

合同文本

采购计划号：GPZC2025-G3-01645-001 合同编号： 12N49937913520251402

采购人（甲方）：桂平市人民医院 供应商（乙方）：南宁影联医学工程有限公司

项目名称：联影 3.0T 核磁共振、西门子 1.5TMRI 及 DSA 全保维保等相关服务

项目编号：GGZC2025-G3-810089-XGZX

签订地点： 桂平市人民医院 签订时间： 2025 年 7 月 日

本合同为中小企业预留合同：（否）。

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、法规规定，按照招标文件规定条款和乙方投标文件及其承诺，甲乙双方签订本合同。

第一条 合同标的

1、A 标：项目一览表

序号	使用科室	名称	服务名称	数量	单位	规格型号	品牌	总价（元）
1	影像科	联影 3.0T 核磁共振全保维保服务	联影 3.0T 核磁共振全保维保服务	1	项	uMR780	联影	2580000 元
人民币合计金额（大写）：贰佰伍拾捌万元整（¥2,580,000.00 元）								

合同合计金额包括但不限于满足本次投标全部采购需求所应提供的服务，以及伴随的货物和工程（如有）的价格；包含投标服务、货物、工程的成本、运输（含保险）、安装（如有）、调试、检验、技术服务、培训、税费等，包含维护保养以及维修所需的软、硬配件费用，特别是冷头线圈的所有费用。

2、如招标文件对其另有规定的，从其规定。

第二条 质量保证

乙方所提供的服务及服务内容必须与投标文件承诺相一致，有国家强制性标准的，还必须符合国家强制性标准的规定，没有国家强制性标准但有其他强制性标准的，必须符合其他强制性标准的规定。

第三条 权利保证

1、乙方应保证所提供服务在使用时不会侵犯任何第三方的专利权、商标权、工业设计权等知识产权及其他合法权利，且所有权、处分权等没有受到任何限制。

2、没有甲方事先书面同意，乙方不得将由甲方提供的有关合同或者任何合同条文、规格、计划、图纸、样品或者资料提供给与履行本合同无关的任何其他人。即使向履行本合同有关的人员提供，也应注意保密并限于履行合同的必需范围。乙方的保密义务持续有效，不因本合同履行终止、解除或者无效而解除。

第四条 交付和验收

1、服务期限：2025年7月 日起至2028年8月1日，服务地点：桂平市人民医院。

2、乙方应按投标文件的承诺向甲方提供相应的服务，并提供所服务内容的相关技术资料。

3、乙方提供不符合投标文件和本合同规定的服务成果，甲方有权拒绝接受。

4、乙方每次完成维修、维保、升级工作后都需通知甲方进行工作结果验收，甲乙双方在工单确认签字视为通过验收，验收工单双方各执一份。

5、甲乙双方应按照《广西壮族自治区政府采购项目履约验收管理办法》、双方合同、投标文件验收。

6、甲方在初步验收或者最终验收过程中如发现乙方提供的服务成果不满足投标文件及本合同规定的，可暂缓向乙方付款，直到乙方及时完善并提交相应的服务成果且经甲方验收合格后，方可办理付款。

7、甲方验收时以书面形式提出异议的，乙方应自收到甲方书面异议后五个工作日内及时予以解决，否则甲方有权不出具服务验收合格单。

第五条 售后服务及培训

1、乙方应按照国家有关法律法规和本合同所附的《售后服务承诺》要求为甲方提供相应的售后服务。

2、甲方应提供必要测试条件（如场地、电源、水源等）。

3、乙方负责甲方有关人员的培训。培训时间、地点：采购人指定时间、地点。联系人：医学装备管理办公室：冯成昌 0775-3388571；影像医学科：0775-3388034。

第六条 付款方式

1、本项目无预付款，合同签订后，中标人在 60 日内，升级完成并由医学装备办公室组织验收确认后 30 天内，乙方向甲方提供合同、请款函，甲方支付 16%合同款人民币肆拾壹万贰仟捌佰元整，即¥412,800.00 元。余下合同款按六期支付，每服务满半年无息支付一期，乙方每期提供合同、请款函、维保工单，甲方无息支付 14%合同款。乙方请款时按要求开具等额税务发票。

一期：2025 年 8 月 1 日至 2026 年 1 月 31 日完成维保后，甲方凭单据付人民币：叁拾陆万壹仟贰佰元整，即¥361,200.00 元。

二期：2026 年 2 月 1 日至 2026 年 7 月 31 日完成维保后，甲方凭单据付人民币：叁拾陆万壹仟贰佰元整，即¥361,200.00 元。

三期：2026 年 8 月 1 日至 2027 年 1 月 31 日完成维保后，甲方凭单据付人民币：叁拾陆万壹仟贰佰元整，即¥361,200.00 元。

四期：2027 年 2 月 1 日至 2027 年 7 月 31 日完成维保后，甲方凭单据付人民币：叁拾陆万壹仟贰佰元整，即¥361,200.00 元。

五期：2027 年 8 月 1 日至 2028 年 1 月 31 日完成维保后，甲方凭单据付人民币：叁拾陆万壹仟贰佰元整，即¥361,200.00 元。

六期：2028 年 2 月 1 日至 2028 年 7 月 31 日完成维保后，甲方凭单据付人民币：叁拾陆万壹仟贰佰元整，即¥361,200.00 元。

2、票据要求：乙方必须按照甲方要求提供真实、有效、合法的正式发票。一旦发现乙方提供虚假发票，除须向甲方补开合法发票外，须赔偿甲方发票票面金额一倍的违约金，且甲方有权终止合同，乙方不得提出异议，因终止合同而产生的一切损失均由乙方承担。

3、资金性质：自筹资金。

第七条 履约保证金

履约保证金：本合同无履约保证金。

第八条 税费

本合同执行中相关的一切税费均由乙方负担，合同另有约定的除外。

第九条 违约责任

1、除不可抗力原因外，乙方没有按照合同规定的时间提供服务的，甲方可要求乙方支付违约金。每推迟一天按合同金额的 3% 支付违约金，该违约金累计不超过合同金额的 10%。

2、乙方提供的服务如侵犯了第三方合法权益而引发的任何纠纷或者诉讼，均由乙方负

责交涉并承担全部责任。

3、甲方延期付款的，每天向乙方偿付延期款额 3‰滞纳金，但滞纳金累计不得超过延期款额 5%。

第十条 不可抗力事件处理

1、在合同有效期内，任何一方因不可抗力事件导致不能履行合同，则合同履行期可延长，其延长期与不可抗力影响期相同。

2、不可抗力事件发生后，应立即通知对方，并寄送有关权威机构出具的证明。

3、不可抗力事件延续一百二十天以上，双方应通过友好协商，确定是否继续履行合同。

第十一条 合同争议解决

1、因服务质量问题发生争议的，应邀请国家认可的质量检测机构进行鉴定。服务符合标准的，鉴定费由甲方承担；服务不符合标准的，鉴定费由乙方承担。

2、因履行本合同引起的或者与本合同有关的争议，甲乙双方应首先通过友好协商解决，如果协商不能解决，可向甲方所在地有管辖权人民法院提起诉讼。

3、诉讼期间，本合同继续履行。

第十二条 合同生效及其它

1、合同经双方法定代表人或者授权代表签字并加盖单位公章后生效（委托代理人签字的需后附法定代表人授权委托书，格式自拟）。

2、合同执行中涉及采购资金和采购内容修改或者补充的，须经财政部门审批，并签书面补充协议报财政部门备案，方可作为主合同不可分割的一部分。

3、本合同未尽事宜，遵照《中华人民共和国民法典》有关条文执行。

第十三条 合同的变更、终止与转让

- 1、除《中华人民共和国政府采购法》第五十条规定的情形外，本合同一经签订，甲乙双方不得擅自变更、中止或者终止。
- 2、乙方不得擅自转让其应履行的合同义务。

第十四条 签订本合同依据

- 1、中标通知书；
- 2、开标一览表；
- 3、商务条款偏离表和服务需求偏离表；
- 4、服务方案；
- 5、投标文件中的其他相关文件。
- 6、上述合同文件互相补充和解释。如果合同文件之间存在矛盾或者不一致之处，以上述文件的排列顺序在先者为准。

第十五条

本合同一式伍份，具有同等法律效力，财政部门（政府采购监管部门）、采购代理机构各壹份，甲方叁份乙方壹份（可根据需要另增加）。

本合同甲乙双方签字盖章后生效，自签订之日起七个工作日内，甲方应当将合同副本报同级财政部门指定媒介平台备案。

本合同自签订之日起2个工作日内，甲方应当将采购合同在广西壮族自治区财政厅指定的媒体上公告。

甲方：（章）桂平市人民医院 年 月 日	乙方：（章）南宁影联医学工程有限公司 年 月 日
单位地址：桂平市西山镇人民西路7号	单位地址：中国（广西）自由贸易试验区南宁片区体强路19号阳光城·时代中心B号楼二十一层2116号房
经办人： 曾文梁 梁群 梁群 梁群 V	法定代表人： 牛哲群
委托代理人： 梁群 梁群 梁群 梁群	委托代理人：
法定代表人：	
电话：0775-3388571	电话：0771-3185900
开户银行：中行桂平市人民路支行	开户银行：中国工商银行股份有限公司南宁市衡阳支行
账号：12450881499379135T	账号：2102113109300589588
邮政编码：537200	邮政编码：530200

1、中标通知书

中标(成交)通知书

南宁影联医学工程有限公司:

经评定, 编号为GGZC2025-G3-810089-XGZX采购文件中的联影3.0T核磁共振、西门子1.5TMRI及DSA全保维保等相关服务-分标1, 确定你公司中标(成交), 中标(成交)价格为2580000元。

自此通知书发出之日起25天内, 与采购人签订政府采购合同。合同签订前, 需按本项目采购文件和你公司投标(响应)文件等约定拟定合同文本(合同格式见采购文件), 报我机构项目联系人确认。

采购人联系人: 招标采购管理办公室

电话: 0775-3371263

代理机构联系人: 梁工

电话: 0771-5638008

邮箱: 2251909049@qq.com

广西建设工程项目管理中心有限责任公司



2、开标一览表

二、开标一览表

项目名称：联影 3.0T 核磁共振、西门子 1.5TMRI 及 DSA 全维保保等相关服务

项目编号：GGZC2025-G3-810089-XGZX

分标：1

投标人名称：南宁影联医学工程有限公司

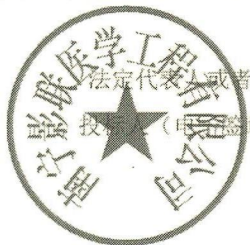
单位：元

序号	标的的名称	数量及单位	单价	总价	规格型号	品牌
1	联影 3.0T 核磁共振全维保保服务	1 项	2580000 元	2580000 元	uMR780	联影
合计金额大写：人民币 <u>贰佰伍拾捌万元整</u> （¥ <u>2580000.00</u> ）						

注：

1. 投标人的开标一览表必须加盖投标人公章并由法定代表人或者委托代理人签字，否则其投标作无效标处理。
2. 报价一经涂改，应在涂改处加盖投标人公章或者由法定代表人或者委托代理人签字或者盖章，否则其投标作无效标处理。
3. 如为联合体投标，“投标人名称”处必须列明联合体各方名称，并标注联合体牵头人名称，否则其投标作无效标处理。
4. 如为联合体投标，盖章处须加盖联合体各方公章，否则其投标作无效标处理。
5. 如有多分标，按分标分别提供开标一览表，否则投标无效。

法定代表人或者委托代理人（签字）：李如群
投标人（电子签章）：南宁影联医学工程有限公司
日期：2025年6月25日



3、商务条款偏离表和服务需求偏离表

四、商务条款偏离表

项目	招标文件商务条款要求	投标人的承诺	偏离说明
联影 3.0T 核磁共振 全保维保 服务	一、合同签订期：自中标通知 书发出之日起 25 日内。	我公司承诺如下： 一、合同签订期：自中标通 知书发出之日起 25 日内。	无偏离
联影 3.0T 核磁共振 全保维保 服务	二、服务期限：自合同签订之 日起 3 年。	我公司承诺如下： 二、服务期限：自合同签订 之日起 3 年。	无偏离
联影 3.0T 核磁共振 全保维保 服务	三、服务地点：桂平市人民医 院采购人指定地点。	我公司承诺如下： 三、服务地点：桂平市人民 医院采购人指定地点。	无偏离
联影 3.0T 核磁共振 全保维保 服务	四、售后服务及其他服务要 求： 1、服务响应时间：7×24 不 间断服务。2 小时内电话响应， 24 小时内现场响应。	我公司承诺如下： 四、售后服务及其他服务要 求： 1、服务响应时间：7×24 不 间断服务。2 小时内电话响 应，24 小时内现场响应。	无偏离
联影 3.0T 核磁共振 全保维保 服务	2、维护记录、文档：按照规 范的服务流程，提供相应的服 务报告。	我公司承诺如下： 2、维护记录、文档：按照规 范的服务流程，提供相应的 服务报告。	无偏离
联影 3.0T 核磁共振 全保维保 服务	3、备品备件及耗材等要求： 备品备件及耗材须满足维保 期内的需求。	我公司承诺如下： 3、备品备件及耗材等要求： 备品备件及耗材满足维保期 内的需求。	无偏离

联影 3.0T 核磁共振 全保维保 服务	五、付款条件： 本项目无预付款，合同签订后，中标人在 60 日内，升级完成并由医学装备管理办公室组织验收确认后 30 天内支付 16% 合同款。剩下合同款按六期支付，每服务满半年无息支付一期，每期无息支付 14% 合同款。中标人请款时按要求开具等额税务发票。	我公司承诺如下： 五、付款条件： 本项目无预付款，合同签订后，我公司在 60 日内，升级完成并由医学装备管理办公室组织验收确认后 30 天内支付 16% 合同款。剩下合同款按六期支付，每服务满半年无息支付一期，每期无息支付 14% 合同款。我公司请款时按要求开具等额税务发票。	无偏离
联影 3.0T 核磁共振 全保维保 服务	六、质量标准、验收条件及标准： 1、质量标准：质量符合采购人要求并符合厂家规定的各项标准。	我公司承诺如下： 六、质量标准、验收条件及标准： 1、质量标准：质量符合采购人要求并符合厂家规定的各项标准。	无偏离
联影 3.0T 核磁共振 全保维保 服务	2、验收条件及标准：为了保证设备正常运转和质量控制要求，所提供设备的高值零部件，其来源必须正规合法，符合国家相关规定，更换高值零部件如球管、冷头、线圈时需要提供原厂证书、出厂检验报告等证件，保证其备件为原厂全新并确保可溯源。	我公司承诺如下： 2、验收条件及标准：为了保证设备正常运转和质量控制要求，所提供设备的高值零部件，其来源正规合法，符合国家相关规定，更换高值零部件如球管、冷头、线圈时提供原厂证书、出厂检验报告等证件，保证其备件为原厂全新并确保可溯源。	无偏离
联影 3.0T	七、其他要求：	我公司承诺如下：	无偏离

核磁共振 全保维保 服务	1、知识产权保护要求：投标人应对投标内容所涉及的专利承担责任，并负责保护业主的利益不受任何损害。所使用的设备、材料须符合国家有关标准要求。	七、其他要求： 1、知识产权保护要求：我公司对投标内容所涉及的专利承担责任，并负责保护业主的利益不受任何损害。所使用的设备、材料符合国家有关标准要求。	
--------------------	---	--	--

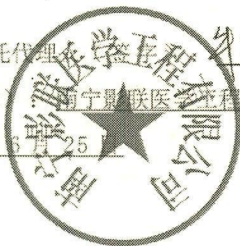
注：

1. 说明：应对照招标文件“第二章 采购需求”技术参数要求中的“商务条款”逐条明确的响应，并作出偏离说明。
2. 投标人应根据自身的承诺，对照招标文件要求在“偏离说明”中注明“正偏离”、“负偏离”或者“无偏离”。既不属于“正偏离”也不属于“负偏离”即为“无偏离”。

法定代表人或者委托代理人

投标人（电子签章）

日期：2025年6月25日



二、技术（服务需求）偏离表

项号	标的的名称	服务需求	投标响应	偏离说明
1	联影 3.0T 核磁共振全保维保服务	▲1、服务范围：整机全保包括 uMR780 设备所有备件，整机全保服务维保期内不限次更换包含但不限于冷头、氦压缩机、磁体、电子控制部件等所有原厂备件，备件必须是原厂提供的未拆封原装备件，并确保可溯源。	我公司响应如下： ▲1、服务范围：整机全保包括 uMR780 设备所有备件，整机全保服务维保期内不限次更换包含但不限于冷头、氦压缩机、磁体、电子控制部件等所有原厂备件，备件是原厂提供的未拆封原装备件，并确保可溯源。	无偏离
2	联影 3.0T 核磁共振全保维保服务	2、响应保障：服务期内，提供不限次数的人工上门维修服务，有专人接听 400 客户服务热线并全程协调资源，且可视化中央控制，实时管理。接到医院故障通知后，全天候电话响应，响应时间≤2 小时，工程师应在 48 小时内到达现场（包括节假日），开机率达到 95%。	我公司响应如下： 2、响应保障：服务期内，提供不限次数的人工上门维修服务，有专人接听 400 客户服务热线并全程协调资源，且可视化中央控制，实时管理。 <u>我司售后服务固定电话：0771-3185900，400 服务热线电话：400-8676278，传真号 0771-3185900。</u> <u>我司技术问题总负责人联系电话：</u> <u>蒋工 18778087799，</u> <u>李工 13377117478。</u> <u>我司业务负责人联系电</u>	正偏离

			话：陈丽燕 13307863978。 接到医院故障通知后，全天候电话响应，响应时间≤2 小时，工程师在 24 小时内到达现场（包括节假日），开机率达到 96%。	
3	联影 3.0T 核磁共振全保维保服务	3、预防性保养：服务期内，提供每年不少于 2 次整机专业保养，按照保养计划更换损耗部件，按照厂家标准进行调校，确认各项技术指标及性能。并定期对设备的数据进行备份，确保系统能按照制造商的产品规格运行的标准来维修，并提供原厂技术保养报告。定期维护服务间隔进行。	我公司响应如下： 3、预防性保养：服务期内，提供每年不少于 2 次整机专业保养，按照保养计划更换损耗部件，按照厂家标准进行调校，确认各项技术指标及性能。并定期对设备的数据进行备份，确保系统能按照制造商的产品规格运行的标准来维修，并提供原厂技术保养报告。定期维护服务间隔进行。	无偏离
4	联影 3.0T 核磁共振全保维保服务	4、服务保障：支持远程的服务记录查询，提供保修设备专用物联网数字化平台，可实现远程查看故障日志，故障报警推送，远程维修等	我公司响应如下： 4、服务保障：支持远程的服务记录查询，提供保修设备专用物联网数字化平台，可实现远程查看故障日志，故障报警推送，远程维修等	无偏离
5	联影 3.0T 核磁共振全保维保服务	5、维保能力：具备至少 3 名全职维修服务工程师，便于及时维修响应，	我公司响应如下： 5、维保能力：具备 3 名全职维修服务工程师，便于	无偏离

		并提供经设备制造商培训后颁发的对应资质证书。	及时维修响应，并提供经设备制造商培训后颁发的对应资质证书。	
6	联影 3.0T 核磁共振全保维保服务	6、培训能力：在全国有 3 名以上全职的应用培训专家，满足 MR 设备，支持维修保障服务，并能以现场和远程的形式，提供临床扫描、图像处理和响应业务拓展的专业支持。	我公司响应如下： 6、培训能力：在全国有 3 名全职的应用培训专家，满足 MR 设备，支持维修保障服务，并能以现场和远程的形式，提供临床扫描、图像处理和响应业务拓展的专业支持。	无偏离
7	联影 3.0T 核磁共振全保维保服务	▲7、软件版本升级： 合同期内，如有可提升设备使用效率的软件版本升级时，须免费提供升级。	我公司响应如下： ▲7、软件版本升级： 合同期内，如有可提升设备使用效率的软件版本升级时，免费提供升级。	无偏离
8	联影 3.0T 核磁共振全保维保服务	8、备件保证：全国范围内具备备件库，提供响应备件库证明、物流运输证明、仓储租赁证明等材料。	我公司响应如下： 8、备件保证：全国范围内具备备件库，提供响应备件库证明、物流运输证明、仓储租赁证明等材料。	无偏离
9	联影 3.0T 核磁共振全保维保服务	9、维修保障：具备有设备配套 MRI 维修保养的专业工具，包括励磁电源、匀场工具，检漏仪器、Service Plug 及专业除冰工具等。提供维修工具清单截图等证明材料	我公司响应如下： 9、维修保障：具备有设备配套 MRI 维修保养的专业工具，包括励磁电源、匀场工具，检漏仪器、Service Plug 及专业除冰工具等。提供维修工具清单截图等证明材料	无偏离

10	联影 3.0T 核磁共振全保维保服务	10、维修软件：维修工程师可使用全套原厂诊断软件，并保证能够解决所有需要原厂密钥才能解决的设备故障；保证维修过程不侵犯任何知识产权。	我公司响应如下： 10、维修软件：维修工程师可使用全套原厂诊断软件，并保证能够解决所有需要原厂密钥才能解决的设备故障；保证维修过程不侵犯任何知识产权。	无偏离
----	--------------------	--	--	-----

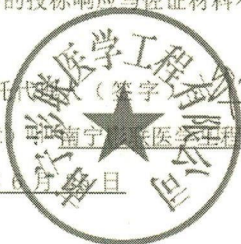
注：

1. 说明：应对照招标文件“第二章 采购需求”中的技术参数要求逐条作明确的投标响应，并作出偏离说明。
2. 投标人应根据自身的承诺，对照招标文件要求，在“偏离说明”中注明“正偏离”、“负偏离”或者“无偏离”。既不属于“正偏离”也不属于“负偏离”即为“无偏离”。
3. 如服务项目含有货物标的，投标人认为其投标响应有正偏离的，请在技术偏离表中列明，且在投标文件中提供投标产品的彩页或第三方检测报告复印件或产品生产厂家的技术参数说明证明作为佐证，以上佐证材料均需加盖生产厂家或代理商（附生产厂家授权资料）公章。
4. 如技术偏离表中的投标响应与佐证材料不一致的，以佐证材料为准。

法定代表人或者委托代理人（签字）

投标人（电子签章）

日期：2025年6月10日



4、售后服务承诺

五、售后服务承诺

致：桂平市人民医院和广西建设工程项目管理中心有限责任公司

我方参与贵方（联影 3.0T 核磁共振全保维保服务 /GGZC2025-G3-810089-XGZX）项目，在此郑重承诺：

维保服务内容承诺：

设备清单：3.0T 核磁共振，设备型号：联影 uMR780，数量：1 台。

保修年限：3 年

维修合同服务类别：整机全保包括uMR780设备所有备件，整机全保服务维保期内不限次更换包含但不限于冷头、氦压缩机、磁体、电子控制部件等所有原厂备件，备件必须是原厂提供的未拆封原装备件，并确保可溯源。

设备开机率承诺：

我公司承诺，在合同期内保证贵医院该台设备的开机率 $\geq 96\%$ （含国家规定的节假日在内），按一年365天、每天24小时计算，即1年不超过15天。除公认不可抗力事件造成的损坏，如：我方以外的人为损坏（使用不当、故意破坏）、电气损毁、火灾损毁和自然灾害（火灾、地震、雷击、水淹等）、其他公认的不可抗力事件而造成的损坏。

服务流程承诺：

1. 服务项目：

- （1）检查：设备故障，解决问题。
- （2）维修：为客户提供解决方案，指导客户正确使用设备。

2. 服务承诺：

- （1）24 小时热线服务电话随时响应（我公司 400 服务热线电话：400-8676278）。

接到故障通知后，2 小时内响应，在接到故障通知后 24 小时内赶到现场，并在故障发生的第一时间内给予维修。

(2) 现场解决问题。根据用户提供的设备信息及现场条件，制定详细的维修方案，在用户的配合下解决问题。

(3) 保修期内免费维修。根据厂家提供的保修手册，对产品进行免费维护保养服务，保修期内不收取任何费用。

(4) 质量保修服务：实行终身维修、终身维护的服务承诺，对设备提供免费保修、保养服务，对损坏部件进行修复或更换。

服务内容承诺：

(1) 技术培训：包括设备使用、操作、维护、保养等方面的培训。

(3) 定期维护保养：设备使用人员进行定期维护保养，包括检查电气线路、清洁电器部件、更换易耗件等。

(4) 安全防护：设备操作人员应经过严格培训，具备相应的操作资格，并根据设备特点制定安全防护措施。

(5) 设备配件更换：由于使用不当或自然损坏等原因引起设备故障时，应及时对相关配件进行更换。

(6) 紧急情况处理：当接到客户的紧急通知后，应立即赶往现场并及时与客户取得联系。如果在现场无法解决问题，应及时通知客户相关人员。由于用户自身原因造成的设备故障，应及时协助客户进行抢修；由于非用户原因造成的故障，应及时提供技术支持和解决方案。

服务时间承诺：

(1) 服务人员保证 24 小时随时响应，并保证在接到故障通知后 24 小时内到达现场：

(2) 当服务人员接到用户电话时，及时赶到现场，如因故障不能在规定时间内到达现场的，应及时与用户联系，并向用户说明原因；

(3) 当服务人员接到电话后，若有特殊情况不能在规定时间内到达现场时，必须向用户作出解释并提前与用户联系。如用户同意，则可延迟服务时间；

(4) 当接到设备故障报告时，服务人员应及时了解故障情况，分析故障原因，提出解决方案。如不能解决问题时，应及时向用户作出解释并说明原因；

(5) 服务人员必须向用户提供有关技术资料 and 文件。若有必要时应采取措施来帮助客户维护设备。

服务规范承诺:

(一) 建立服务保障体系:

- 1、建立完善的服务网络,由公司、办事处构成,建立健全各项制度,明确工作程序和服务要求。
- 2、建立区域服务管理中心,负责本区域内的维护保养、设备维修等工作的指导和监督。
- 3、建立服务报修回访制度,定期对客户进行回访。
- 4、建立配件供应中心,负责为客户提供备品备件供应,以满足客户的需要。

(二) 成立售后服务团队:

- 1、成立售后服务团队应符合以下条件:

- (1) 具有大专以上学历,从事设备维修工作5年以上经验;
- (2) 熟悉设备维修的基本知识;
- (3) 有良好的职业道德和沟通能力;

- 2、售后服务团队应由公司本部派专人负责,以保障服务的连续性和及时性。售后服务团队成员应接受过专业技术培训。负责为客户提供维修技术支持和设备保养服务。并根据客户要求要求进行相应的维修服务。

- (1) 具有维修培训资格;

- (2) 熟悉设备性能和结构,有丰富的的工作经验;

- (3) 有良好的语言表达能力和沟通技巧。熟悉公司及设备相关技术文件,有较强的责任心和敬业精神。对所辖区域内的设备情况非常熟悉。负责所辖区域内设备维修、保养、清洗等服务工作,保证客户使用设备正常运行;负责所辖区域内设备使用技术培训等相关工作;负责所辖区域内设备故障排查和问题处理;负责与客户沟通,提出合理建议。

(三) 建立应急服务机制:

- 1、建立应急服务机制是为了保证客户在接到故障通知后,能够及时得到技术支持及配件供应服务,降低设备故障带来的损失和影响。同时也为了及时响应客户的紧急需求,减少由于故障带来的时间损失和经济损失。包括:

- (1) 建立应急队伍，包括维修工、备件库、专业备品备件、各类工具等；
- (2) 制定应急方案；
- (3) 应急车辆准备；
- (4) 紧急情况下使用的其它相关设施设备。

2、建立紧急响应机制：针对客户要求，在接到故障通知后，及时赶赴现场进行处理。以保障客户能够得到及时有效的帮助。同时，建立故障响应机制是为了确保在问题发生后能够迅速响应并及时解决问题，以提高客户满意度；对于紧急情况下使用的其它相关设施设备，应保证其处于备用状态。包括：

- (1) 建立应急人员队伍；
- (2) 相关设备备用；
- (3) 人员储备；
- (4) 明确责任人和责任部门；
- (5) 建立应急预案修订制度：针对不同类型问题，确定其对应的应急措施和处理方法，确保在发生时能够及时响应和有效解决。

若项目中标,我方在维保期间按以上服务承诺要求执行,同时我公司秉承“服务无止境”的服务理念,我们将拿出最大的诚意、以优质的服务意识、专业的技术水平,为医院提供更好的医疗设备维护服务体验!

特此承诺!

投标人（电子签章）：南宁影联医学工程有限公司

日期：2025年6月25日

