# 合　同

合同编号：H7-0000 2545

项目名称：第六医院医疗设备购置项目（01 包）

甲　方：　北京市第六医院

乙　方：　北京臻东医疗器械有限公司

签署日期：2016 年 10 月 30 日



扫描全能王 3亿人都在用的扫描App

# 目　录

一、合同 ……3
二、配置清单
1.设备清单 ……7
2.听力测试平台配置清单 ……8
3. 临时起搏器配置清单 ……9
4. 麻醉视频喉镜配置清单 ……10
5. 输液泵配置清单 ……11
6. 注射泵配置清单……12
7. 多导睡眠监测仪配置清单……13
8 肺功能仪配置清单 ……14
9. 医用干燥柜配置清单……15
三、廉洁协议书……16
四、售后服务承诺……17
听力测试平台服务承诺……19
临时起搏器服务承诺……21
麻醉视频喉镜、输液泵、注射泵服务承诺……22
多导睡眠监测仪服务承诺……25
肺功能仪服务承诺……32
医用干燥柜服务承诺……37
五、中标通知书……40



扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

# 一、购销合同

甲方：北京市第六医院

统一社会信用代码:12110101400782662H

乙方:北京臻东医疗器械有限公司

统一社会信用代码：91110116MAE1PXMF2N

北京市第六医院（甲方)就第六医院医疗设备购置项目（01包）（采购项目),经北京国际贸易有限公司，招标文号0686-2611BI045949Z。根据招标结果评定北京臻东医疗器械有限公司（乙方）为中标方。甲、乙双方符合依据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》，在平等自愿的基础上，签署了“采购合同”。

**第一条 产品的名称、规格型号、价格**

**附件:详见设备配置清单**

| 序号 | 产品全称 | 规格型号 | 品牌 | 产地 | 单位 | 数量 | 单　价（元） | 总　价（元） |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 听力测试平台 | Titan | 丹麦国际听力 | 阿森斯/丹麦 | 套 | 1 | 225000 | 225000 |
| 2 | 临时起搏器 | Pace T10 | 美敦力 | 北莱茵/德国 | 台 | 1 | 60000 | 60000 |
| 3 | 麻醉视频喉镜 | VS-10S | 麦科田 | 深圳/中国 | 台 | 1 | 10000 | 10000 |
| 4 | 输液泵 | AP-60 Ex | 麦科田 | 深圳/中国 | 台 | 20 | 9500 | 190000 |
| 5 | 注射泵 | SYS-57 TCI Ex | 麦科田 | 深圳/中国 | 台 | 20 | 3700 | 74000 |
| 6 | 多导睡眠监测仪 | PSM-H | 神踪科技 | 杭州/中国 | 套 | 1 | 76000 | 76000 |
| 7 | 肺功能仪 | B91 | 呼吸家 | 广州/中国 | 套 | 1 | 300000 | 300000 |
| 8 | 医用干燥柜 | YGZ-1600XS | 新华医疗 | 山东/中国 | 台 | 1 | 80000 | 80000 |
| | 合计：¥1015000 元，大写金额：壹佰零壹万伍仟元整 | | | | | | | |



扫描全能王 3亿人都在用的扫描App

**第二条 技术标准：**

产品的技术标准和质量标准：

| 按国家食品药品监督管理总局标准执行的企业 | | |
|---|---|---|
| 注册证全称 | 厂家 | 证号 |
| 听力测试平台 | 戴孟特（上海）医疗科技有限公司 | 国械注进 20182072136 |
| 临时起搏器 | 美敦力（上海）管理有限公司 | 国械注进 20183122693 |
| 麻醉视频喉镜 | 深圳麦科田生物医疗技术股份有限公司 | 粤械注准 20192081071 |
| 输液泵 | 深圳麦科田生物医疗技术股份有限公司 | 国械注准 20233142007 |
| 注射泵 | 深圳麦科田生物医疗技术股份有限公司 | 国械注准 20223141179 |
| 多导睡眠监测仪 | 杭州神踪科技有限公司 | 浙械注准 20222071160 |
| 肺功能测试系统 | 广州红象医疗科技有限公司 | 粤械注准 20222072091 |
| 医用干燥柜 | 山东新华医疗器械股份有限公司 | 无 |

**第三条 包装、运输**

包装费：包装费由乙方承担。乙方负责有关包装不良以及包装方面采取了不良或不当的保护措施而造成的任何商品损失，并负担所招致的费用。乙方负责货物到达目的地的运输、运输费、保险费由乙方负责。设备仪器送达甲方所在地点后，开箱验收时必须在双方指定的人员均在场的情况下进行，在运输以及装卸货物过程中招致的一切损失由乙方承担。

**第四条 付款方式**

双方签订合同后，乙方需向甲方开具全额发票，待设备安装调试、培训，验收合格后 90 日内，甲方向乙方进行全额付款金额：¥1015000 元（大写人民币：壹佰零壹万伍仟元整），乙方向甲方支付合同总金额的 10%，即¥101500 元，（大写人民币：拾万零壹仟伍佰元整）作为质保金，待验收确认入库合格之日起免费保修期执行一年后（若货物无质量问题），甲方退还乙方质保金¥101500 元(大写人民币：拾万零壹仟伍佰元整）。

乙方账户信息：

乙方单位名称：北京臻东医疗器械有限公司

乙方公司账号：15483958040000

乙方开户行：平安银行北京光华路支行



扫描全能王 3亿人都在用的扫描App

**第五条　交货方式**（安装、验收与培训）

1、交货期：签订合同 10 日内,乙方必须提供全新、未曾使用过的产品。

甲方应按乙方提出的要求，负责准备场地；甲方在收到拟签署合同完成后，并准备好场地后，通知乙方；在接到甲方的安装通知后的两日内，派出工程师前往并到达安装现场；乙方所派工程师与甲方有关人员一起负责开箱验机；乙方工程师负责免费安装调试；安装调试完毕后进行验收，经验收合格，甲、乙双方代表共同在验收书上签字；验收合格并签字后，乙方工程师负责对客户的直接使用者进行免费的现场培训。

**第六条　售后服务：**

1、甲方本次所购设备、乙方提供质保期如下：

听力测试平台整机原厂质保：3 年；（以上设备终身维护含配件）人为因素除外。 保修期后，设备维修只计配件成本费，免收工时费。

临时起搏器整机原厂质保：3 年；（以上设备终身维护含配件）人为因素除外。 保修期后，设备维修只计配件成本费，免收工时费。

可视喉镜（气管插管用）整机原厂质保：5 年；（以上设备终身维护含配件）人为因素除外。 保修期后，设备维修只计配件成本费，免收工时费。

输液泵整机原厂质保：5 年；（以上设备终身维护含配件）人为因素除外。保修期后，设备维修只计配件成本费，免收工时费。

注射泵整机原厂质保：5 年；（以上设备终身维护含配件）人为因素除外。保修期后，设备维修只计配件成本费，免收工时费。

多导睡眠监测仪整机原厂质保：3 年；（以上设备终身维护含配件）人为因素除外。 保修期后，设备维修只计配件成本费，免收工时费。

肺功能测试系统整机原厂质保：7 年；（以上设备终身维护含配件）人为因素除外。 保修期后，设备维修只计配件成本费，免收工时费。

医用干燥柜整机原厂质保：5 年；（以上设备终身维护含配件）人为因素除外。 保修期后，设备维修只计配件成本费，免收工时费。

2、如果仪器出现问题，维修人员在 24 小时内作出维修方案，如 24 小时内无法通过电话解决问题，维修人员将在接到故障报告后 48 小时内到达医院（法定节日除外）。若故障在 48 小时内无法修复，乙方应在接到甲方通知后 24 小时内提供同等规格的备用设备，并承担备用设备的运输费用，直至原设备修复完毕。

3、乙方配合甲方完成设备接口相关服务，并支付对接设备的接口费用。

**第七条　不可抗力**

签约甲、乙方任一方由于受诸如严重火灾、洪水、台风、地震等不可抗力事故的影响而不能执行合同时，履行合同的期限应予以延长，延长的期限应相当于事故所影响的时间。不可抗力的事故是指甲乙双方在缔结合同时所不能预见的，并且它的发生及后果是无法避免和无法克服的事故。受阻一方应在不可抗力的事故发生后尽快用书面通知对方，并于事故发生后 14 天内将有关部门出具的证明文件给对方审阅确定。

**第八条　争议及诉讼**

在执行本合同过程中所发生的一切争议，由签订本合同的甲乙双方共同协商解决；甲乙双方不能协商解决时，应向甲方所在地人民法院提起诉讼，诉讼费由败诉方承担。



扫描全能王 3亿人都在用的扫描App

第九条 通知

甲乙双方因履行本合同或与本合同有关的一切通知都必须按照本合同中的地址，以书面形式或双方确认的传真或类似的通讯方式进行。采用信函形式的应使用挂号信或者具有良好信誉的特快专递送达。如使用传真或类似的通讯方式，通知日期即为通讯发出日期，如使用挂号信件或特快专递，通知日期即为邮件寄出日期，并以邮戳为准。本合同载明的地址、电话、银行账号等联系方式发生变更的，变更一方应自变更之日起 15 日内以书面形式通知对方，因变更一方通知不及时造成损失的，该全部损失由变更一方承担。

第十条 保密及知识产权

1.甲乙双方对本合同的内容、因履行本合同所知悉的对方的商业秘密及保密信息负有保密责任。未经对方事先书面同意，任何一方不得将相关信息披露给任何第三方，任何一方违反本条保密约定，均应承担全部法律责任并赔偿因此给守约方造成的全部损失。本条规定持续有效，不因本合同终止而失效。

2.乙方应保证甲方在使用乙方提供的产品或服务时不受任何第三方提出的侵犯专利权、著作权、商标权等合法权利的起诉。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。

第十一条 违约及解除

1.乙方逾期交货的，应向甲方支付违约金，每日按合同总金额的 0.05 %计算，乙方逾期交货 30 日的，甲方有权解除本合同，乙方除支付相应违约金外，还应退还甲方已支付的款项。乙方交付货物不符合要求导致实际交付延迟的，乙方应承担相应逾期违约金。

2.乙方交付的货物不符合本合同约定的，乙方应在 15 日内按甲方要求进行退换货处理，乙方未在 30 日内未处理或处理后仍不符合要求的，甲方有权解除本合同，乙方应赔偿甲方全部损失并承担合同总金额 5%的违约金。

3.乙方未按本合同约定履行售后服务义务的，每发生一次，应承担本合同总金额 0.25%的违约金，且甲方有权指定第三方承担相应义务，由此产生的费用及损失由乙方承担。

第十二条 本合同一式肆份，甲方持叁份，乙方持壹份，签字盖章后生效，每份具有同等法律效力。

甲方：北京市第六医院

签字（盖章）：

日期：2026 年 10 月 30 日

乙方：北京臻东医疗器械有限公司

签字（盖章）：

日期：2026 年 10 月 30 日



扫描全能王 3亿人都在用的扫描App

# 附件：设备清单

| 序号 | 标的名称 | 注册证全称 | 规格型号 | 品牌 | 单位 | 数量 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 耳声发射仪 | 听力测试平台 | Titan | 丹麦国际听力 | 套 | 1 |
| 2 | 临时起搏器 | 临时起搏器 | Pace T10 | 美敦力 | 台 | 1 |
| 3 | 可视喉镜（气管插管用） | 麻醉视频喉镜 | VS-10S | 麦科田 | 台 | 1 |
| 4 | 输液泵 | 输液泵 | AP-60 Ex | 麦科田 | 台 | 20 |
| 5 | 单道微量注射泵 | 注射泵 | SYS-57 TCI Ex | 麦科田 | 台 | 20 |
| 6 | 便携式睡眠监测仪 | 多导睡眠监测仪 | PSM-H | 神踪科技 | 套 | 1 |
| 7 | 肺功能仪 | 肺功能仪 | B91 | 呼吸家 | 套 | 1 |
| 8 | 医用干燥柜 | 医用干燥柜 | YGZ-1600XS | 新华医疗 | 台 | 1 |



扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

# 听力测试平台配置清单

| 序号 | 名称 | 数量 |
| --- | --- | --- |
| 1 | 主机 | 1 |
| 2 | 探头 | 1 |
| 3 | 电源适配器 | 1 |
| 4 | 软件 | 1 |
| 5 | 台座 | 1 |
| 6 | 操作手册 | 1 |



扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

# 临时起搏器配置清单

| 序号 | 名称 | 数量 |
| --- | --- | --- |
| 1 | 主机 | 1 |
| 2 | 电池 | 2 |
| 3 | 电池盒 | 1 |
| 4 | 固定装置 | 2 |
| 5 | 密封套 | 1 |
| 6 | 用户手册 | 1 |

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

# 麻醉视频喉镜配置清单

| 序号 | 名称 | 数量 |
| --- | --- | --- |
| 1 | VS-10S 麻醉视频喉镜 | 1 |
| 2 | 电源适配器 | 1 |
| 3 | USB 数据线 | 1 |
| 4 | 说明书 | 1 |
| 5 | 合格证 | 1 |
| 6 | 保修卡 | 1 |
| 7 | 快速操作卡 | 1 |



扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

# 输液泵配置清单

| 序号 | 名称 | 数量 |
| --- | --- | --- |
| 1 | AP-60Ex 输液泵 | 1 |
| 2 | 说明书 | 1 |
| 3 | 快速操作卡 | 1 |
| 4 | 交流电源线 | 1 |
| 5 | 合格证 | 1 |
| 6 | 保修卡 | 1 |



扫描全能王 3亿人都在用的扫描App

# 注射泵配置清单

| 序号 | 名称 | 数量 |
| --- | --- | --- |
| 1 | 主机 | 1 |
| 2 | 托盘 | 1 |
| 3 | 交流电源线 | 1 |
| 4 | 操作手册 | 1 |
| 5 | 合格证 | 1 |
| 6 | 快速操作指南 | 1 |
| 7 | 保修卡 | 1 |



扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

# 多导睡眠监测仪配置清单

| 序号 | 名称 | 数量 |
|---|---|---|
| 1 | 腕部主机 | 1 |
| 2 | 胸部组建 | 1 |
| 3 | 数据通讯线 | 1 |
| 4 | 蓝牙适配器 | 1 |
| 5 | EXG 分线器 | 1 |
| 6 | 血氧传感器 | 1 |
| 7 | 脑电导联线 | 1 |
| 8 | 热敏气流传感器 | 1 |
| 9 | 胸呼吸导联线 | 1 |
| 10 | 腹呼吸导联线 | 1 |
| 11 | 胸腹呼吸带 | 2 |
| 12 | 鼻氧管 | 2 |
| 13 | 医疗适配器 | 1 |
| 14 | 便携包 | 1 |
| 15 | PSM 说明书 | 1 |
| 16 | PSM-H 穿戴卡 | 1 |
| 17 | 合格证 | 1 |



扫描全能王 3亿人都在用的扫描App

# 肺功能仪配置清单

| 序号 | 名称 | 数量 |
|---|---|---|
| 1 | 肺功能测试系统 | 1 |
| 2 | 常规肺通气模块 | 1 |
| 3 | 肺弥散模块 | 1 |
| 4 | 呼出气一氧化碳模块 | 1 |
| 5 | 激发试验模块 | 1 |
| 6 | 脉冲振荡模块 | 1 |
| 7 | 呼吸压力和训练排痰模块 | 1 |
| 8 | 环境模块-自动测量温湿度大气压 | 1 |
| 9 | 医用肺功能台车 | 1 |
| 10 | 定标桶 3L | 1 |
| 11 | 肺功能测试系统使用说明书 | 1 |
| 12 | 出厂合格证 | 1 |



扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

# 医用干燥柜置清单

| 序号 | 名称 | 数量 |
| --- | --- | --- |
| 1 | 主机 | 1 |
| 2 | 格栅 | 8 |
| 3 | 导管干燥架 | 1 |
| 4 | 湿化瓶干燥架 | 1 |
| 5 | 积水盒 | 1 |



扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

# 三、《廉洁购销协议书》

为规范购销行为，促进医药行业健康发展，杜绝和禁止购销中的不良行为，北京市第六医院与合作方及其法人李进田签署《廉洁购销协议书》：

一、在购销活动中，严格遵守法律法规及流通环节的法规和商业道德，依法约束自己的商业行为。

二、严格执行北京市医药卫生招标采购的各项有关规定，本着公开、公正、公平的原则，杜绝采购环节中的任何违法违规行为的发生。

三、供销商在购销商业活动中，不得以任何形式对医院工作人员进行商业贿赂，馈赠现金、礼物、有价证券、信用卡和其他任何形式的劳务费、咨询费等，不得进行权钱交易。

四、推销人员未经院方有关部门批准不得进入诊室、病区推介产品，不得以各种手段干扰医生的工作等。

五、院方医务人员以暗示或任何形式索要回扣、提成等，供应商应予以拒绝，并有责任如实向院方纪检部门反映情况。

六、院方实施公司诚信评估调查制度，对医药生产经营企业廉洁守信、依法经营情况，定时进行全面评估，作为续签合同的重要依据。

七、发现不正当行为，严格按照购销领域商业贿赂不良行为记录的有关规定，及时向上级主管部门报告，配合执法部门，严厉打击违法违规行为。

北京市第六医院

法人：

2026年10月30日

经营企业：北京臻东医疗器械有限公司

法人：李进田

2026年10月30日



扫描全能王 3亿人都在用的扫描App

# 四、售后服务承诺书

尊敬的客户：

您好！

衷心地感谢您选择我司产品。

为了更好地服务于广大客户，我司将提供完备的整体解决方案，确保产品的质量、性能、供货、服务保障，以及产品在保修期内、外的技术支持、维护保养、维修服务、临床支持和技术培训等，并作出以下承诺：

一、 产品质量承诺

1、我司保证所供产品都部是经过厂家出厂检验的合格产品。

2、我司承诺对所供产品满足国家有关质量技术标准及相关法律、法规和规定的要求；并有产品注册证、使用说明书、简易操作卡、保修卡、安装报告等文件。

二、 售后服务承诺

1、保修范围：用户应按照使用说明书、简易操作卡使用所购买的产品。在保修期内，产品出现质量问题，我司提供免费维修和配件更换。产品保修期内，以下情况不在免费保修范围，用户需承担器材成本费和人工费用（另行约定），我司会尽快协助排除故障，使系统恢复正常。

* 由于用户不按操作规程操作或者用户人为造成产品损坏而发生的故障；
* 由于电网电压在本产品规定的适用范围外引起的故障及严重损坏等；
* 由于不可抗力引起的自然现象或人为因素引起的产品损坏或灭失，如地震、洪水、火灾、失窃等；
* 由于未经我司认可的维修人员之拆修而发生的故障；
* 对产品的使用超出我司在设计研发时所能预料到的使用目的和使用条件；



扫描全能王 3亿人都在用的扫描App

* 由于与其他设备连接使用而发生的故障；

* 其它非因产品本身质量问题而发生的故障；

* 耗材类/升级属性配件消耗不再保修范围内。

2、服务热线：

我司设有客户呼叫中心全天候 24 接听服务申告，热线号码：18194516084，供客户及时反馈产品使用情况、服务人员问题等，及时为客户解决问题，并全程监控客户的需求。



扫描全能王 3亿人都在用的扫描App

附件：

# 听力测试平台售后服务承诺书

## 售后服务承诺

一、贼孟特(上海)医疗科技有限公司技术力量介绍：

1. 覆盖全国范围的完善的售后服务网络

为了保证售后服务快速、高效，贼孟特(上海)医疗科技有限公司对技术力量进行了有效的分配，在全国大部分省会城市建立了具有一定规模和技术力量的 维修及售后服务联络站点，形成了以上海、北京、广州为中心，辐射全国的维修 售后服务网络，已基本实现了售前售后服务的现代化管理。

2. 高素质的技术队伍

目前，经过贼孟特公司严格培训的工程技术人员可为全国各地的用户提供 最快捷、最完善的售后服务。公司的工程师队伍具有相当高的资质水平，其中 70%为本科毕业。公司非常注重技术人员技术水平的提高，为每一位工程师制定 了完善的培训计划，并为技术人员提供出国培训的机会，为不断更新的医疗产品 在中国的维护打下坚实的技术基础。到目前为止，我们的维修队伍已完全能够 胜任各种机型的安装和维修服务。

3、注重技术人员服务理念的培养，提升用户满意度

在技术水平提高的同时，公司更强调员工职业道德规范的培养。公司对全体 员工进行入职教育，每个员工在职业道德方面，均接受本公司的严格培训。公司 对工程技术人员实行服务质量考核制度。工程技术人员在每次维修服务后都必须 持有用户签字认可的用户意见调查表，作为公司对员工作质量进行评定的依据， 从而保证了用户的高满意度，树立了服务至上，用户第一的良好形象。

4、发展科学先进的维修手段

贼孟特公司注重管理水平，公司已实现了维修信息管理计算机化。并且在维修技术方面，建立了远程维修技术，使维修更便捷，提高了维修效率。

5、维修水平

▲法定工作日内设备开机率高于 95%。

▲修复率达到 100%,一次修复率达 90%以上。

▲ 故障复发率控制在 5%以内。

▲维修速度：在接到电话 2 小时内响应，授权维修站点的维修人员 24 小时到达现场进行维修。

▲ 电话指导完成比率提高，降低了停机时间。

仅用于北京市第六医院 医疗设备购置项目
项目名称：北京市第六医院医疗设备购置项目



扫描全能王 3亿人都在用的扫描App

▲ 注重技术水平的提高，排除故障需更换零配件的比率降低，为用户减少了不必要的开支。

▲ 在排除故障的同时能发现某些潜在的故障隐患，减少故障的复发比率。

强大的工程技术力量、充足的部品供给和完善的管理体系使我们的售后服务随着市场和产品的需要不断提高和完善。

二、安装、培训、售后服务承诺

1.安装调试：接到需方通知后，由原厂工程师安装完成，并进行调试及试运行，经医院或第三方检测、验收合格后入库。在质保期内，任何由于机器质量原因或正常使用引起的故障及损坏，除人为因素损坏外，由原厂提供免费维修。

2.合同生效后，供方负责为需方技术人员进行操作、维修保养及软件使用 培训。在设备安装调试期间供方免费对需方有关操作、维修人员进行现场培训。

3.质保期：设备验收合格,整机质保 3 年，终身维修，自验收合格起要负责提供技术服务与技术支持，软件免费升级。

4.对用户在日常使用过程中出现的仪器故障和应用问题，技术人员接到通知立即响应，并提供技术指导，及时提出解决问题的建议和操作方法。如电话支持无法解决，维修站须在 24 小时内，派人员到设备现场进行维修(遇到不可抗拒的原因时，双方协商解决)。

5.公司在上海设有配件备件库，确保提供及时的保修、维修服务。在维修过程中如需更换零配件，维修站将提供原厂出产的全新的未经使用过的原配件。

6.质保期后终身维护，原厂对所售产品提供终身维修服务。如果因为该产品生产年限过长，零配件无法供应，维修方案将与用户协商解决。

7.保修费用含维保工时费、零配件费用和软件维护、升级费用，服务内容和细则与免费维保期相同。（含所有第三方辅助关联设备）

三、售后服务及支持人员：

戴孟特(上海)医疗科技有限公司

售后联系电话：021-51323825

售后服务主管：代胜利

制造商名称：戴孟特(上海)医疗科技有限公司

仅用于北京市第六医院 项目名称：第六医院医疗设备购置项目

# 临时起搏器售后服务




本公司是获得生产商独家授权的 [Livetec Pace-T10/T20] 临时起搏器(“ 产品 ”)在中国大陆的总经销商和技术服务商。本公司将对产品提供质量担保和售后服务,具体内容如下:

一、产品运抵购买方后，购买方应在三十日内完成验收并将验收单寄至美敦力销售代表。该期限未送达或逾期送达该验收单且未在该期限内提出书面质量异议的,视为设备验收合格,该期限届满之日视为设备验收合格之日。

二、本公司提供三年免费保修服务，自设备验收合格之日起计算保修期。如果因零配件等原因无法在十个工作日内将产品修复的，本公司将提供一个同型号或者具备相同使用功能的备用产品，待产品修复后予以换回；如果产品无法维修的，本公司将免费更换一个全新的同型号产品(“ 更换产品 ”)。更换产品的免费维修期为报修产品的免费维修期的剩余部分扣除备用产品的实际使用期间。

三、在免费保修期内，如购买方自行或者委托其他未获维修授权的第三方对产品进行拆解、组装、更换部件和进行其他处理的,或未按照产品说明书正确使用产品而造成产品故障的,本公司有权拒绝承担免费维修担保。

四、在免费保修期外，本公司提供有偿维修服务、标定服务、年度延保服务，详询美敦力售后服务热线 400-821-6699。

五、随主机附带的附件（固定装置；密封套；用户手册；电池盒及包装盒；两节 LR6 型(AA 型)碱性电池；手提箱)、连接导线和保护盖等不在免费保修服务和年度延保服务的覆盖范围。

六、此临时起搏器的长期可靠性受限于此器械的实际使用条件，本公司自设备验收合格之日起,提供维修服务的时间为 7 年,7 年后将不会对此临时起搏器进行维护或维修服务,届时请联系美敦力代表另行购买临时起搏器。

美敦力(上海)管理有限公司
(盖章)



扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

# 麻醉视频喉镜、输液泵、注射泵
# 售后服务

## 售后服务承诺

服务宗旨：

麦科田秉持“以客户为中心”的理念，为客户提供专业、规范、创新的优质服务，保障设备安全高效的使用，让客户获得高品质的服务体验。

服务体系：

麦科田公司在全国主要中心城市设有服务网点，均配备有接受过专业培训的工程师，为客户提供近在咫尺的服务。

365*24 小时服务热线 400-809-3369，随时为客户提供免费的远程咨询与技术支持。

总部维修中心，提供快递上门取件服务，给予客户更便捷、高效、贴心的服务。

微信公众服务平台(麦科田客户服务中心)，提供在线报修、咨询服务，以及校准、维护视频，汇聚行业内科普信息及技术发展动态信息，为客户提供良好的信息资讯平台。

深圳总部一办事处一工程师三级备件库，为快速解决客户的问题，提供充足、快捷的备件支持

完善的 CRM 服务系统，标准化的服务流程及回访机制，确保每一次客户需求得到妥善处理。

技术软件服务

终身免费（保修期内和保修期外）提供软件升级维护服务；同时可根据客户需要提供维修专用工具、使用手册、维修手册等技术资料，以支持医院技术人员技术工作。



扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

可根据客户需求，在深圳总部、办事处、客户端提供系统的技术培训，包含不限于操作使用、临床应用、日常维护、技术维修等。

院内 MQT（维护保养、质控校准、应用培训)服务，协助医院做好设备管理，为设备全生命周期管理保驾护航。

延保服务，针对过保设备提供收费延保服务，延保服务内容包含但不限于：维修备件、人工服务、设备维护等。

主动回访：不定期对仪器进行回访，保证仪器的正常使用。

服务流程

安装：接到用户场地准备就绪通知后，2 个工作日内安排工程师进行安装、调试、使用培训、维修培训，直到用户正常使用为止。

维修：接到客户报修后，1 小时内给予远程支持解决，远程无法解决的，4 小时到达现场服务等方式给予解决，无法及时解决的问题，提供备用机使用。

寄送修：客户可直接通过 400 报修，由总部服务中心安排上门取件，客户也可自行寄送；总部服务中心收到后 2 个工作日内修复并寄出。寄送修地址：深圳市南山区西丽沙河西路 5158 号百旺研发大厦 1 栋 12 层，用户服务部收，电话：18598005698。

售后服务承诺

主机质保时间：60个月。保修期内开机率≥98%，未达到开机率天数按照 1:3 延长保修

台车、一体机电脑质保时间：12 个月。

附件(电池、电源线等)质保时间：12 个月

响应时间：1 小时，到达现场时间3小时。



扫描全能王 3亿人都在用的扫描App

故障修复时间： 48 小时内，针对一些修复时间较长的故障机，麦科田公司将免费提供周转备用机。

回访或巡检计划： 质保期内每年至少 4 次。

质保期内：免费维修。

质保期外：保修期过后，免费巡检 2 次，对于进行维修情况不收取人工费等。

备件供应：保证停产后至少 10 年备件供应，以保证客户使用。

其他说明：

1. 不得将仪器维修及服务转交除深圳麦科田生物医疗技术股份有限公司授权人以外的任何人，由此产生的后果由客户自行承担。

2. 由于储存使用不当、人为损坏、电网电压超出范围、使用未经认可的附件耗材及意外事故所引起的维修费用由客户自行承担。

3. 由于地震、洪水等不可抗力引起的损坏或故障，由客户自行承担。

深圳麦科田生物医疗技术股份有限公司



扫描全能王 3亿人都在用的扫描App

# 多导睡眠监测仪售后服务

## 售后服务方案

**一、服务内容**

**1．免费保修期内售后服务：**

(1)免费保修期：我司在投标文件中列明设备主机、配件和易耗品的保修期限，并在此承诺提供主机免费保修期 3 年，所涉及的配件质保 6 个月，终身维修。保修期内，年度定期预防性维护保养次数 4 次。保修期内免费更换零配件、免工时费。

(2)验收期：自合同签订日起 20 天（日历日）完成到货、安装调试、培训、验收。

(3)故障或技术支持响应时间：厂家提供售后服务，2 小时内响应，24 小时维修到达现场处理故障（不可抗力情况除外），48 小时维修到位。消耗品和零配件供应及时，如需返厂维修提供备用机。

(4)若厂家产品软件进行升级，为满足临床需求我司将联系厂家进行免费软件升级。

(5)设备的硬件设备符合常规标准数据传输接口，附带业务软件需要与医院 HL7 集成平台、HIS、LIS、PACS、HRP 等系统连接，产生的软件接口开发、调试等费用由我方承担。

(6)我司按照招标要求在投标文件中的承诺，进行维修、维护及售后服务，必须提供产品原厂保修承诺函。

在保修期内，我司确保年开机率在 95%以上，若不能达到此开机率，将做以下处理：

a. 年开机率在 90-95%之间按一赔 一年 延长保修期；

b. 年开机率在 85-90%之间按一赔 二年 延长保修期；

c. 年开机率低于 85%，投标人必须无条件更换新机，并重新计算保修期，以及赔偿用户的直接经济损失和间接经济损失。年开机率=（365-停机天数）/365）

**2．免费保修期外售后服务**

(1)我司负责货物的终身维修，保证终身供应维修配件。



扫描全能王 3亿人都在用的扫描App

(2)厂家提供售后服务，__2__小时内响应，__24__小时维修到达现场处理故障（不可抗力情况除外），__48__小时维修到位。消耗品和零配件供应及时，特殊情况下可提供备用机。

(3)保修期满后，我司将用于优惠价供应维修零配件、消耗品和延续保修合同。价格最高的前5项零配件、消耗品和延续保修合同的报价明细必须填写于《零配件、消耗品和延续保修合同报价明清单》中，其中延续保修年度费用为中标价的5%。

(4)贵院可和我司就优惠价进行谈判，但优惠价不得高于投标人在投标文件的《零配件、消耗品和延续保修合同报价清单》中承诺的维修零配件、消耗品和延续保修合同的报价。

(5)厂家维修的货物经贵院验收合格，且厂家提供维修专用发票后，贵院支付维修费用。

**3．质量保证**

(1)我司及设备厂家不得以任何理由不按时进行维修，不得要求采购人购买所谓“保修服务”（即：不论设备有无故障先买保修服务），不得在设备中嵌设任何不利于采购人使用与维修设备的障碍。

(2)我司若中标将提供中标货物的技术文件，包括但不限于设备配置清单、产品说明书、图纸、操作手册、维护手册（含维修密码及接口数据）、质量保证文件、服务指南等，所有外文资料须提供中文译本。文件（附电子版PDF）应随货物一并交付至甲方指定地点。

(3)我司提供的货物必须为全新、经检验合格的产品。产品如需要计量检定的应提供相关计量检定部门出具的合法检定报告。

(4)我司负责将货物安全无损运抵采购人指定地点，并承担设备的包装、运输、保险、装卸、安装调试、培训、商检及计量检测、关税、增值税和进口代理等费用。

(5)贵院有权检验或测试货物，以确认货物是否符合合同规格的要求，并且不承担额外的费用。如果发现所交货物与投标文件中所承诺的不符或存在质量、技术缺陷等，采购人可以拒绝接收该货物，我司应在__30__天内采取补足、更换或退货等措施，以满足规格的要求，由此发生的一切损失和费用由投标人承担。



扫描全能王 3亿人都在用的扫描App

(6)我司负责货物的现场安装和调试，提供货物安装、调试和维修所需的专用工具和辅助材料。我司应在货物运至指定地点后派专人根据与甲方双方协定的时间开始安装调试，并在约定的时间内安装调试完毕。

(7)由我司代表、厂家代表和贵院组成验收小组对产品进行验收。验收标准按照国家规定标准执行。经检验设备正常运作后签署验收报告，产品保修期自验收合格之日起算。

(8)我司应按申购人的要求派专业技术人员免费对采购单位指定人员进行定期培训及指导，直至其完全掌握设备的基本故障处理技术。

(9)我司保证贵院在使用该货物或其任何一部分时，免受第三方提出的侵犯其专利权、商标权、著作权或其他知识产权的起诉。我司保证所提供软件的合法性，所发生的任何知识产权纠纷与贵院无关。

**4．拆机责任条款**

(1)甲方（医院）承诺，在本合同所涉医疗器械的质保期内，不得自行拆解、维修或委托除乙方（医疗器械制造商）指定维修机构之外的任何第三方拆解、维修本医疗器械。

(2)若甲方违反上述承诺，出现自行拆机或由任意第三方拆机的情况，自拆机行为发生之日起，本医疗器械的质保条例自动解除，乙方不再承担任何保修责任。甲方理解并认可，医疗器械的拆解与维修需专业技术与资质，非乙方指定专业人员的操作可能导致医疗器械损坏、性能下降及安全隐患等问题，因此自愿接受质保解除的后果。

(3)对于质保期内因甲方自行拆机或第三方拆机导致的医疗器械故障、损坏等任何问题，如需维修或更换零部件，甲方应承担全部费用，包括但不限于维修服务费、零部件费、运输费等。费用标准按照乙方届时有效的收费政策执行。

(4)甲方应妥善保管医疗器械，如因甲方保管不善导致医疗器械损坏或其他可能影响判断是否拆机的外观问题，乙方有权根据实际情况判断是否存在拆机行为，并依据本条款决定是否解除质保。若甲方对乙方判断存在异议，应提供充分证据证明医疗器械未发生自行拆机或第三方拆机情况，否则以乙方判断为准。

**5．违约承诺**

(1)贵院购买产品后，有权对该产品与其他设备进行配套、整合或适当改进，



扫描全能王 3亿人都在用的扫描App

而免受侵犯专利权的起诉。

(2)如我司未按照投标文件中承诺的时间交货或提供服务，我司承担延期交货和延期服务的违约责任，并赔偿采购人因此造成的实际经济损失。实际经济损失超出余款（合同总金额5%）金额，贵院有权终止合同。

(3)我司所交设备的品种、型号、规格、质量、功能、技术参数等方面不能实质性满足招标文件要约的，贵院有权拒绝收货，我司向贵院偿付项目采购金额10%的违约金；

(4)我司不能交付设备的，我司向贵院偿付项目采购金额10%违约金，并且贵院有权解除合同；

(5)我司逾期未交设备的，投标人向采购人每日偿付设备款10%的违约金。投标人超过交货期限__20__日仍未交货，采购人有权解除合同。

如果我司中标，违约金先从我司余款（合同总金额5%）中扣除，若有不足部分则由我司补齐

(6)如果我司中标，为避免虚假响应技术参数，影响后续项目进度，贵院有权要求我司在中标公示至设备到货期间，5个工作日内提供投标样品或样机在贵院院内进行演示及使用讲解，我司如未能按照时间和地点提供，贵院可以按照中标供应商弃标处理。

(7)我司按贵院招标文件中的承诺，进行其他售后服务工作。

**二、运输、安装和验收方案**

**1.运输：**

(1)产品供应所提供的货物为全新的货物。采用原厂包装，货物或其包装上标识货物的品牌、原厂商及产地，提供货物原厂商提供的货物装箱清单及货物质量检验合格证书，货物原产地证书。技术资料清晰、正确、完整。设备安装测试验收完毕。

(2)搬运、运输：在产品的运输方面，公司与大、中型的专业货运公司建立有长期的合作关系。在交货方面，公司将依据合同和使用单位指定的时间，根据实际情况选择合适的运输方式，将设备安全、快捷、无损地运送到指定的安装地点，交付给指定的人员验收。

(3)产品到货验收：设备运输到采购人指定地点安装完成后，采购人对设备



扫描全能王 3亿人都在用的扫描App

进行到货验收。

**2. 安装**

(1)在医疗设备安装前，我方已经做好环境的设计和准备工作。医疗设备的安装使用环境要求，包括供电、温度、湿度、空气净度和磁场、电场和电磁波的干扰，以及机房尺寸、屏蔽情况、缆线辅设等。

(2)医院客户需求沟通，并提供安装、调试及系统架构相关技术咨询。

(3)提交现场环境需求书和整改建议。

(4)针对项目实施所用到的工具、设备和其他资源进行准备。

(5)完成内部货物入库，销售、出库、运输流程。

(6)协调人员和院方相关人员进行现场货物的清点及初步数量验收。

(7)对交付中产生的问题进行记录，并尽快积极解决，达到合同要求。

(8)项目经理跟踪项目执行和服务质量监控。

(9)相关现场人员对到场设备拆除包装并签字。

(10)对现场环境进行复查检测，已确认符合安装规范要求。

(11)按客户规划要求和实施方案指导进行安装。

(12)责任人对实施、维护、使用及测试验收文档进行最终的完善。

(13)调试工作会严格按照说明书的要求进行，我方会对医疗设备的各项技术功能逐一调试。

(14)当医疗设备主要指标（软硬件齐全、技术功能实现、产品稳定性）达到招标文件要求，试运行通过；如果上述条件不满足，我方会重新进行试运行。

**3. 调试**

(1)系统测试：系统安装完成后，按照系统要求的基本功能逐一测试。

(2)单项测试：单项产品安装完成后，由我方进行产品自身性能的测试。设备通电测试应单台进行，所有设备通电自检正常后，才能相互联结。

**4. 验收**

(1)按照计划安排和认可的测试流程进行设备功能性调试

(2)对调试中遇到的问题和故障进行处理

(3)组织项目负责人对客户使用、维护等相关问题进行培训

**三、培训方案**



扫描全能王 3亿人都在用的扫描App

**1、人员培训方案**

(1)培训内容

- 日常操作及维护。
- 故障原因的分析。
- 故障的处理过程及需要使用的指令。
- 排障过程中可能引发的风险。
- 故障解决后的注意事项。
- 故障解决后的跟踪检测。

(2)培训教材：生产厂家编写有详细的使用说明书，提供给客户的应用人员作为学习和培训教材。在必要的时候，公司可以委派技术人员进行现场技术指导和应用技术讲座，以满足操作人员的需要。

(3)培训意见反馈：从项目培训开始到完成期间，我们将通过电话回访、传真、电子邮件、用户反馈表等多渠道的方式吸取用户的反馈意见。根据意见作出相应的回应，做到在系统的稳定性、使用的可靠性、操作的便利性和信息的安全性等方面精益求精。同时对于一些功能上影响较大，或是培训期间不完善的部分，我们将再组织资深工程师，根据反馈情况，再次进行多方位或一对一培训。

(4)培训效果跟踪：培训完成以后，我们将不定期地对系统的运行情况进行检查，以确定培训效果，并从反馈意见中不断总结经验，对于个别用户使用问题，将派有专门工程师专门解答。同时我们将从完善用户使用手册、方便快捷的联机帮助等几个方面来弥补培训中的不足。

**2．技术培训**

(1)我公司负责派遣人员现场对产品进行检验、安装、调试。并主要对用户进行以下五部分内容进行培训：

- 基础知识的培训。
- 设备使用操作方法培训。
- 日常维护保养的培训。
- 易损易耗件的更换。
- 疑难问题和常规故障的解决方法。
- 现场培训采用机器与用户手册、维修手册相结合的方式。



扫描全能王 3亿人都在用的扫描App

(2)培训安排：培训前，由售后服务项目负责人做好安排，与用户取得联系，安排好装机培训时间、培训地点，准备好培训所需教材，培训具体措施如下：

(3)培训方式：结合机器面对面现场培训及辅导。

(4)培训内容：仪器的基本工作原理，正确的操作使用方法，日常的维护保养，常见故障的排除以及易损耗件的更换等。

(5)培训效果：我方对贵院使用科室及维修人员关于机器常见故障及解决方案进行培训，培训会达到贵院人员能熟练掌握机器操作流程，能解决常见故障。

(6)培训确认：在《装机培训报告》上双方签字认可，存入用户档案。

(7)培训费用：公司负责所派工程师的所有费用及培训教材费用。

(8)经过以上这些培训后可以保证使用科室的人员，能够熟练使用该设备。

(9)培训时长：1—3 天。

(10)人员培训：选派有多年装机培训经验及客户服务经验的专业技术人员 2 名对贵院使用科室及维修人员进行 1—3 天进行培训，免费负责培训所有科室操作人员（至少 2 人），培训以贵院操作人员能熟练掌握机器操作流程及日常维护，能解决常见故障为止。



扫描全能王 3亿人都在用的扫描App

# 肺功能测试系统售后服务

呼吸家 BreathHome

## 《售后服务实施方案》

一、适用范围

本服务方案适用于呼吸家全系列产品安装培训及售后服务的各项工作。

二、服务内容

(一) 售后服务

1. 质量保证服务

2. 客户投诉处理服务

3. 客户跟踪服务

4. 售后服务与监督

(二) 培训服务

1. 设备操作培训

2. 技术维护培训

3. 安装培训

三、服务体制

1. 公司总部设专门的售后服务中心统筹管理售后服务工作，并设一对一式的专业客服人员为客户提供全面周到的售后服务。

2. 公司总部提供专项技术咨询服务，一年两次预防性定期检修服务。

3. 公司设立全国售后服务热线咨询电话，开设公司售后服务信箱，以便客户随时获得需要的服务。

四、服务保证细则

(一) 售后服务及保修

1. 质量保证服务

1.1 质量保证服务原则

质量保证：合同项下货物的质量保证期从安装验收合格之日算起，对设备提供 7 年的免费原厂保修（保修范围为全保）。为使甲方得到明确的质量保证服务承诺，维护甲方合法的权益，所以我方在提供相关服务的过程中，必须遵循以下原则：

1.1.1 柒年期质量保证原则

保质期内凡属产品质量问题,免收服务费用(包括材料、工时、设备等费用)，双方另有约定的除外。



扫描全能王 3亿人都在用的扫描App

1.1.2 终身服务原则

我方对产品提供终身服务，不论任何时间，任何问题，我们都将最大限度为甲方服务；质保期后，产品损坏仅收取成本费。

1.2 质量保证服务标准

1.2.1 无偿服务标准

1.2.1.1 保质期内凡属产品质量问题，均属无偿维修范围。

A、由材料使用不当造成的质量问题；

B、由工艺应用不当造成的质量问题；

1.2.1.2 保质期内同一质量问题经两次维修未能达到质量标准的给予无偿更换新产品。

1.2.2 有偿服务标准

1.2.2.1 顾客因使用、维护、管理不当造成的质量问题。

1.2.2.2 自行拆动造成损坏的。

1.2.2.3 不可抗拒因素造成损坏的。

1.2.2.4 超过“承诺”保质期限的。

1.3 保修服务期限以外

1.3.1 保修服务期外，不管是人因素还是自然磨损造成的零部件损坏，我方进行零部件更换时均只收取成本价。

1.3.2 产品保修结束后两个星期，甲方访确认签字，完成本次保修服务对超出保修期产品作出的收费维修部分有三个月保修。

2.客户投诉处理服务

我们为您提供以下五项投诉内容：

2.1 产品质量投诉：其中包括产品在质量上的缺陷、产品规格尺寸不符、产品技术规格超出允许误差等。

2.2 购销合同投诉：其中包括产品数量、规格、交货时间、交货地点、结算方式、交易条件等与原购销合同规定不符。

2.3 货物运输投诉：其中包括货物运输途中发生的损坏、丢失包装不良造成的损坏，因货物装卸水当出现的损坏等。

2.4 服务质量投诉：其中包括对甲方销售人员的服务质量、服务态度、服务方式、服务技巧、服务专业等提出的批评与建议。



扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

2.5 顾客建议:主要包括提高服务水平的建议,提高服务标准化程度、降低成本、优化销售渠道方面的建议,对企业营销业务与管理提出的批评和意见等。

3.客户跟踪服务

3.1 产品安装验收完成 2 个工作日内,我方客户服务专员将进行产品、安装及服务质量满意度调查，并向甲方提供使用、运行、维护等技术文档。主要包括：产品说明书、技术性能和指标。

3.2 不定期进行电话产品质量跟踪和服务需求跟踪，并将相关的问题提交我方相关部门进行改进优化。

3.3 质保期内，对我方的产品及安装进行巡检。

3.4 对我方提供产品的使用及维护情况，系统、规范的建立相应的服务档案，以便为甲方提供技术准确的使用及维护数据。

3.5 每处度定期进行产品质量跟踪和服务需求跟踪，使甲方能行到持续、长久的服务。

4.售后服务与监督

4.1 售后服务承诺

我方郑重承诺：向甲方提供良好的长期保修、维护所在地 2 小时以内、郊区 4 小时以内现场响应.其它地区 24 小时现场响应并解决问题。

4.1.2 响应级别：7 天×24 小时。

4.1.3 平均排除故障时间为 1 小时。

4.1.4 保修期内，我方保证设备维护、部件更换时使用和原设备相同品牌型号相同的全新配（备）件。被替换下来的配件属于我方财产，而替换配件为甲方财产。

4.1.5 保证为甲方提供的备件库备件充足，可满足甲方日常使用、排除故障等要求。保证自设备交付甲方使用之日起至少 10 年的全套零配件供应，并将承担由于违反此项承诺而致使甲方所发生的一切费用。

4.1.6 在每次预防性定期检修服务后提交货物使用、维护档案，保证甲方及时了解其使用情况。

4.1.7 建立甲方用户意见反馈渠道，对甲方用户意见处理解决后，及时通报甲方。

4.1.8 我方发现自身设计缺陷和质量问题时，须主动通知甲方用户，并免费对其进行补救。

4.2 服务监督

为了不断完善服务管理和拓展新的服务模式，我方欢迎来自甲方的监督和批评。我方将主



扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

动回访以便及时了解甲方的意见，迅速改变服务的不足之处。同时还设立了由专人负责的服务监督电话及信箱。

(二) 培训服务

1.培训内容及培训对象

1.1 免费为设备操作人员提供设备操作培训。

1.2 免费为技术维护人员提供设备维护培训。

1.3 免费为客户提供安装培训。

1.4 免费为客户提供产品技术收进及相关知识培训。

2.培训时间与地点

2.1 培训地点:甲方指定地点

2.2 培训时间:甲方指定时间

每年一次由甲方指定时间,为甲方用户提供规范的专业技术培训

2.3 根据售后追踪服务,我方将根据甲方使用情况免费为客户提供相关的技术改进及使用知识培训。

3.培训完成后，将客户培训情况进行记录与统计，并进行相应的归档，以便后期为客户提供更全面、周到的服务。

五、特别承诺

1.我方作为生产商应直接提供维护服务，或授权经甲方认可的其他服务商提供维护服务。对保修期满后的维护服务，甲方有权选择最终服务商。如因我方设备设计缺陷而造成甲方损失，我方不得以甲方未购买我方维护服务为由拒绝承担责任。

六、售后服务保障体系

(一) 服务管控体制

1.我方总部设专门的售后服务中心统筹管理售后服务工作，制定相关的执行标准，并对各服务网点的服务工作进行监督与控制。

2.在服务省市设立服务机构，并设一对一式的专业客服人员，负责本省市的售后的服务工作。如零配件备货、收集客户反馈信息、受理客户投诉、产品维修等工作。为客户提供全面周到的售后服务。

3.公司设立 7x24 小时全国服务电话，开设公司售后服务信箱，以便客户随时随地获得需要的服务。



扫描全能王 3亿人都在用的扫描App

（二） 运输保障体系

1.与第三方物流公司长期签约，成为合作伙伴，为我方的客户提供高效、高质、低落沉本的物流服务。

**售后服务联系方式**



您的售后专员：陈国记

您的售后专线：400-030-1510

24 小时售后服务热线：13265907326

电子信箱：cgj@huxijia.com



扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

SHINVA 新华医疗

## 售后服务承诺

新华医疗是一家具有 80 多年历史的大型医疗器械综合性企业，2002 年在上海上市，良好的企业信誉、可靠的产品质量，为企业开辟了广阔的发展空间。

感控事业部全线产品在全国均有良好的市场占有率，高温、低温及清洗三大类产品的市场占有率更是超过 70%，保证售后服务的质量、及时性尤为重要，感控事业部根据市场需求，自身特点等提出“抓客服，保饭碗，学技术、会维修”的指导思想，并制定各类措施保证售后服务，具体如下：

一、 服务体系：

1、 设置维护保养、抢修、视频中心技术工程师、客服中心专业工程师、研发人员五级服务体系！

2、 各大区设置零配件仓库保证零配件及时供应；

3、 设置专业安装、调试及培训三大售后支持队伍；

4、 设置专人现场跟踪式服务；

二、 人员设置：

1. 外勤人员：将全国 338 个地级行政单位分成 3 个区域，近 600 人的外勤队伍提供售后服务保障：

   a. 人员划分为维护保养队伍、抢修队伍，保证各地维保和抢修的基本需要；

   b. 人员实行属地化招聘，保证包括节假日在内的 365 天每天 24 小时服务；

2. 总部人员：抽调各类设备的精兵强将形成 50 人的专业队伍，对所有项目进行专业安装、调试、培训队伍，现场跟踪服务，形成对售后服务的有力支撑；

三、 具体措施：

1， 五级服务体系分工：

外勤人员保证所有设备的维护保养和抢修服务，改变以前只抢修的模式，保证售后服务的及时性，对各地无法解决的疑难问题可通过三种途径解决：

途径一：通过手机（所有外勤人员、技术人员均配置 4G 手机）与视频中心技术工程师进行现场视频沟通，指导其解决问题，如遇到视频中心工程师解决不了可邀请技术人员加入到视频网络，共同会商问题解决方案；视频中心采取 24 小时值班；



手机截屏



扫描全能王 3亿人都在用的扫描App

途径二：通过视频无法解决的总部将派出客服中心的专业工程到现场解决问题；

途径三：技术中心研发工程师：主要解决上述人员无法解决的问题及产品工艺调整，比如清洗机准备清洗全新的器械，人员将外派技术人员到现场跟踪，保证各类设计工艺的变化；

2、公司总部安装、调试及培训的服务方式：所有整体的安装、调整及培训均由公司总部派人到现场处理

①、安装队伍：熟悉各类设备的安装要求，严格按照技术部制定的安装标准进行专业安装，确保设备的正常安装；为下一调试提供保障；

②、调试服务：熟悉各类设备的性能，操作等，按照技术部制定的调试流程进行调试，保证达到设备的正常指标；为进一步运行提供保障；

③、培训：分两步操作：用户现场培训和公司现场培训；

a、公司现场培训：可提供 2-3 名人员到公司培训，培训内容以设备操作和简单维护为主；

b、用户现场培训：派专业讲师对所有人培训进行系统化培训，培训内容从消毒供应中心的流程、清洗、包装、设备的操作及简单的维护操作等，具体内容如下：

- ✧ 消毒供应中心理论：流程、各区操作规范、国家规范；
- ✧ 设备知识：原理、实际操作、日常保养维护、常见故障分析及排除；
- ✧ 能源操作注意事项：水质、蒸汽、压缩空气等使用；
- ✧ 各类设备监测：化学监测、生物监测、仪器校准、第三方监测；
- ✧ 具体操作：包装（包布、纸、盒、箱、盘）、设备装、运输等；
- ✧ 人事（岗位、操作职责）

3. 跟踪式服务人员：消毒供应中心投入使用初期需要设备、人员及工程等各系统的磨合，包括人员对新流程、设备等需要有熟悉的过程，为此我们安装专人到现场跟踪服务，随时解决问题，服务时间根据医院的使用情况确定，周期至少 1 个月；

4. 建立零配件仓库：对于常规零配件实行大批量备货，对特殊配件实行部分备货，保证零配件的及时供应；

5. 提供年保服务：出保修期设备可以签订年保服务，年保模式多样方式可选择；



扫描全能王 3亿人都在用的扫描App

①.全保服务：根据协议提供技术保养服务，所有零配件更换均不另行收取费用；

②.半保服务：根据协议定期提供技术保养和部分零配件，（价值不易损坏配件单独收费）

③.技术保养服务：根据协议定期提供技术保养，需要更换配件单独收费；

6、 响应时间：售后服务人员接到用户的电话后，2 小时响应，4 小时内到位，24 小时内及时排除设备故障。

四、 设备保修期：设备质保期 5 年，终身维修服务。负责提供技术服务与技术支持，软件免费升级.保修期外可签订年保服务。

五、

（1）由原厂工程师安装完成，经医院或第三方检测、验收合格入库之日起算。在质保期内，任何由于机器质量原因或正常使用引起的故障及损坏，除人为因素损坏外，由原厂提供免费维修。

（2）原厂对所售产品提供终身维修服务。如果因为该产品生产年限过长，零配件无法供应，维修方案将与用户协商解决。

（3）保修费用含维保工时费、零配件费用和软件维护、升级费用，服务内容和细则与免费维保期相同。（含所有第三方辅助关联设备）

六、 售后服务联系方式：

①. 联 系 电 话 ：0533-3591216（售后）

0533-3584911（销售）

②. 免费服务热线：4006581876

③. 技术咨询电话：0533-3591204 0533-3591202

山东新华医疗器械股份有限公司



扫描全能王 3亿人都在用的扫描App

# 五、中标通知书


**北京国际贸易有限公司**

**BEIJING WORLD TRADE CO.,LTD.**

地址：中国 北京建国门外大街甲3号　　邮编：100020　　TEL：010-85343360

Add:A-3 JIANGUOMEN WAI STREET,BEIJING 100020 CHINA　　FAX：010-65072239


## 中标通知书

**北京臻东医疗器械有限公司：**

在我公司组织的第六医院医疗设备购置项目（招标编号：0686-2611BI045949Z）国内公开招标方式采购中，确定贵公司为本项目01包的中标供应商。

中标金额：￥1,015,000.00 （大写：人民币壹佰零壹万伍仟元整）。

请贵公司自中标通知书发出之日起三十日内与采购人签订合同。

特此通知。

北京国际贸易有限公司

2020年10月15日



扫描全能王 3亿人都在用的扫描App