心电电极	1 套
心电算法软件	Mortara 算法（致命 ARR+3/5 导）	1 套
AED 自动体外除颤功能	/	/
系统软件	体外除颤监护仪系统软件 V1.0	1 套
电池	锂电池	1 块
三芯电源线	/	1 根
使用说明书	/	1 套
保修卡	/	1 份
记录仪	内置式	1 个

百慧动态血压产品配置清单

一 软件

动态血压分析软件： 1套
分析工作站： 1套

二 动态血压监护仪硬件

动态血压监护仪主机： 7台
袖带： 7副
数据线： 7条
背包： 7个



三 其它附件

产品合格证： 7本
使用说明书： 7本
商品保修卡： 7份



医用事件相关电位仪配置清单

序号	配置	描述	数量
1	采集工作站	i5 14500 vPro/16G/512G+2T 23 英寸显示器 Windows 10 64 位及以上操作系统 键盘、鼠标、鼠标垫	1 套
2	主机	控制和数据处理中心	1 套
3	头盒	放大器: EEG 输入端*24、双极输入端*8、 GND*2、REF*2、SHD*1	1 套
4	医用电源适配器	医用电源适配器	1 根
5	头盒连接电缆	连接头盒与主机	1 根
6	Trigger-IN 线缆	连接主机与电脑, 传输标记信号 (含转接头)	1 根
7	耳机	入耳式空气振动耳机	1 套
8	事件按键	事件标记用按键	1 个
9	网线	连接主机与电脑	1 根
10	网络摄像头	200 万像素红外网络高清半球	1 套
11	台车	专用台车	1 套
12	医用事件相关电位仪 软件	脑电和视频同步采集、记录、回放; 事件标 记; 脑电趋势图; ERP 检测; 脑电地形图; 患 者信息登记管理; 报告编辑和出具	1 套
13	盘状电极	Ag/AgCl 盘状电极线	3 包 (12 根/包)
14	导电膏	医用导电膏	1 瓶
15	导电 (磨砂) 膏	医用磨砂导电膏	1 瓶
16	产品说明书	用户手册	1 套
17	保修卡	保修卡	1 张
18	合格证	合格证	1 张

附件 2、售后服务承诺书

五洲恒生国际医院管理（北京）有限公司成立于2017年，主要经营范围：医院管理；技术开发、服务、咨询、转让；劳务服务；货物进出口；技术进出口；代理进出口；组织文化艺术交流活动；企业管理咨询；教育咨询；I类、II类、III类医疗器械销售；健康管理。我公司拥有专业的服务团队，公司自成立以来，始终坚持以人才为本、诚信立业的经营原则，为客户提供最好的产品、最好的服务，最好的信誉。

为确保采购人：北京市朝阳区第三医院，项目名称：医疗设备购置（2）、项目编号：ZCGH-ZB-202506012长期稳定运行，我司郑重承诺：提供全生命周期的技术支持与保障，最大限度降低设备停机风险，助力贵院提升医疗服务效率与患者满意度。

我公司凭借着良好的信誉和广大客户的支持与厚爱，在以往成交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，满足采购机构每一个细节上的需求，我们不仅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。

我们的目标是：努力成为所有用户最满意的服务供给商，我们相信有您的支持我们会做的更好。

我们的理念：“诚信为本，实力为先，全心全意为客户”，我们公司秉承客户至上，服务至上的经营理念，以卓越服务品质、专业的技术服务实力、技术精湛的客户服务团队，保障客户的利益，又以稳固、发展、忠诚、高效、团结与创新的精神，尊重人才注重技术，使客户不断获得最大的收益。

五洲恒生国际医院管理（北京）有限公司愿意成为您最可信赖的长期合作伙伴。

本着“为顾客提供最满意的产品和服务”的经营宗旨，我公司郑重承诺：在确保设备的先进性、可靠性、稳定性的同时，不断改进服务质量，从售前到售后

的交货、调试开通、设备维护管理、技术服务、用户技术培训等各方面，保证顾客能得到最好的服务，让顾客满意、放心。

一、交货期及地点：

1) 交货期：合同签订后 30 日内完成送货、安装、调试。

2) 交货地点：采购人或使用方指定地点。

二、质保期：

1) 所供设备自安装、调试、验收合格并签署验收文件后开始计算质保期，

设备质保期 5 年。

三、售后服务人员安排：

该项目拟派主要服务人员

序号	姓名	部门	学历	学位	相关工作年限	拟担任职务	备注
1	郑舒	销售部	大学	本科	12 年	项目经理	负责项目整体安排、对接、统筹
2	卢芳	售后服务部	大学	本科	15 年	服务运营主管	负责售后服务团队的组建、培训、考核及日常管理，确保团队具备专业技能和服务意识
3	陈超	技术保障部	大学	本科	9 年	用户服务工程师	负责解决技术问题，主要负责产品的维修和跟踪
4	张新颖	技术保障部	大学	本科	5 年	用户服务工程师	负责解决技术问题，主要负责产品的维修和跟踪
5	刘琨琦	技术保障部	大学	本科	7 年	用户服务工程师	负责产品的培训、技术支持、技术讲解
6	周晨	客户信息部	大学	本科	8 年	用户服务工程师	及时响应客户的售后服务需求，提供

							准确、专业的 解决方案并 确保问题得 到有效解决
--	--	--	--	--	--	--	-----------------------------------

四、技术支持质量控制：

1) 我公司配备了强大的技术服务队伍，从项目实施开始就负责向用户提供技术支持。技术服务人员涵盖医疗、电器、电子、五金及机械等各类专业，具有丰富的理论知识和现场经验，保证第一时间为用户提供技术服务。

2) 我公司通过多种渠道形成一套高效的服务系统，通过售后服务电话、互联网、到达现场等形式，快速解决用户在设备使用、配置、维修等方面的问题。技术支持人员全部经过严格的培训，每一次提供技术支持都必须做好书面记录，跟踪问题解决情况。

3) 货物为原制造商制造的全新产品，无污染，无侵权行为、表面无划损、无任何缺陷隐患，在中国境内可依规安全合法使用。

4) 交付验收标准依次序对照适用标准为：①符合中华人民共和国国家安全质量标准、环保标准或行业标准；②符合采购文件中采购人认可的合理最佳配置、参数及各项要求；③货物来源官方标准。上述标准必须是有关官方机构发布的最新版本的标准。

5) 验收由我公司、采购人依国家有关标准、合同及有关附件要求进行。我公司为验收提供必需的相关条件及一切费用。

验收标准：

1. 单证齐全：提供产品合格证、使用说明书、和其他应具有的单证；
2. 质量符合国家法律法规规定的标准及厂家标准；
3. 属于国家要求强检产品的，产品按国家指定的技术监督局计量检测合格后，方为验收通过。

6) 交货时，我公司同时交付产品全套设备资质、原件说明书一本，质量检验证书（合格证）等相关资料，免费提供中文维修手册、操作手册各 1 套，同时，提供验收标准、验收手册和验收工具，交给甲方验收人员审核（计量设备需提供

首次计量证书)，并承担相关费用，安装调试合格后，甲方出具终验报告。

7) 运输、安装、调试及计量检定的费用包括在投标总价内。与医院 HIS、PACS 系统对接费用包含在投标总价内。

五、售后服务内容：

1) 安装、调试计划：

我司委派资深技术人员在接到用户通知后按采购方要求时间赶到现场，为用户提供安装、调试，我方严格按照技术资料、检验标准、说明书进行安装，并充分配合采购人，采取一切必要措施，使合同货物尽快投入使用。

合同货物安装完毕后，我方派人参加调试，调试时间应按照采购人要求为准。在合同履行过程中，对由于我方原因需要进行的检查、试验、再试验、修理或更换，我方应承担进行上述工作所需的费用。

当合同货物运抵交货地点，采购人按国家、行业及采购人标准开展现场交接试验，对交接试验不合格的，我方按照采购人认可的方案负责处理并再次进行交接试验，相关处理、试验的费用由我方承担。若因交接试验不合格不能达到合同要求，我方承担延迟交货的违约责任。

安装、调试、交接试验验收中，合同货物的本体或任何组件如有缺陷我方及时处理。我方对合同货物缺陷的处理不能达到合同要求，采购人有权退货。安装过程中我方处理缺陷超过采购人要求期限的，按延迟承担违约责任。

2) 质量保证期内，在非人为因素情况下，主机的一切维修换件保养费用和备品备件均由我公司免费提供。

3) 任何时候均不能免除因货物本身的缺陷所应负的责任。

4) 质保期内免费维修、免费升级；负责送货上门，安装调试，培训操作人员。

5) 定期回访以及对设备维修。

6) 保修期内免费提供零配件与仪器维修；

7) 保障零配件、消耗品供应及维修服务；

8) 仪器发生故障时，对院方维修请求，工程师随叫随到(不可抗力因素除外)；

9) 工程师不定期进行主动回访, 以确保仪器正常使用和院方使用信息及时反馈维修站。

10) 提供设备详细操作手册(含维修保养项目)(内容包括详细使用操作、维护、维修、软件等必需的材料和信息)

六、售后服务保障措施:

1) 根据项目实际情况及本项目特点, 建立了与服务相关的及直接为采购方服务的管理文件。高效、优质、及时、有序的进行一切服务活动。

2) 我司共设立有多个技术服务站, 拥有强大的技术实力、专业的技术人材, 专门从事技术服务和技术支持工作, 为用户提供及时、专业的服务。

3) 如我司中标并签订合同, 我司将组织相关客户服务部人员, 优先保证本重点项目的售后技术服务工作, 实现人员及配件等的支援互补作用。如果我公司现场服务部在工程现场需要人员、技术或者设备的支持, 公司服务总部会即将根据具体需要迅速提供全方位的配合, 以保证提供及时、完善的服务工作。

4) 我公司具有完善的售后服务体系和质量保证体系, 公司坚持“一切为了用户”的服务原则, 专门建立了一支专业技术服务队伍。在今后的服务过程中, 客户服务中心将担负起技术支持和对客户的服务工作, 中心将安排当地技术人员定期回访、随时解决用户的问题, 售后服务中心负责为本项目客户提供全面的售后服务。

5) 客户服务中心主要由几部份组成:

5.1、技术保障部、售后服务部、客户信息部, 客户信息部主要是接收客户的报修信息和反馈信息, 进行分类和归档, 并根据客户不同的要求落实到相关职能部门, 对整个服务过程进行跟踪, 保证对客户服务的及时性, 同时建立客户档案, 定时对客户进行回访。

5.2、技术保障部主要负责解决在售后服务中出现的技术问题, 对客户所提出的技术问题赋予及时的处理和解答, 并进行现场服务工作, 维修部主要负责产品的维修和跟踪。

6) 人员安排及人数:

6.1、行政部 1 人: 负责接听 7*24 小时售后服务电话, 并及时通知售后技术部经理安排人员, 对于紧急报修事宜行政部人员会第一时间打电话通知售后技术部经理安排售后工程师赶赴现场。

6.2、售后技术部 4 人: 分两组轮巡, 保障足够人员对现场的了解定期巡检、故障诊断排除、软硬件维修、系统改进升级、传授系统日常操作流程, 与维保客户负责人沟通维保中各种问题。季度、年度大保养中, 根据实际需要相应增加技术人员。

6.3、售前技术部 1 人: 维保客户核心设备出现故障大区域瘫痪、核心系统出现严重问题、系统整体性能下降或者不稳定, 严重影响客户核心、系统中非核心设备故障, 但导致影响部份客户的核心使用这种故障对客户日常工作有较严重的影响或者遇技术难题时售前技术部将安排人员上门排除。

6.4、项目部 1 人: 根据维保客户现场需求或者售前支持部委派提供完的项目中可行性方案, 并进行项目管理。

6.5、服务部运营主管 1 人: 负责处理各类投诉, 并主动了解技术维护的实际情况, 并对维保客户反映事项做定期回访和跟踪, 至到维护客户满意。

7) 基本工作流程:

客户信息部接听客户的服务需求电话, 并记录客户的基本情况及服务需求的内容。对客户服务需求进行归档和整理, 信息转入技术服务部。技术服务部及时与客户联系, 进一步了解故障情况, 对能在电话中解答和处理的问题赋予即时解决, 对无法在电话中解决的问题, 则安排人员到现场进行进一步排查, 确定问题原因。如是普通操作和技术问题, 现场予以解决; 如需现场维修将派驻管辖区域维修人员全程服务, 如设备出现需要更换, 则带回, 转到维修部或者到采购中心向厂家调换。维修部负责故障设备的维修和时间控制, 维修完毕后发回客户, 如需安装则派人员上门安装。客户信息部对整个流程进行监督和控制, 在维修后进行回访。同时, 客户信息部对客户档案进行管理, 对客户进行定期的回访。

8) 售后服务质量保障:

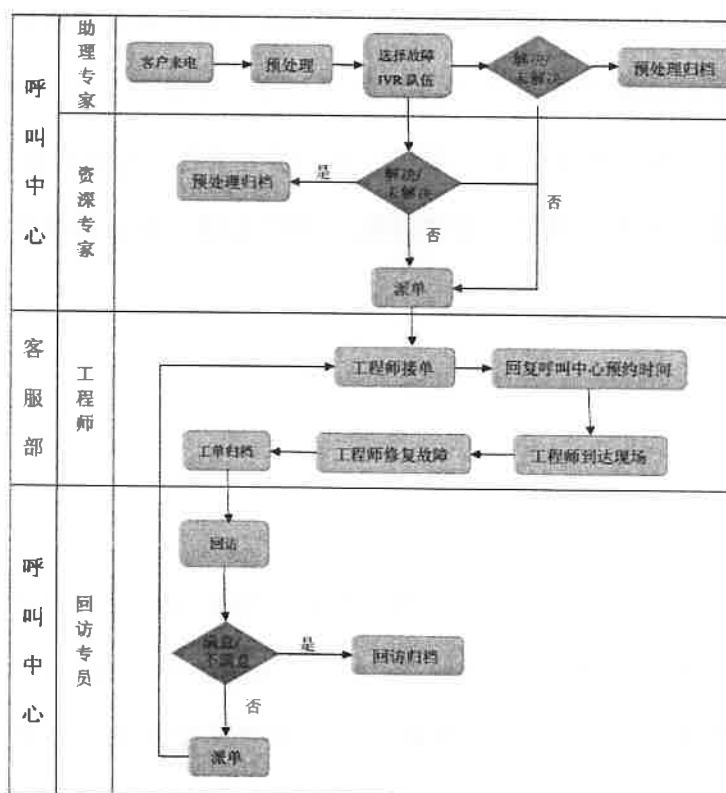
8.1、响应机制: 建立 7×24 小时售后服务热线, 确保医院在设备使用过程中遇到问题能够及时联系到售后服务人员。针对不同类型的问题, 制定分级响应标准: 紧急故障 (如影响患者生命安全的设备停机) 需在文件要求时间内响应, 派技术人员到达现场处理完毕。

8.2、定期巡检与维护: 制定设备定期巡检计划, 按照合同约定的周期安排技术人员对设备进行上门巡检和维护保养, 对设备性能进行检测和校准, 更换易损零部件, 及时发现并排除潜在故障隐患, 延长设备使用寿命。每次巡检维护完成后, 向医院提交详细的巡检报告, 记录设备运行状态和维护情况。

8.3、质量追溯与改进: 建立完善的质量追溯体系, 对每台医疗设备从原材料采购、生产加工、销售使用到售后服务的全过程进行记录, 确保出现质量问题时能够快速追溯原因并采取相应措施。定期收集医院使用反馈和售后维修数据, 分析质量问题产生的原因, 制定改进措施, 持续优化产品质量和服务水平。

8.4、所供设备临近使用年限, 我方免费提供检测报告。

9) 报修流程:



七、备品备件供应及优惠条件：

我公司承诺在质量保证期内为采购人准备常用备品备件库，如耗材/备品备件损坏，先提供备品备件供采购用户使用，而后免费进行维修服务。我方保证常用耗材/备品备件库储备充足，可提供10年以上耗材/备品备件服务，并保证供应价格比照市场同类优惠价格供应。

我方所供设备根据日常业务需要，特建立了备件库，以保证备件供应及时、充足。

服务工程师收到报修后，会根据电话响应了解的故障问题，随身携带常用配件，如果不是常用配件，当天或第二天回公司库件库取新备件进行维修。同时厂家按产品出厂规定提供随机备品备件、专用工具附件，其费用已包含在投标价格之内。并保证设备停产后的备件供应保证十年。并向采购方提供安装必须的特殊专用工具，其费用包括在投标价格之内。

我方承诺质量保证期结束后，将继续免费提供售后服务。负责对所供设备进行定期维护和巡检巡修服务，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。质保期外故障维修响应同质保期内一致。

我公司在全国多个省会中心城市设有多个技术服务站，拥有强大的技术实力、专业的技术人材，专门从事技术服务和技术支持工作，为用户提供及时、专业的服务。客户服务技术工程师都是从事生产第一线，经过考核，选拔到客户服务部，熟悉产品性能及创造、安装、调试、维修技能、责任心强、敬业精神好的技术工程师。

如果采购人需要，本项目系统与设备的保质期后的维护工作彻底可以由我公司继续负责，我公司承诺提供优质的服务和优惠的费用。

八、定期巡检：

定期维保：每年进行两次定期维保；提供设备巡检记录，日常维护及服务标准：依据《医疗器械质量监督管理条例》和《医疗器械使用质量监督管理办法》及采购人相关制度要求, 我公司对医疗器械进行日常维护保养及相关服务。

安全稳定运行保障：设备到货验收后，根据验收记录针对设备、设施做好设备登记，定期巡查，保证设备正常安全运转。细致检查各类配套安全设施，观察设备整体的运行情况，遇有不良运转情况及时上报。

具体服务如下：

1) 售后维护人员收到“售后反馈信息”后，及时与用户取得联系，安排时间进行维修调试；

2) 售后维护人员在现场服务之前，准备好维修调试所需的工具；

3) 售后维护人员按时到达用户处所(不可抗力除外)；

4) 售后维护人员核实电话记录的问题，根据实际情况进行调试；

5) 售后维护人员无法解决的问题，记录详细的故障现象，或将设备拿回公司，研究问题的解决方法，24小时仍未排除故障、恢复正常运转的，由我公司提供同类型备品、备件等，不影响采购人正常使用；

6) 售后维护人员协助用户填写现场服务记录；

7) 软件升级：终身软件免费升级。

8) 产品质控：质量专员走访：1次/8月、检查设备正常运转情况。

9) 培训需求：新技术交流、设备使用交流；为设备使用和新技术的应用保驾护航。

10) 安全稳定运行保障：用户设备到货验收后，根据验收记录结合设备周边各类环境，做好设备登记，定期巡检，保证设备正常安全的运转。设备正常使用后应当检查各类配套安全措施，遇到不良运转情况及时上报。建立长久的设备巡检机制，必要时配备专业的技术人员不定期巡检，保障设备运转安全。巡检记录存档，作为设备档案一部分留存，以备作为安全检查的档案。

九、故障响应时间及售后服务措施：

我公司针对本项目，提供 7x24 小时的热线电话服务 24 小时随叫随到。设备在运行中出现疑难问题时，可以通过电话寻求支援。400 电话通过呼叫中心接入到公司技术支持部门，技术支持部门对问题进行记录和分类，将问题记录到

问题处理数据库，然后根据不同的问题分配给不同的技术人员进行处理，技术人员根据问题的情况，采用电话远程支持、远程导录支持、现场处理等不同的支持方式对代理商或客户进行支持。并对问题的处理形成闭环。同时，客服部门能对用户问题进行自动的跟踪、升级、数据库管理。紧急情况也可直接拨打工程师手机，电话解决或现场解决。

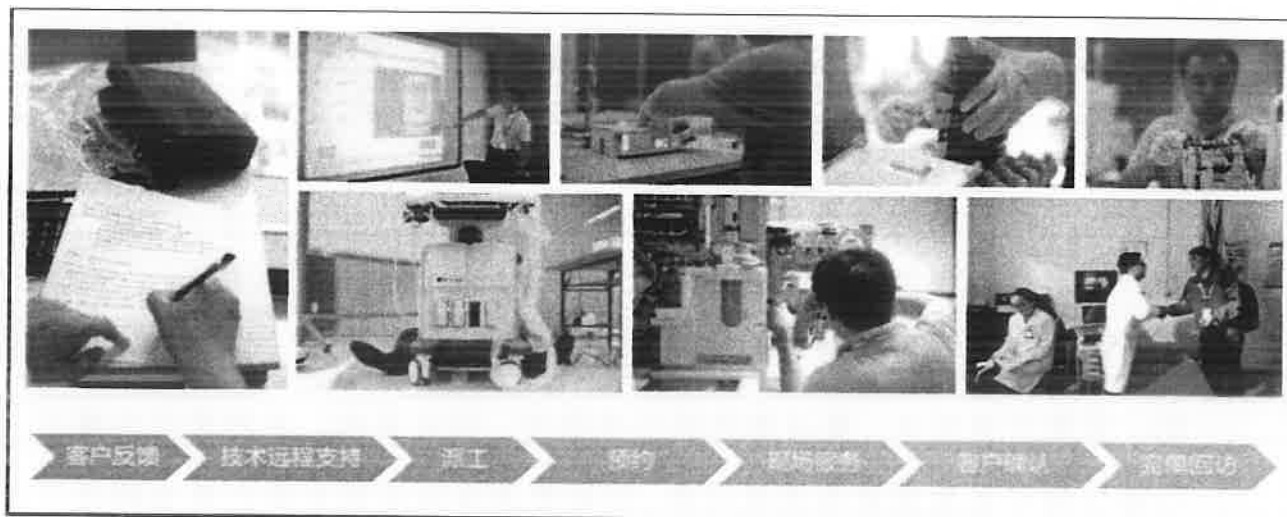
售后服务响应时间：设备出现故障后，工程师在接到通知后的 10 分钟内响应，2 小时内到达现场维修现场，机件损坏免费更换。确系设备损坏等原因无法修复的，应将故障降至最低，同时写出书面的维护报告，确定解决办法。采购人设备出现故障时，我公司将及时维修解决；如遇重大故障，在 24 小时内不能排除修复的，我方提供同类产品供采购单位使用，并尽快将故障设备恢复。我方负责设备的运送，安装，调试，负责操作培训等工作，直至该设备可以正常使用，并且操作人员能熟练操作为止。

我方提供终身维修服务，质保期后同样享受质保期内的服务标准和故障响应时间，更换配件只收取配件成本费用，上门免人工费用。

提供 24 小时可以取得联络的资深售后工程师联系方式，一旦遇到紧急情况可以保证迅速响应，最短时间内到场勘察、检测、解决问题。

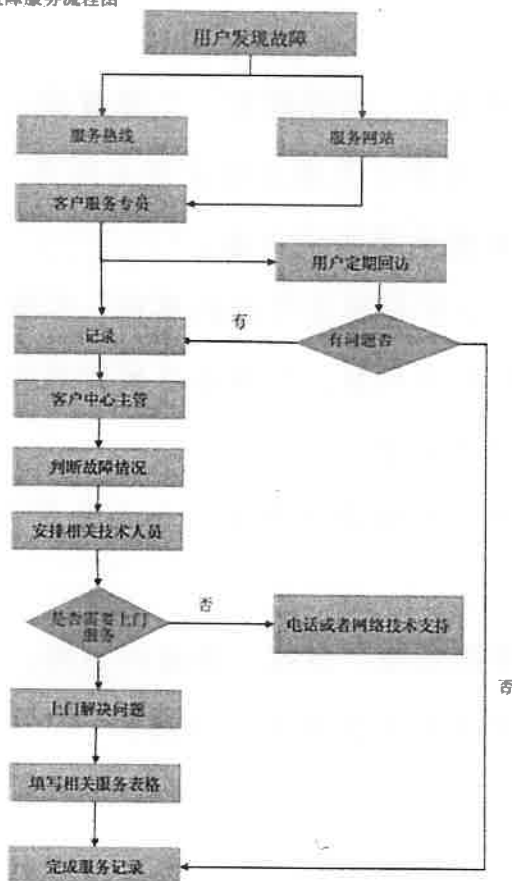
以下为投标产品制造商服务网点：

投标供应商售后服务中心 24 小时维修服务中心	7*24 小时热线：400 805 0551 地址：北京市大兴区欣雅街 15 号院 1 号院 9 层 910 联系人：郑舒，手机号：18612031083 联系人：卢芳，手机号：13683131711
投标产品制造商迈瑞售后服务中心	1、北京服务中心：北京市朝阳区建国路 93 号万达广场 A 座 23 层； 2、天津服务中心：天津市和平区大活北路与徐州道交口天津万通中心 10 层； 3、河北服务中心：石家庄市裕华区中冶盛世国际广场 A 座 21 层；
投标产品制造商百慧售后服务中心	1、北京服务中心：北京市大兴区金星西路绿地中央广场 A1806 2、河北服务中心：石家庄市桥西区仓顺路润德天悦城 13 号楼 403；
投标产品制造商博睿康售后服务中心	地址：北京市海淀区静淑苑 2 号全球创新社区 6 层



故障服务流程图：

故障服务流程图



我们始终认为，一个公司的形象是良好的技术支持与售后服务分不开的，所以，对我们的客户提供完善的技术支持和服务是我们义不容辞的责任！全方位、全过程为用户提供“至诚至信的完美服务”、百分之百的用户满意服务是我方的企业宗旨。

廉洁协议

甲方：北京市朝阳区第三医院

乙方：五洲恒生国际医院管理（北京）有限公司

为切实加强廉洁建设和反腐败工作，完善自我约束、自我监督机制，营造守法诚信、廉洁高效的工作环境，防止采购、合同签订及履行等过程中发生腐败等违规现象，切实规范各项活动中甲乙双方的行为，保护国家、集体和采购当事人的合法权益，根据法律法规和相关廉洁规定，就医疗设备购置（2）项目特订立本协议。

第一条 总则

（一）严格遵守国家关于市场准入、招标投标、工程建设、物资采购等市场经济活动的法律法规、政策以及廉洁建设相关规定。

（二）严格履行协议约定，自觉承担协议义务。

（三）必须坚持公平、公正、公开和诚实守信的原则。不得为获取不正当利益，损害国家、集体和对方利益，不得违反招标投标、工程建设管理、物资采购等方面的规章制度。

（四）建立健全自我制约制度，开展廉洁教育，公布举报方式，监督并认真查处违法违纪行为。

（五）发现对方在业务活动中有违规、违纪、违法行为的，应及时提醒对方，情节严重的，应向有关纪检监察部门举报。

第二条 甲方的义务

甲方相关工作人员，在采购活动的事前、事中、事后，应遵守以下规定：

（一）坚决遵守党风廉洁建设党规党纪和相关法律法规，严格践行廉洁自律各项规定，贯彻落实中央八项规定精神，不准违反《中共中央

纪委关于严格禁止利用职务上的便利谋取不正当利益的若干规定》的内容；

（二）按照公平、公正、公开和诚实守信的原则开展政府采购活动，为乙方提供公平的竞争环境与平台；

（三）不准向乙方泄露涉及有关业务活动的秘密；

（四）不准向乙方和相关单位索要或接受回扣、红包、礼金、购物卡、有价证券、贵重物品和好处费、感谢费等；

（五）不准在乙方和相关单位报销任何应由甲方或个人支付的费用；

（六）不准要求、暗示或接受乙方和相关单位为个人装修住房、婚丧嫁娶、配偶子女的工作安排以及境内外旅游等提供方便；

（七）不得参加乙方和相关单位安排的宴请和娱乐活动，不得接受乙方和相关单位提供的通讯工具、交通工具和高档办公用品等。

（八）不准向乙方介绍配偶、子女、亲属参与和甲方有关的经济活动，不得以任何理由向乙方和相关单位推荐第三方单位；

（九）不准参与影响相关工作正常和公正开展的其他活动；

（十）秉公办事，不准营私舞弊，不准利用职权从事各种个人有偿中介活动。

第三条 乙方的义务

在与甲方业务交往过程中，按照有关法律法规和程序开展工作，严格执行国家的有关方针、政策，并遵守以下规定：

（一）不准以任何理由为甲方和相关单位报销应由对方或个人支付的费用；

（二）不准以任何理由向甲方负责人及其工作人员赠送回扣、红包、礼金、购物卡、有价证券、贵重物品和好处费、感谢费等；

（三）不准以任何理由为甲方、与甲方相关的单位或个人提供高消费宴请及娱乐活动；

（四）不准以任何理由为甲方、与甲方相关的单位或个人购置或提供通讯工具、交通工具和高档办公用品；

（五）不准接受或暗示为甲方、与甲方相关的单位或个人装修住房、婚丧嫁娶、配偶子女的工作安排以及境内外旅游等提供方便；

（六）不准以谋取非正当利益为目的，擅自与甲方工作人员就业务问题进行私下商谈或者达成利益默契；

（七）发现甲方工作人员有违反本廉洁协议规定的，应第一时间向甲方单位举报。

第四条 相关责任

（一）甲方有违反本廉洁协议书第一、二条规定的，严格按照管理权限，依据有关法律法规和规章制度给予纪律处分或组织处理；涉嫌犯罪的，移送司法机关依法追究刑事责任；给乙方单位造成经济损失的，应依法予以赔偿。

（二）乙方违反本廉洁协议书第一、三条规定的，根据国家和公司招投标等有关规定，对乙方进行处理；涉嫌犯罪的，移送司法机关依法追究刑事责任；给甲方单位造成经济损失的，应依法予以赔偿。

（三）乙方违反本廉洁协议书第一、三条规定，发生行贿行为，经政府有关执纪执法部门或甲方纪检监察机构查证属实，甲方有权终止合同，并视情节轻重对乙方实施3至5年的市场禁入。乙方的委托人、代理人或与乙方有销售、劳务或服务关系的其他主体在参加系统的招投标活动或经济往来等过程中发生行贿行为的，视同乙方单位行为。

第五条 协议书生效及法律效力

（一）本廉洁协议作为合同的附件，与合同具有同等法律效力，经双方签字盖章后立即生效。

(二) 除非甲乙双方另行签订新的廉洁协议，否则本廉洁协议在甲方与乙方存在业务关系期间均对双方产生约束力。

第六条 协议书份数

本合同一式陆份，由甲方执叁份、乙方执叁份。

甲乙双方确认在签订本廉洁协议书前已仔细阅读条款内容，甲乙双方对本廉洁协议书所产生的法律责任已清楚知悉并承诺遵守。

(以下无正文，为《廉洁协议》签字页)

甲方单位（盖章）：北京市朝阳区第三医院

法定代表人或其授权的代理人（签章）

地址：北京市朝阳区双桥南路甲八号

电话：010-85397214

2018年9月4日

乙方单位（盖章）：五洲恒生国际医院管理（北京）有限公司

法定代表人或其授权的代理人（签章）：郑令

地址：北京市大兴区欣雅街15号院1号院9层910

电话：010-60250558

2018年9月4日

