

购销合同

甲方：首都医科大学附属北京安贞医院

乙方：北京九州通伯特利医疗器械有限公司

根据《中华人民共和国民法典》及其有关法律法规，为明确甲乙双方的权利义务，遵循平等、自愿、公平和诚实信用的原则，经甲乙双方同意签订本合同，共同遵守执行。

乙方承诺其是具有相关销售资质、合法诚信经营的企业。

经招标甲方同意向乙方采购下列货物：

1. 货物名称、数量、产地及配置（详见附件）

货物名称：麻精药品智能保险箱

数量：10

产地：中国

品牌：江苏人先

单价：190328

货物配置清单：详见附件一（为本合同的一部分，具有同等的法律效力）

2. 成交价格（金额大写）：壹佰玖拾万叁仟贰佰捌拾元整。（人民币）

¥1903280

本合同价款为固定不变价，该合同成交价格包括上述设备的价款、安装调试、搬运、验收、包装、税费以及培训、质保期保障、保修期内维修等履行本合同的全部费用。

3. 交货地点：甲方指定地点

4. 交货确认：乙方须在发货前向甲方发出书面交货通知单，得到甲方确认后方可发货，否则甲方有权拒收。

5. 交货方式：乙方送货上门，并负责搬运。

6. 交货期限：接到甲方通知后 60 日内。因入场时间未定，最终交货时间以甲方要求为准。安装时间：交货后 5 日内安装完毕。乙方应随设备向甲方交付使用说明书、产品合格证、保修卡及本合同设备所有的相关配件和资料。

7. 包装及运费：符合货物运输的相关国际惯例及货物的使用目的，乙方承担包装费及运费，货物运输的风险由乙方承担。包装物符合 ISO14000 环境管理体系要

求且不回收。

8. 付款方式:

合同签字盖章,且甲方收到乙方提供的正式发票并审核无误后,甲方向乙方支付合同总金额的 50%;验收合格,且甲方收到乙方提供的正式发票并审核无误后,甲方向乙方支付合同总金额的 40%;验收合格 1 年后,且甲方收到乙方提供的正式发票并审核无误后,甲方向乙方支付合同总金额的 10%。

甲方支付费用 7 日前,乙方应将对应金额的法定发票提供甲方审核,待审核通过后甲方按照合同约定向乙方支付费用,如发票审核不合格或乙方未提供发票,则甲方有权拒绝支付相关费用。

9. 质量保证: (1) 国产产品质量保证: 乙方所提供产品必须是厂家生产的全新产品,货物指标符合国际相关专业的要求,符合国内有关标准及行业规定以及甲方的使用要求,符合生产合格标准(符合厂家技术说明书),乙方提供原厂合格证明及使用说明书。(2) 进口产品质量保证: 乙方所提供产品必须是原装进口的全新产品,货物指标符合国际相关专业的要求,符合国内有关标准及行业规定以及甲方的使用要求,符合生产合格标准(符合厂家技术说明书),乙方提供原厂合格证明和进口的有关证明及中文使用说明书。

10. 质保期: 质保期,在本合同中指乙方承诺的产品在正常使用情况下不会危及人身或财产安全的时间段。

(1) 设备安装调试验收合格后乙方提供的质保期限为 3 年。

(2) 在质保期内,若出现维修不能或无维修价值的情况,乙方应赔偿甲方因此所遭受的损失(计算方式:按照设备尚未使用年限占设备使用寿命的比例乘以设备的总价款)。

11. 权利瑕疵

乙方在此向甲方承诺,其交付的货物无其他权利瑕疵,权利瑕疵包括但不限于:

11.1 乙方向甲方提供的货物侵犯第三人的合法权益,此种合法权益包括但不限于知识产权,并且此种知识产权不限于乙方所提供货物本身的硬件、软件、外观设计,还包括乙方所提供货物中所包含的零件、配件、部件所具有的知识产权。

11.2 乙方所提供的货物已被有关部门查封、扣押、冻结。

11.3 乙方所提供的货物属于违法货物，所谓违法货物包括但不限于乙方所提供的货物属于走私货物、被相关主管部门暂停销售、禁止销售或被有关部门列为不合格产品。

11.4 乙方所提供的货物已经被抵押、质押、作为融资租赁的特定标的物、作为购销合同的特定标的物的。

11.5 乙方所提供的货物属于其自行或委托他人拼装、组装形成的，无论拼装、组装的零部件是否属于二手、废旧材料，此种拼装、组装形成的货物均属于本条所约定的瑕疵的范畴。

11.6 乙方所提供的货物虽不是其自行或委托他人拼装、组装形成的，但乙方明知或乙方虽未明知但没有履行应尽的注意义务而向甲方交付的，此种情形属于本条所约定的瑕疵的范畴。

11.7 乙方与甲方签订本合同时，已经不具有销售本合同所约定的货物的资质的。

11.8 乙方与甲方签订本合同时，虽仍具有销售本合同所约定的货物的资质，但相关主管部门已经受理了第三人的投诉、或相关主管部门对乙方已经实施了检查，且乙方在签订本合同之后被主管部门取消销售本合同约定货物的资质的。

11.9 乙方与甲方签订本合同之前、之时、之后准备解散或解散的。

11.10 乙方与甲方签订本合同之前、之时、之后将进入或已经进入破产程序的。

11.11 乙方与甲方签订本合同之前、之时、之后被本合同所约定的货物的生产商或总代理商或销售商或总销售商取消销售授权的。

11.12 乙方与甲方签订本合同之前、之时、之后因包括但不限于法定代表人、大股东、董事长、经理、实际控制人等任何对乙方自身的运营有影响的自然人或法人股东，因自身健康原因或违法行为或任何原因，导致包括但不限于乙方无法持续、稳定运营，或造成乙方雇员更换频繁等情形出现的。

11.13 双方关于其他属于权利瑕疵情形的约定。

12. 验收标准：乙方将货物运送至甲方指定地点后，按照本合同规定的设备名称、数量、规格及功能等相关项目进行验收，验收合格后签署书面验收合格报告。如验收不合格，甲方有权拒收。乙方应重新发货，交货期限不予顺延。

13. 售后服务：货物安装调试验收合格后双方共同签署书面验收合格报告，自签署书面验收报告验收入库合格之日起，整机免费保修 3 年，终身维护，软件终身免费升级，详见附件二《售后服务承诺书》（为本合同的一部分，具有同等的

法律效力)。乙方应向甲方提供乙方与厂家的承诺书,保证售后服务由厂家提供;若甲方不能享受厂家提供的售后服务,由乙方履行售后服务,若乙方不履行或怠于履行,经两次催告后,甲方有权请第三方提供售后服务,由此产生的费用和损失由乙方负责。

(注:保修期,即指生产者或销售者向消费者出售商品时承诺的对该商品因质量问题而发生故障时提供免费维修及保养的时间段。)

14. 合同变更:经双方协商一致,并共同签署书面变更协议或补充协议的,可以对本合同内容进行变更和补充。

15.违约责任:

(1)甲乙双方应按照本合同约定审慎、诚实的履行本合同,任何一方违约的,违约方应承担违约责任,同时守约方有权选择解除本合同。

(2)对于违背承诺拖延交货时间或付款时间的一方,每拖延一天须支付另一方合同额的 0.5%作为违约金。乙方拖延 10 日仍未交货的,甲方有权解除合同并要求乙方支付合同金额 30%的违约金。

(3)质量验收不合格或一年内同一故障累计出现两次以上(含两次)或检定结果未能通过技术监督鉴定标准,甲方有权要求乙方退货或更换新品,由此而产生的经济损失由乙方负责。若更换,更换一次后仍不合格,甲方要求退货的,乙方应当负责退货,并赔偿给甲方造成的损失,同时甲方有权解除合同,此外甲方有权要求乙方支付合同总金额 30%的违约金。

(4)乙方交付的货物数量不符,甲方有权拒绝接收货物,并要求乙方在五个工作日内按照合同约定的数量交付货物,乙方拒不交付的,甲方有权解除合同,不予支付任何费用,并要求乙方承担本合同总金额的 30%违约金。

(5)乙方交付的货物名称、型号、品牌、产地不符合甲方要求,若在验收阶段,甲方有权拒绝接受货物,并有权要求乙方在 30 个工作日内重新交付符合标准的货物。若已经接受货物,甲方有权要求乙方在 30 个工作日内更换货物。乙方拒绝更换或重新交付,甲方有权解除合同,并要求乙方承担本合同总金额的 30%违约金。

(6)乙方应保证货物质量符合标准,如因设备质量问题造成甲乙双方任何一方或第三方人员伤亡或财产损失的,均由乙方承担全部赔偿责任,同时甲方有权解除合同。

(7) 如乙方在搬运、安装设备的过程中造成甲乙双方或第三方人身财产遭受损害的, 应由乙方承担全部责任, 同时甲方有权视具体情况选择解除本合同。

(8) 乙方未按约定提供售后服务的, 甲方有权聘请第三方进行服务, 费用由乙方承担, 上述情况每出现一次, 乙方应向甲方支付合同金额 20% 的违约金, 累计发生 2 次以上的 (含 2 次), 甲方有权解除合同, 并有权要求乙方支付合同金额 30% 的违约金。

(9) 如乙方违反本合同第 11 条之约定, 甲方有权解除合同, 同时甲方有权要求乙方支付合同金额 30% 的违约金。

(10) 本合同所约定的违约金不足以弥补因乙方违约致使甲方所遭受的损失, 甲方有权要求乙方补足差额。

(11) 如乙方违反合同义务, 甲方有权优先从剩余货款中扣除相应的违约金, 不足部分乙方仍然需向甲方支付违约金。

(12) 甲方按照合同约定向乙方发出解除合同的通知时, 合同解除。合同解除后, 乙方需退回甲方已付货款, 并自行将设备运回, 所发生费用由乙方自行承担, 若乙方在收到甲方解除通知后 15 日内未将设备运回, 视为乙方同意甲方自行处理, 所发生的费用和损失由乙方承担, 合同解除后乙方仍然需按照本合同规定承担相应的违约责任。

(13) 乙方在合作期间及合作结束后, 未经甲方书面同意, 不得在任何形式的宣传材料、广告、媒体发布或公开声明中, 使用甲方 (或包含 “安贞” “北京安贞医院” 等) 的名称、商标、标志、域名、产品或服务进行宣传或暗示其与甲方存在任何形式的合作关系, 包括但不限于技术合作、业务往来、信用担保等。如违反本条内容, 甲方有权要求乙方停止此侵权行为, 并要求乙方赔偿甲方由此遭受的损失 (包括直接损失及间接损失)。

16. 不可抗力: 指不能预见、不可避免, 并不能克服的事件, 这种客观情况已经或可能对公司的业务及发展前景产生实质性的不利影响。包括但不限于: 政府强令关闭, 国家政策禁止, 战争, 自然灾害等。遇到上述客观情况一方应尽快将客观情况通知对方, 并向对方提供相应的法律证明文件和政府文件及其他权威资料。因上述事件不能履行合同的, 应及时书面通知对方, 减少对方的损失, 并根据该事件的影响程度, 部分或全部免除责任。

17. 争议处理: 在合同履行的过程中, 双方发生争议, 应先协商解决。经协商不

能解决的,任何一方可向北京市朝阳区人民法院提起诉讼。

18. 合同的组成部分: (本合同, 货物配置清单, 售后服务承诺书, 招标文件, 投标文件, 中标通知书), 为本合同不可分割的一部分, 具有同等法律效力。

19. 合同的生效: 本合同自双方法定代表人或授权代表签字盖章后生效。

20. 合同份数: 本合同正本一式陆份, 具有同等法律效力, 甲方伍份, 乙方壹份。

甲方: 首都医科大学附属北京安贞医院

乙方: 北京九州通伯特利医疗器械有限公司

地址: 北京市朝阳区安贞路2号

地址: 北京市房山区窦店镇广茂北路

36号院1号楼8-B303-1

法定代表人签字:

法定代表人签字:

委托代理人签字:

委托代理人签字:

电话:

电话: 13810134428

传真:

传真: 010-62235612

邮编:

邮编: 102402

开户行:

开户行: 中国工商银行股份有限公司

北京玉东支行

账号:

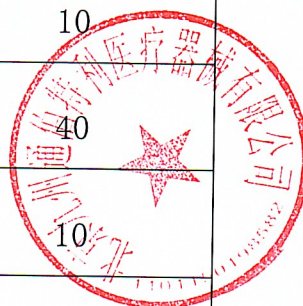
账号: 0200207809200211679

日期: 2016年7月23日

日期: 年 月 日

附件一：配置清单

配件名称	单位	数量
触摸显示器	台	10
无线键盘	套	10
无线鼠标	套	10
工控主机	台	10
标签打印机	台	10
光电指纹模块	套	10
电源线	套	10
开关电源	套	10
机械密码锁	套	10
福马轮	组	40
散热风扇	套	10
抽屉模块	层	60
空安瓿抽屉模块	套	10
冷藏模块	套	10
麻精全流程管控系统 (软件)	套	1



二：售后服务承诺

1、货物安装调试验收合格后双方共同签署书面验收合格报告，自签署书面验收报告之日起，整机免费保修3年，终身维护，软件终身免费升级。并按照医院固定资产管理要求配置数据采集终端与设备电子标签（RFID芯片），协助医院实现多院区资产管理信息化目标。

2、保修期内，任何由于机器质量原因或正常使用引起的故障及损坏，我公司提供免费维修。保修期满后，维修只收取配件成本费，免收其他一切费用。

3、我公司提供 24 小时全天候技术支持。热线电话： 051355092669 联系人：龚伟 。如果所售设备出现故障，我公司维修人员接到报修通知后应在 2 小时内响应，若电话无法解决，我公司维修人员应在 4 小时内到达现场，12 小时内进行故障排除，提出解决方案。若设备无法现场修复，我公司可免费提供同类设备供甲方使用，直到设备修复止。我公司保证提供及时、迅速、优质的保修服务，保证设备所需的备品、备件和易损件为原厂全新件。免费保修期后，我公司为维修配件提供一年免费保修。

4、定期保养、检修：保修期内/外，我公司维修人员每三个月为所售设备提供免费的保养、检修服务。其中包括但不限于：设备的安全检查、运行状态检查等，并提供每年的系统状态报告等。

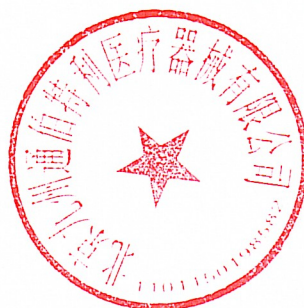
5、设备运抵现场后，供货商接到通知后 5 日派工程技术人员抵达现场，进行安装、培训，对操作人员进行使用、保养培训。保证仪器可以正常使用。

6、到货后厂家根据院方时间，安排不少于 5 人，每人不少于 20 小时，免费培训。



原厂售后

药品智能保险箱 售后服务方案



江苏人先医疗科技股份有限公司

目录

1 售后服务制度.....	1
1.1 总则.....	1
1.2 服务承诺.....	1
1.3 服务流程.....	2
1.4 服务规范.....	2
1.5 监督管理.....	2
1.6 其他规定.....	3
2 售后服务内容与计划.....	3
2.1 建立售后服务体系.....	3
2.2 提供技术支持.....	4
2.2.1 远程技术支持.....	4
2.2.2 现场技术支持.....	4
2.2.3 专项技术服务.....	4
2.3 提供客户回访.....	4
3 售后服务响应机制.....	5
3.1 快速响应机制.....	5
3.2 分级响应时间.....	5
3.3 人员安排.....	6
4 标准化维保方案与价格承诺.....	6
4.1 免费维保内容.....	6
4.2 质保期外维保价格承诺.....	7
4.3 维保服务交付标准.....	7
5 应急处理预案及措施.....	7
5.1 前期准备.....	7
5.2 应急处理程序.....	8
5.3 特殊情况应急.....	8
6 备品备件供货方案.....	8
6.1 单台备品备件清单（质保期内免费）.....	8
6.2 单台易损件清单（终身免费提供）.....	9
6.3 质保期外备件价格承诺.....	9
附件 1：技术巡检方案.....	10



售后服务方案

1 售后服务制度

1.1 总则

目的：明确设备售后服务的管理标准、流程和要求，规范药品智能保险柜的报修、维护与应急处理流程，确保设备持续稳定运行，保障药品（尤其是管控药品）的存储安全、存取准确与追溯完整，确保客户权益，提升服务质量。

适用范围：适用于公司所有售出麻精药品智能保险柜的售前咨询、售中安装调试、售后维修保养、应急处理及全生命周期技术支持等环节。

1.2 服务承诺

质量承诺：公司对所售设备实行严格的质量控制，确保每一台设备出厂前经过全面测试，性能稳定可靠。免费 3 年质保期内因设备质量或安装调试原因引起的全部维修费用（包括更换零配件、易损件的费用）均由我方承担。

服务承诺：提供及时、专业、高效的售后服务，7×24 小时响应客户需求，解决使用过程中遇到的各类问题。

保修期限：提供 3 年免费全保服务（涵盖各种原因引起的硬件故障、软件故障及系统维护），设备维修或更换后其保修期相应顺延。

安装调试承诺：免费提供设备送货至医院指定地点、卸货、安装及调试服务，提供安装必要的零部件；装机调试过程如对房屋结构造成破坏，我方承担全部修复及赔偿责任。

软件服务承诺：提供系统软件终身免费升级服务（含通用版本功能更新、安全补丁及漏洞修复），与医院 HIS 系统、药房管理系统等其他系统连接时免费提供技术支持。

合规与知识产权承诺：保证所投产品的合法性，任何知识产权纠纷与采购人无关，造成损失由我方全部承担；随时提供设备审计追踪报表模板，协助医院应对药监、卫生行政部门的飞行检查。

场地安全承诺：提供投标产品运行总重量，医院有权要求我方聘请有资质的第三方机构对现有场地作出评估；若场地不满足装机及安全运行要求，医院有权不接受中标产品，我方无条件放弃中标资格。

资料与培训承诺：免费提供产品说明书、配置清单、出厂合格证；安排专业技术人员对临床操作人员免费提供使用培训（一对一或一对多），直至熟练掌握；对医院维修工程师进行免费的设备维护、维修专项培训。

1.3 服务流程

接收信息：售后服务部门通过 7×24 小时服务热线、在线报修系统、邮件、现场反馈等多渠道接收客户售后需求。

问题诊断：根据客户描述的故障现象进行初步判断，30 分钟内电话相应，2 小时内到达现场，先提供远程技术指导；无法远程解决的，立即安排技术人员现场诊断。

解决方案：根据诊断结果制定针对性解决方案，明确处理时限、所需备件及应急措施，提前告知客户。

实施服务：按照解决方案安排技术人员现场服务或远程支持，优先保障核心取药功能与药品安全。

客户反馈：服务完成后主动收集客户反馈，确认问题解决效果；24 小时内进行电话回访，持续跟踪设备运行状态。

1.4 服务规范

响应时间：系统出现故障时，30 分钟内响应并提供远程技术支持；如需上门维修，技术工程师按故障等级在规定时间内到达现场。一般故障处理时限不超过 8 小时，若故障不能在接到报修后 1 周内修复，我方在 24 小时内提供同型号备机供医院使用，直至故障设备修复。

服务态度：服务人员具备良好职业素养，热情、耐心、细致解答问题，不得推诿、敷衍客户；现场服务时统一着装，遵守医院各项规章制度。

专业技能：所有售后服务工程师均经过厂家严格培训并授权维修，持有相应专业资格证书，确保准确判断并有效解决问题。

服务记录：详细记录每次售后服务的过程、故障原因、处理结果及更换备件信息，建立单台设备专属售后服务档案，档案留存期限不低于设备使用年限。

1.5 监督管理

质量监督：质量部门对售后服务全过程进行监督，实行安全一票否决制，任何涉及安全漏洞、审计功能失效的问题均为最高优先级，必须立即彻底解决。

客户满意度调查：每季度开展客户满意度调查，每年进行一次全面服务质量评估，将评价结果作为改进服务的重要依据。

绩效考核：将售后服务响应速度、故障解决率、客户满意度等指标纳入员工绩效考核体系，激励员工提升服务质量。

投诉处理：设立专属投诉专线（400-181-2669），接到投诉后 24 小时内给出处理方案，72 小时内解决并反馈结果，建立投诉处理台账以备核查。

1.6 其他规定

有偿服务：超出 3 年质保期限或保修范围的维修服务，我方提前向客户说明费用标准和项目，经确认后实施。

配件管理：在北京市和南通市均设立备品备件库，确保维修所需原厂配件及时供应；承诺终身提供该设备的所有维修零配件，未列入清单的零配件由制造商免费提供。

知识库建设：建立完善的售后服务知识库，收集常见问题及解决方案、故障案例分析等内容，定期组织工程师培训学习。

2 售后服务内容与计划

2.1 建立售后服务体系

为确保麻精药品全流程管控系统稳定运行，公司建立覆盖售前、售中、售后全环节的一站式售后服务体系：

服务网点布局：

生产厂家总部：江苏人先医疗科技股份有限公司，地址：江苏省南通市经济技术开发区东方大道 289 号，联系人：龚伟，联系电话：400-181-2669、18021696218

本项目设立专门售后服务组，安排常驻服务人员：吴寅跃，联系电话：18021696212

专业服务团队：拥有一支由系统集成项目管理工程师、软件设计师、结构工程师、嵌入式工程师及资深售后服务工程师组成的专业团队，所有人员均具备 3 年以上医疗设备售后服务经验，熟悉麻精药品管理法规及设备运行原理。

备件保障体系：北京、南通双备件库储备充足的原厂零配件及易损件，一般零配件 24 小时内到货，特殊零配件 4 周内到货。

2.2 提供技术支持

2.2.1 远程技术支持

提供 7×24 小时技术支持热线：400-181-2669、0513-55092669

提供在线报修系统：<https://oa.mazuioren.com:5000/#/writerepair>，支持故障一键上报、进度查询及服务评价

通过远程桌面、在线协作平台等工具，实时协助客户解决软件操作、系统配置、数据异常等问题

定期推送设备维护小贴士、常见故障处理方法及法规更新通知

2.2.2 现场技术支持

对于无法远程解决的硬件故障、系统深度问题，安排工程师按故障等级时限上门服务

现场服务携带全套检测工具及常用备件，力争一次性解决问题

服务完成后对设备进行全面检测，排除潜在故障隐患，并向医院管理人员提交书面服务报告

每年为医院提供至少 2 次免费的系统优化及安全漏洞扫描服务

2.2.3 专项技术服务

数据备份与恢复服务：定期协助医院备份设备数据库（含药品信息、人员权限、操作日志），提供故障数据恢复支持

法规遵从性支持：及时传达麻精药品管理相关国家法规、标准更新，评估对设备系统的影响并提供升级方案

定制化服务：根据医院管理流程变化，协助优化药品智能保险柜药品布局、预警参数、报表模板等设置

2.3 提供客户回访

日常回访：每次现场服务完成后 24 小时内进行电话回访，确认故障解决效果及服务满意度

定期回访：每月结合现场巡检进行面对面回访，了解设备运行状况，收集使用人员的意见和建议

季度回访：每季度通过电话或邮件形式，向医院设备管理部门汇报季度设备运行情况及故障统计分析



年度回访：每年末提交《药品智能保险柜年度安全运行报告》，从硬件、软件、数据、合规四个维度进行综合评估，并制定下一年度维护优化建议

3 售后服务响应机制

3.1 快速响应机制

故障报告渠道：客户可通过服务热线、在线报修系统、邮件、现场联系常驻工程师等多种方式报告故障，报告时需提供设备型号、故障现象、发生时间及影响范围

初步诊断流程：售后服务部门接到故障报告后，立即安排工程师进行远程诊断，指导客户进行简单排查；对于紧急故障，同步启动现场服务流程

分级处理机制：根据故障等级调配相应资源，紧急故障由资深工程师带队处理，优先保障临床用药安全

过程跟踪机制：建立故障处理台账，实时跟踪故障处理进度，及时向客户反馈；重大故障由项目总协调人全程督办

3.2 分级响应时间

根据故障对药品管理、临床用药及安全的影响程度，划分为三个等级，执行差异化响应标准：

故障等级	定义与典型现象	响应及到场时间	核心处理原则
一级 (紧急故障)	设备完全瘫痪，影响紧急用药或存在重大安全/合规风险。 • 核心故障：整机断电无法开启、机械卡死导致急救药品无法取出、火灾/泄漏报警。 • 安全故障：非法开启报警、系统权限全面失效。 • 数据故障：记录丢失、系统崩溃。	≤1 小时	安全第一，用药优先。立即启动物理应急开锁流程（在双人监督下），手动发放药品并记录。同步进行抢修，优先恢复核心取药功能。
二级 (重要故障)	设备部分功能失效，严重影响日常工作效率。 • 功能故障：摄像头无法正常启动、触摸屏失灵、指纹/刷卡识别模块故障。 • 数据故障：数据无法实时上传、本地与服务器数据不一致。 • 网络故障：设备离线，无法远程监控与管理。	≤1.5 小时	效率与数据并重。 评估影响范围，如需暂停使用部分药槽，应明确标识。优先修复影响面广的功能模块。

故障等级	定义与典型现象	响应及到场时间	核心处理原则
三级 (一般故障)	设备存在瑕疵或辅助功能异常，不影响核心取药与安全。 - 提示故障：指示灯不亮、蜂鸣器无声。 - 外观故障：柜门轻微变形。 - 环境故障：内部照明灯损坏。	≤2 小时	计划性维护。 列入常规维修计划，可与预防性维护一并处理。

3.3 人员安排

本项目配备专属售后服务团队，所有人员均经过专业培训并持证上岗，确保快速响应和高效处理：

序号	类别	姓名	性别	学历	响应时间	到达现场时间	联系电话
1	售后主管	龚伟	男	本科	0.5 小时	按故障等级时限	400-181-2669 18021696218
2	常驻工程师	吴寅跃	男	本科	0.5 小时	按故障等级时限	
3	售后人员	许鑫宇	男	本科	0.5 小时	按故障等级时限	
4	售后人员	徐浩	男	本科	0.5 小时	按故障等级时限	
5	软件技术专家	蔡培荣	男	本科	0.5 小时	按故障等级时限	
6	硬件技术专家	宗楠楠	男	本科	0.5 小时	按故障等级时限	

4 标准化维保方案与价格承诺

4.1 免费维保内容

提供 3 年免费质保期，质保期内，所有维修、保养、巡检、技术支持服务均为免费，具体包含：

设备所有零配件（含易损件）的免费更换及维修；

系统软件终身免费升级及安全漏洞修复；

每季度 1 次专业现场巡检，包含硬件安全检测、软件功能验证、数据完整性审计等全面维护；

执行 A 级（全面深度维护）、B 级（常规检查保养）、C 级（应急响应维护）三级周期维护计划；

7×24 小时技术支持及上门维修服务，24 小时备机保障；

免费的操作及维护培训（含新上岗人员专项培训）；

设备运行数据定期备份及故障数据恢复服务；

免费提供法规遵从性支持及审计协助服务。

三级周期维护计划详情：

A 级：全面深度维护（每季度 1 次，厂家工程师执行）：硬件安全系统检测、控制系统与软件功能验证、辅助单元检查、数据备份与安全审计、出具详细维护报告；

B 级：常规检查保养（每季度 1 次，可由驻院工程师或指定药师完成）：外观清洁、基础功能测试、消耗品检查、系统日志预览、设备周边环境检查；

C 级：应急响应维护（7×24 小时随时响应）：突发故障处理、系统崩溃恢复、安全事件排查、备机调用与部署。

4.2 质保期外维保价格承诺

3 年质保期满后，提供终身维保服务，并给予以下优惠价格：

①质保期满后维保方案

质保期满后维保方案				
方案	维保类型	原价格	优惠后价格	折扣
1	全保合同（台）	2 万元/台	1 万元/台	五折
2	维保合同 （台，零配件费另计）	1.5 万元/台	0.75 万元/台	五折
3	单次上门费（零件费另计）	1200 元/天	600 元/天	五折
说明	以上方案均与质保期内售后服务事项同等享受			

②零配件价格：所有原厂零配件按出厂价的 50%优惠供应，承诺自验收合格之日起 3 年内零配件价格不上涨。

③软件服务：系统软件终身免费升级，不收取任何升级费用；定制化功能开发按成本价收取费用。

到货承诺：一般零配件 24 小时内到货，特殊零配件 4 周内到货。

4.3 维保服务交付标准

所有维保服务均填写统一的服务工单，由医院使用人员及管理人员签字确认；

每次巡检、保养、维修完成后 3 个工作日内提交正式书面报告，包含检测数据、发现问题、处理措施及后续建议；

建立单台设备专属全生命周期维保档案，记录设备安装、调试、故障、维修、保养、升级等全部信息；

明确核心 KPI 考核指标：设备可用率≥99.9%、应急响应达标率 100%、审计功能完好率 100%；

每年末提交《年度安全运行评估报告》，包含设备运行统计、故障分析、合规性评估及下一年度优化方案。

5 应急处理预案及措施

为最大限度减少设备故障带来的影响与损失，保障临床用药安全与医疗工作连续性，特制定本预案：

5.1 前期准备

定期巡检：质保期内每月提供免费技术巡检（巡检方案详见附件 1），提前排查潜在故障隐患；每季度组织一次应急演练，提高医院使用人员及我方工程师的应急处理能力。

定期培训：对医院操作人员进行设备应急操作、故障排查、手动取药流程的专项培训，确保紧急情况下能正确处置。

备机储备：在南通总部及上海维修部储备充足的同型号备用设备，确保 24 小时内可送达医院并完成调试。

5.2 应急处理程序

故障报告：医院发现设备故障后，立即通过 7×24 小时服务热线或在线系统报修，说明故障等级及影响范围；

远程处置：工程师 30 分钟内提供远程技术支持，指导医院人员进行初步排查；对于一级紧急故障，同步启动物理应急开锁流程；

现场处置：工程师按规定时限到达现场，立即进行故障诊断和抢修；对于无法立即修复的设备，悬挂“故障暂停使用”标识，并在 24 小时内送达备机并完成安装调试；

药品安全保障：一级故障发生后，在双人监督下启用机械应急钥匙开启设备，手动发放药品并做好纸质记录，确保药品追溯完整；

故障恢复：设备修复后，进行全面功能测试和数据核对，确认无误后恢复正常使用；同步将手动记录的药品信息补录至系统；

总结改进：故障处理完成后 3 个工作日内提交《故障分析报告》，分析故障原因，制定预防措施，避免同类问题再次发生。

5.3 特殊情况应急

数据丢失应急：立即启动数据恢复流程，利用备份数据库恢复系统数据；同时协助医院核对纸质记录，确保药品账实相符；

网络中断应急：启用设备本地单机模式，保障核心取药功能正常运行；网络恢复后自动同步数据，确保数据一致性；

法规检查应急：接到药监部门检查通知后，24 小时内安排工程师到场协助，提供完整的审计追踪报表及设备运行记录。

6 备品备件供货方案

6.1 单台备品备件清单（质保期内免费）

序号	备品备件名称	制造商	规格型号	数量	单价	总价	备注
1	电源线	江苏人先医疗科技股份有限公司	国标三插电源线	1	298 元	298 元	
2	网线	江苏人先医疗科技股份有限公司	国标六类网线	1	25 元	25 元	
3	应急钥匙	江苏人先医疗科技股份有限公司	应急锁配套钥匙	2	5 元	10 元	
4	扳手	江苏人先医疗科技股份有限公司	内六角 /5mm	1	18 元	18 元	
5	起子	江苏人先医疗科技股份有限公司	十字/4mm	1	12 元	12 元	
合计						363 元	

6.2 单台易损件清单（终身免费提供）

序号	易损易耗件名称	制造商	规格型号	数量	单价	总价	备注
1	散热风扇	江苏人先医疗科技股份有限公司	/	1	98 元	98 元	
合计					98 元	98 元	

6.3 质保期外备件价格承诺

- ①上述备品备件质保期外按原价的 50%优惠供应；
- ②易损件（称重电机）终身免费提供，不收取任何费用；
- ③未列入本清单的其他零配件，由制造商免费提供；
- ④一般零配件 24 小时内送达现场，特殊零配件 4 周内送达。



附件 1：技术巡检方案

药品智能保险箱技术巡检方案

1 总则

1.1 编制目的

规范麻醉药品智能保险箱全生命周期的技术巡检工作，提前排查设备硬件、软件、网络及业务功能隐患，保障设备持续稳定运行，麻醉药品存储安全与追溯完整，满足临床应用需求及药监部门合规性要求，降低故障发生率，提升用户使用体验。

1.2 适用范围

本方案适用于江苏人先医疗科技股份有限公司所有型号药品智能保险箱（含服务器端、终端设备、附属模块及配套系统）的日常巡检、月度巡检、季度深度巡检及年度全面巡检工作，覆盖医院手术室、药房、麻醉科等所有部署场景。

1.3 核心原则

- 安全优先：巡检过程严格遵守麻醉药品管理规定，双人在场操作，不影响药品存储安全及临床正常使用。
- 预防为主：以预防性检查为核心，提前发现并消除潜在故障隐患，避免突发系统故障。
- 全面覆盖：涵盖服务器运行、硬件状态、核心业务功能、网络连接、合规性数据等全维度内容。
- 闭环管理：所有巡检发现问题建立台账，明确处理责任与责任人，跟踪问题彻底解决。
- 服务导向：结合巡检收集用户需求，持续优化设备使用体验与服务质量。

2 巡检组织与周期

2.1 职责分工

角色	职责
厂家售后服务工程师	负责月度、季度、年度巡检的实施，故障排查与处置，出具巡检报告，开展用户培训
医院设备管理员	配合厂家巡检工作，监督巡检过程，确认巡检结果，反馈设备使用问题
医院临床使用人员	负责日常巡检，记录设备运行异常，及时上报故障

2.2 巡检周期与级别

巡检级别	实施周期	实施主体	巡检侧重点
日常巡检	每日 1 次	医院临床使用人员	设备外观、基本登录、取退药功能、报警提示
月度巡检	每月 1 次	厂家认证售后服务工程师	服务器稳定性、硬件全面检测、核心功能全量验证、服务感知提升
季度深度巡检	每 3 个月 1 次	厂家资深工程师	称重抬升精度校准、网络深度排查、数据合规性审计、历史故障复盘
年度全面巡检	每年 1 次	厂家技术专家组	设备全生命周期评估、系统性能优化、备件更换建议、年度运行报告出具

3 详细巡检内容与标准

3.1 服务器和智能设备运行稳定性检查

序号	检查项目	实施内容	检查标准	检查方法
1	系统日志检查	查看服务器及终端设备系统日志、应用日志	无持续报错、异常警告及安全事件，确保长期稳定运行	远程登录系统查看日志文件，现场核查终端日志
2	硬件状态评估	综合判断 CPU、内存、硬盘读写占用情况	资源占用率正常（CPU≤70%、内存≤80%），无硬件预警；按需申请增加资源、重装系统或更换配件	通过任务管理器 / 系统监控工具查看硬件指标
3	杀毒软件检查	检查服务器及终端杀毒软件运行状态	无误杀产品进程；如有误杀，立即添加白名单或协调医院信息科解决	查看杀毒软件隔离区及运行日志
4	防火墙端口配置	将产品及相关接口所需端口添加到防火墙出站、入站白名单	端口开放正常，无数据传输中断或失败问题	使用 telnet / 端口扫描工具测试端口连通性
5	系统基础配置	禁用设备休眠、自动升级、Windows Defender 功能	无因系统自动更新或休眠导致的服务中断	系统设置界面核查配置项
6	终端定时重启	设置所有终端设备每周日凌晨 5 点自动重启	重启计划生效，避免长期运行导致的未知问题	查看系统任务计划程序，验证重启记录
7	重启脚本配置	在监测台及临床常用分系统电脑配置产品重启脚本	脚本运行正常，方便临床快速处理卡顿等问题	现场测试脚本执行效果
8	设备散热检查	检查终端设备散热风扇、通风口情况	通风口无堵塞，风扇运行正常，设备表面温度正常；按需清理灰尘	目视检查 + 测温仪检测
9	自启动验证	重启服务器及终端设备	所有产品服务、应用程序能自动启动并正常运行	现场执行重启操作，验证启动状态

3.2 硬件检测

序号	检查项目	实施内容	检查标准	检查方法
1	外观及结构检查	检查设备整体外观、结构及附属模块	外观整洁，功能正常： 1. 显示器、按键、接口等无裂痕、变形、松动、腐蚀或液体侵入痕迹 2. 柜门、抽屉开关顺畅，无卡滞、异响 3. 指纹、虹膜、腕部回收、冷藏等附属模块外观完好	目视检查 + 手动操作验证
2	电源及线缆检查	检查电源线、网线、数据线等连接情况	线缆连接可靠，无破损、老化、裸露；电源插座接地良好，电压稳定	目视检查 + 万用表检测电压

3.3 核心业务功能验证

序号	检查项目	实施内容	检查标准	检查方法
1	登录功能验证	测试中央端及终端所有登录方式	账号密码、指纹、虹膜等登录方式均正常，权限分配准确	现场使用不同账号测试登录及权限
2	患者信息确认	测试患者信息调取功能	排班表、医嘱、住院号等患者信息调取完整、准确，与 HIS 系统一致	分别通过住院号、手术排班表调取信息并比对
3	取退药计数量验证	测试所有抽屉取药、退药功能	取、退药计数量准确无误；所有抽屉称重、抬升称重功能正常，精度符合要求	现场模拟取退药操作，核对系统计数量与实际数量；使用 SSCOM 工具检测称重精度
4	日清日结盘点	测试系统盘点功能	保障用户日常使用体验和效率：1. 向用户了解实际盘点流程及痛点 2. 在系统上模拟完整盘点流程，确保功能正常 3. 与用户探讨优化盘点流程的方法	现场模拟盘点 + 与用户沟通交流
5	自动 / 辅助收费验证	核对收费数据一致性	产品推送的收费数据与医院收费系统数据完全一致：1. 随机抽取当日、前一日、前一个月的患者收费记录 2. 有条件时筛选时段批量核对收费总量	导出双方系统数据进行交叉比对

3.4 服务感知提升

1. 提供既往维护工单，与本次巡检工单一并通过邮箱优先发送给使用科室，抄送设备科。
2. 本次巡检中发现的故障问题，协助临床完成报修流程，并将处理结果及最终工单同步给设备科。
3. 针对技术交底单中注明的功能变更、注意事项，采用现场讲解、纸质手册、视频演示等适合的方式告知所有使用人员。
4. 基于产品功能特性和用户实际使用习惯，主动提供合理的操作建议和问题解决方案，提升用户使用体验。

3.5 用户信息与需求收集

1. 与临床护士长、药师及一线操作人员沟通，详细了解设备日常使用情况、高频痛点及功能需求，做好书面记录。
2. 针对以往使用中发生率较高的报警、输注装置故障等问题，深入了解发生场景及原因，制定针对性改进措施。
3. 收集到的所有需求及问题，经厂家技术团队评审后，3个工作日内给予用户明确答复及处理时限。

4 巡检实施流程

4.1 巡检准备阶段

1. 厂家工程师提前3个工作日与医院设备科及使用科室沟通，确定巡检时间及配合人员。
2. 准备巡检工具：SSCOM 串口调试工具、万用表、测温仪、卷尺、笔记本电脑、常用备件、巡检工单及记录表。
3. 查阅设备历史巡检记录、故障台账，明确本次巡检重点关注问题。

4.2 现场巡检阶段

1. 到达现场后，在医院工作人员陪同下开展巡检，严格遵守医院各项规章制度。
2. 按照本方案规定的检查内容逐项进行，如实填写巡检记录表，对异常情况拍照留存。
3. 巡检过程中发现的轻微问题，现场立即处理；无法立即处理的，记录问题详情并初步判断原因。
4. 巡检结束后，向医院现场负责人初步反馈巡检结果及发现的问题。



4.3 问题处理阶段

- 1. 对巡检发现的问题进行分级，按照本方案第五章规定的流程处理。
- 2. 所有问题建立专项台账，明确处理责任人、预计完成时间，每日跟踪进度。
- 3. 问题处理完成后，及时通知医院进行验收，验收合格后在台账中销项。

4.4 总结归档阶段

- 1. 巡检完成后 3 个工作日内，出具正式的《技术巡检报告》，发送给医院设各科及使用科室。
- 2. 将巡检工单、记录表、问题处理记录、巡检报告等资料整理归档，建立单台设备专属巡检档案。
- 3. 对本次巡检中发现的共性问题，组织内部培训，优化后续巡检流程及服务标准。

5 故障分级与应急处理

5.1 故障等级划分

故障等级	定义	典型场景	处理时限
一级（紧急故障）	影响紧急用药或存在重大安全 / 合规风险	设备完全瘫痪、机械卡死无法取药、非法开启报警、数据丢失	立即响应，1 小时内到场处理；无法立即修复的 24 小时内提供备机
二级（重要故障）	严重影响日常工作效率	单个 / 多个抽屉故障、触摸屏失灵、生物识别失效、数据无法上传	1.5 小时内到场处理，8 小时内修复
三级（一般故障）	不影响核心取药与安全	指示灯不亮、打印缺纸、柜门轻微变形	2 小时内到场处理，可与下次巡检合并处理

5.2 分级处理流程

一级故障：立即启动应急预案，指导医院在双人监督下启用应急钥匙手动取药；厂家工程师 1 小时内到达现场抢修，优先恢复核心取药功能；无法在 1 小时内修复的，24 小时内送达同型号备机。

二级故障：工程师 1.5 小时内到达现场，评估影响范围，对故障区域进行标识；优先修复影响面广的功能模块，8 小时内完成修复。

三级故障：工程师 2 小时内到达现场，或与医院协商在下月度巡检时一并处理；处理完成后及时反馈结果。



6 巡检交付物与档案管理

6.1 每次巡检交付物

1. 《药品智能保险柜技术巡检工单》（双方签字确认）
2. 《技术巡检报告》（含巡检概况、发现问题、处理结果、改进建议）
3. 问题处理过程记录及验收单

6.2 季度 / 年度交付物

1. 《季度设备运行分析报告》
2. 《年度安全运行评估报告》（含硬件健康度、故障统计、合规性评估、下一年度维护建议）

6.3 档案管理

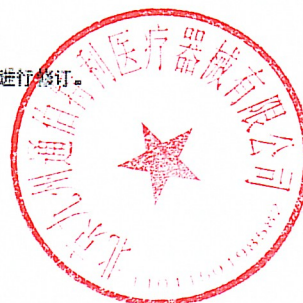
1. 所有巡检档案采用电子 + 纸质双存档方式，电子档案永久保存，纸质档案保存期限不低于设备使用年限。
2. 档案内容包括：设备安装调试记录、历次巡检报告、故障处理记录、备件更换记录、培训记录等。
3. 医院可随时查阅设备所有巡检及维护档案。

7 质量保障措施

1. 所有参与巡检的工程师均经过厂家严格培训并持证上岗，熟悉麻精药品管理法规及设备原理。
2. 建立巡检质量抽查机制，厂家质量部门每月抽查不低于 20% 的巡检工单及报告，对不合格巡检要求返工。
3. 将巡检完成率、问题解决率、用户满意度纳入工程师绩效考核，激励提升服务质量。
4. 每半年组织一次巡检技术培训，更新巡检内容及标准，提升工程师专业能力。

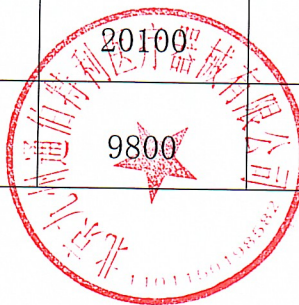
8 附则

1. 本方案未尽事宜，由双方协商解决。
2. 本方案根据设备升级、法规更新及用户需求，适时进行修订。
3. 本方案自双方合同签订之日起生效。

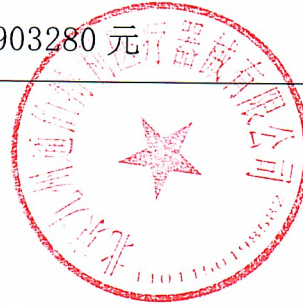


附件三：分项报价

配件名称	单位	数量	单价（元）	合计（元）
触摸显示器	台	10	2890	28900
无线键盘	套	10	49	490
无线鼠标	套	10	49	490
工控主机	台	10	3850	38500
标签打印机	台	10	1000	10000
光电指纹模块	套	10	998	9980
电源线	套	10	298	2980
开关电源	套	10	298	2980
机械密码锁	套	10	198	1980
福马轮	组	40	50	2000
散热风扇	套	10	98	980
抽屉模块	层	60	20100	1206000
空安瓿抽屉模块	套	10	9800	98000



冷藏模块	套	10	10000	100000
麻精全流程管控系统 (软件)	套	1	400000	400000
合计	1903280 元			



中标通知书

北京九州通伯特利医疗器械有限公司：

在我公司组织的麻精药品智能管理设备（招标编号：TC260V0AP）中，经评标委员会评标，确认贵公司为本项目的中标单位，中标金额为人民币1,903,280.00元（大写：壹佰玖拾万零叁仟贰佰捌拾元整）。

请贵公司接此中标通知后按招标文件规定与采购人签订合同。

特此通知。

中招国际招标有限公司

2026年

