

采购合同

项目名称：灵川县人民医院血滤机及血透机采购项目

项目编号：GLZC2025-J1-230063-FZGC

采购单位：灵川县人民医院

中标供应商：广西宝朗医药有限公司

采购合同

项目名称：灵川县人民医院血滤机及血透机采购项目

项目编号：GLZC2025-J1-230063-FZGC

采购方式：竞争性谈判

甲方：灵川县人民医院(采购人)

乙方：广西宝朗医药有限公司（中标人）

根据《中华人民共和国民法典》及相关法律、法规规定，按照招标文件及响应文件规定条款和乙方承诺，甲乙双方签订本合同。

第一条 合同文件

下列文件是构成本合同不可分割的部分：

- （1）乙方提交的投标报价明细表、技术规格偏离表和售后服务承诺书；
- （2）成交通知书；
- （3）本合同协议书及有关补充资料；
- （4）招标文件的条款要求。

第二条 合同金额

项号	货物名称	生产厂家	品牌、规格型号	数量 ①	单位	单价 ②	单项合计=数量×单价 ③=①×②	备注
1	血滤机	重庆山外山血液净化技术股份有限公司	山外山 SWS-4000	2	台	210100	420200	注册证名称： 血液透析机
2	血透机	威高曰机装(威海)透析机器有限公司	威高 DBB-EXA ESSA	2	台	124000	248000	注册证名称： 血液透析设备
合计金额							668200	

根据《成交通知书》的中标内容，合同的总金额为：（大写）人民币陆拾陆万捌仟贰佰元整（¥668200.00 元）。

第三条 质量保证

1、乙方应按招响应文件规定的货物型号、技术规格、技术参数、质量标准向甲方提供未经使用的全新原装产品，且在正常安装使用和保养条件下，其使用寿命期内各项指标均达到质量标准。

2、乙方提供货物的质量保证期为：血滤机质保期 3 年，血透机质保期 2 年，质保期内全免费维修和更换零配件，质保期从货物经验收合格之日起计算，在质保期内因货物本身的质量问题发生故障，乙方应负责免费修理和更换零部件。对达不到技术要求者，根据实际情况，经双方协商，可按以下办法处理：

（1）更换：由乙方承担所有发生的全部费用。

（2）贬值处理：由甲乙双方协议定价。

（3）退货处理：乙方应退还甲方支付的合同款，同时应承担该货物的直接费用（运输、保险、检验、贷款利息及银行手续费等）。

第四条 权利保证

1、乙方应保证所提供货物在使用时不会侵犯任何第三方的专利权、商标权、工业设计权或其他权利。

2、乙方应按谈判文件规定的时间向甲方提供使用货物的有关技术资料。

3、乙方保证所交付的货物的所有权完全属于乙方且无任何抵押、质押、查封等产权瑕疵。

第五条 货物包装、运输

1、乙方应在货物发运前对其进行满足运输距离、防潮、防震、防锈和防破损装卸等要求包装，以保证货物安全运达甲方指定地点。

2、使用中文说明书、质量检验证明书、随配附件和工具以及清单一并附于货物内。

3、乙方在货物发运手续办理完毕后二十四小时内或货到甲方四十八小时前通知甲方，以准备接货。

4、货物在交付甲方前发生的一切风险均由乙方负责。

第六条 交付

1、交货时间：自合同签订之日起 30 个日历日内安装调试完成并验收合格交付使用。。

交付使用地点：广西桂林市采购人指定地点。

2、乙方提供不符合招响应文件和本合同规定的货物，甲方有权拒绝接受。

3、乙方应将所有提供货物的装箱清单、用户手册、原厂保修卡、随机资料、工具和备用、备件等交付给甲方，如有缺失应及时补齐，否则视为逾期交货。

第七条 调试和验收

1、乙方交货前应对产品做出全面的检查和对验收文件进行整理，并列出清单，作为甲方验收和

使用的技术条件依据，验收的结果应随货物交甲方。

2、甲方依据招标文件、投标文件的技术规格要求及承诺和国家有关质量标准对货物进行现场初步验收，外观、说明书符合谈判文件技术要求的，给予签收，初步验收不合格的不予签收。货到后，甲方应当在到货（安装、调试完）后七个工作日内进行验收。验收合格后由甲乙双方签署货物验收单并加盖公章，甲乙双方各执一份。

3、甲方对乙方提供的货物在使用前进行调试时，乙方需负责安装并培训甲方的使用操作人员，并协助甲方一起调试，直到符合技术要求，甲方才做最终验收。

4、对技术复杂的货物，甲方应请国家认可的专业检测机构参与初步验收及最终验收，并由其出具质量检测报告。进口设备必须提供货物清关记录，具备省级（或相当于省级）商检部门的检验证明。

（1）货物在乙方通知安装调试完毕后七个工作日内初步验收。初步验收合格后，进入一个月试用期；试用期间发生重大质量问题，修复后试用相应顺延；试用期结束后七个工作日内完成最终验收；

（2）验收标准：按国家有关规定以及甲方招标文件的质量要求和技术指标、乙方的投标文件及承诺与本合同约定标准进行验收；甲乙双方如对质量要求和技术指标的约定标准有相互抵触或异议的事项，由甲方在招标与投标文件中按质量要求和技术指标比较优胜的原则确定该项的约定标准进行验收；

（3）验收时如发现所交付的货物有短装、次品、损坏或其它不符合标准及本合同规定之情形者，甲方应做出详尽的现场记录，或由甲乙双方签署备忘录，此现场记录或备忘录可用作补充、缺失和更换损坏部件的有效证据，由此产生的时间延误与有关费用由乙方承担，验收期限相应顺延；

（4）如货物经乙方2次维修仍不能达到合同约定的质量标准，甲方有权退货，并视作乙方不能交付货物而须支付违约赔偿金给甲方，甲方还可依法追究乙方的违约责任。

（5）验收结束后，应当出具验收书，列明各项标准的验收情况及项目总体评价，由验收双方共同签署。

5、验收时乙方必须到现场，验收完毕后作出验收结果报告，验收费用由乙方负责。

6、甲方对验收有异议的，在验收后五个工作日内以书面形式向乙方提出，乙方应自收到甲方书面异议后3日内及时予以解决。

7、供应商如非生产厂家，供货时必须提供成交设备生产厂家针对本项目的售后服务承诺书原件，否则不予验收。

8、供货时，乙方必须提供全新的原装正品，符合有关质量标准的产品；乙方所提供的货物规格、技术标准等质量必须与采购需求及响应文件中承诺的参数一致。甲方将委托具有检测资质的第三方检测机构邀请相关专家根据采购文件要求及响应文件承诺逐条对应进行现场核验，核验不合格的，乙方应在3个工作日内进行更换，未按要求进行更换或再次验收不合格的，甲方有权解除合同，同时报相

关监督管理部门处理，由此造成甲方经济损失的由乙方负责承担全部赔偿责任，甲方有权处理已进场的产品。如有异议，将交由具有检测资质的第三方检测机构邀请相关专家进行实际检验，以实测值为准，所有产生的费用由乙方承担。验收完成后乙方须提供完整的安装、操作、使用和维护手册及设备位置图等所有技术资料、图纸。

第八条 安装和培训

- 1、甲方应提供必要安装条件（如场地、电源、水源等）。
- 2、乙方负责甲方有关人员的培训。培训时间、地点：广西桂林市采购人指定地点。

第九条 售后服务、保修期

- 1、乙方应按照国家有关法律规定和“三包”规定以及招响应文件和本合同所附《服务承诺》，为甲方提供售后服务。
- 2、如在使用过程中发生质量问题，乙方在接到甲方通知后应当在4小时内到达甲方现场处理。
- 3、在质保期内，乙方应对货物出现的质量及安全问题负责处理解决并承担一切费用。
- 4、若质保期内非操作者原因，壹年内设备出现故障的达5次（含5次）以上的，无法解决故障的须提供备用机。
- 5、售后服务过程中如有违反约定的情况，乙方自愿放弃全部质保金。

第十条 税费

本合同执行中相关的一切税费均由乙方负担。

第十一条 付款方式

签订合同后货物到货验收合格后且开具正规发票一个月内支付合同价款的30%，设备运转正常满一年后支付70%（不计息）。

第十二条 违约责任

- 1、乙方所提供的货物规格、技术标准、材料等质量不合格的，应及时更换，更换不及时按逾期交货处罚，乙方应向甲方支付合同金额5%违约金并赔偿甲方经济损失。
- 2、乙方提供的货物如果侵犯了第三方合法权益而引发的任何纠纷或诉讼，均由乙方负责交涉并向甲方支付合同金额5%违约金并赔偿甲方经济损失。
- 3、因包装、运输引起的货物损坏，按质量不合格处理。
- 4、非甲方原因导致乙方逾期交货的，由乙方向甲方偿付合同金额5%违约金，超过20天对方有权解除合同，违约方承担因此给对方造成的经济损失。
- 5、乙方未按本合同和投标文件中规定的服务承诺提供售后服务的，乙方应按本合同金额5%向甲方支付违约金。
- 6、乙方提供的货物在质保期内，因设计、工艺或材料的缺陷和其他质量原因造成的问题，由乙

方负责按本合同金额的 5%向甲方支付赔偿金，不足另补。

7、其他违约行为按违约货款额 5 %收取违约金并赔偿经济损失。

8、乙方于投标文件中必须对所有产品的技术参数要求作出真实、有效的响应和承诺。所提供的产品必须为原装正品的、全新的、符合国家有关质量标准的产品。验收前，甲方现场根据招标文件要求及投标文件承诺对各项参数逐条对应进行核验，核验或检测数据不符合甲方要求及投标文件承诺的指标的，甲方有权终止合同执行并全部退货，由此造成甲方经济损失的由成交供应商负责承担全部赔偿责任并向甲方支付合同金额的 30%违约赔偿金。如有异议，将交由国家认可并具有检验检测资质的第三方机构进行检验，若核验结果的各项参数指标不满足甲方要求及响应文件承诺的指标要求，所有产生的费用由成交供应商承担，并承担政府采购虚假竞标的相关法律责任。

第十三条 不可抗力事件处理

1、在合同有效期内，乙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。

第十四条 合同争议解决

1、因货物质量问题发生争议的，应邀请国家认可的质量检测机构对货物质量进行鉴定。货物符合标准的，鉴定费由甲方承担；货物不符合标准的，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，双方约定由甲方所在地人民法院管辖。

3、诉讼期间，本合同继续履行。

4、本合同尾部所约定的通讯地址及联系人作为双方送达文书及诉讼程序一审、二审、再审、执行以及仲裁程序所涉法律文书（包括但不限于应诉通知书、开庭传票、判决书、裁定书、裁决书等）的指定送达地址及送达联系人，如因受送达方无法签收、拒收等原因导致被退回的，各方一致同意法律文书被退回之日即为送达之日。各方变更地址应及时书面通知对方，否则由此引起的责任由信息变更方承担。按本协议所载资料向乙方发送的所有通知及司法部门的文书，视同送达。

第十五条 合同生效及其它

1、合同经甲乙双方法定代表人或授权代表签字并加盖单位公章后生效。

2、合同执行中涉及采购资金和采购内容修改或补充的，需经甲方同意，并签订书面补充协议，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《民法典》及相关法律有关条文执行。

第十六条 合同的变更、终止与转让

- 1、本合同一经签订，甲乙双方不得擅自变更，中止或终止。
- 2、乙方不得擅自转让(无进口资格的供应商委托进口货物除外)其应履行的合同义务。

第十七条 签订本合同依据

- 1、招标文件
- 2、投标报价表、技术规格偏离表
- 3、售后服务承诺书
- 4、中标通知书

本合同甲乙双方签字盖章后生效，一式陆份，具有同等法律效力，甲方肆份、乙方壹份，招标代理机构壹份。

甲方名称（公章）： 灵川县人民医院

乙方（公章）广西宝朗医药有限公司

法定代表人：

法定代表人：

委托代理人：

委托代理人：

电 话：

电 话：

开户名称：

开户名称：

开户银行：

开户银行：

银行账号：

银行账号：

日 期：2025 年 9 月 11 日

日 期：2025 年 9 月 11 日

附件：技术规格偏离表

三、商务、技术性响应及其他证明材料：

1. 技术响应表

附件：

技术响应表

序号	采购标的名称	竞争性谈判文件规定的技术要求内容	响应文件的响应情况	偏离情况说明
1	血滤机	1. 国产自主创新品牌。	我方按竞争性谈判文件技术要求内容完全响应。	无偏离
		2. 适用于血液透析、在线血液滤过（HF-online）、在线血液透析滤过（HDF-online）、单纯超滤等治疗模式。	我方按竞争性谈判文件技术要求内容完全响应。	无偏离
		3. 采用 ≥ 12 英寸液晶显示屏，中英文等多种语言界面。	我方按竞争性谈判文件技术要求内容完全响应。	无偏离
		4. 具有多种钠离子、超滤速率、碳酸氢盐、肝素流量、透析液流量、透析液温度等标准曲线和自设曲线功能，可为患者提供个性化治疗。	我方按竞争性谈判文件技术要求内容完全响应。	无偏离
		5. 预设多种标准透析液配制比例，亦可自设比例，适应市面上各种品牌的透析粉或浓缩液。	我方按竞争性谈判文件技术要求内容完全响应。	无偏离
		6. 先进的容量平衡反馈控制系统，超滤更精确。	我方按竞争性谈判文件技术要求内容完全响应。	无偏离
		7. 方便的序贯透析（透析 \leftrightarrow 单纯超滤）、高低钠序贯透析。	我方按竞争性谈判文件技术要求内容完全响应。	无偏离
		8. 透析液配制反馈控制系统，透析液离子浓度更准确。	我方按竞争性谈判文件技术要求内容完全响应。	无偏离
		9. 醒目的三级警示灯，配合多种音乐提示和报警，兼顾安全与人性化。	我方按竞争性谈判文件技术要求内容完全响应。	无偏离

		10. 内置后备电源，停电后可维持血液回路工作30分钟以上。	停电后可维持血液回路工作40分钟以上。 除以上内容外，竞争性谈判文件技术要求的其他内容我方完全响应。	正偏离
		11. 具有双级内毒素过滤功能（HDF-online），保证置换液高于静脉注射用液的标准。	我方按竞争性谈判文件技术要求内容完全响应。	无偏离
		12. 在线无创血压监测，可自动检测和记录患者透析期间的心率、血压变化。	我方按竞争性谈判文件技术要求内容完全响应。	无偏离
		二、技术参数：	二、技术参数：	
		1. 动脉压监测：-400mmHg～600mmHg，精度可达：±10 mmHg	动脉压监测：-700mmHg～+800mmHg，精度可达：±5mmHg。 除以上内容外，竞争性谈判文件技术要求的其他内容我方完全响应。	正偏离
		2. 静脉压监测：-400mmHg～600mmHg，精度可达：±10 mmHg	静脉压监测：-700mmHg～+800mmHg，精度可达：±5mmHg。 除以上内容外，竞争性谈判文件技术要求的其他内容我方完全响应。	正偏离
		3. 跨膜压监测：-180mmHg～600mmHg，精度可达：±10 mmHg	跨膜压监测：-700mmHg～+800mmHg，精度可达：±5mmHg。 除以上内容外，竞争性谈判文件技术要求的其他内容我方完全响应。	正偏离
		4. 透析液流量：300mL/min～800mL/min	我方按竞争性谈判文件技术要求内容完全响应。	无偏离
		5. 透析液温度范围：33℃～40℃，精度±0.5℃	我方按竞争性谈判文件技术要求内容完全响应。	无偏离
		6. 透析液电导率：12.0mS/cm～18.0mS/cm，精度：±0.1 mS/cm	我方按竞争性谈判文件技术要求内容完全响应。	无偏离



	7. 置换液流量：30～600mL/min(HDF-online)	置换液流量：30～650ml/min。 (ONLINE HDF) 除以上内容外，竞争性谈判文件技术要求的其他内容我方完全响应。	正偏离
	8. 血流量：30～600mL/min，精度±10%	血流量：30～650mL/min，精度：±10mL/min或读数的±10%。 除以上内容外，竞争性谈判文件技术要求的其他内容我方完全响应。	正偏离
	9. 超滤控制 超滤率：100～5000mL/h，精度：±30mL/h	超滤控制（超滤率）：0～6000mL/h，精度：±30mL/h或±1%。 除以上内容外，竞争性谈判文件技术要求的其他内容我方完全响应。	正偏离
	10. 肝素泵注入流量：0～10ml/h	我方按竞争性谈判文件技术要求内容完全响应。	无偏离
	11. 气泡检测器：可监测>0.02mL的气泡，可监测液面和累积气泡	我方按竞争性谈判文件技术要求内容完全响应。	无偏离
	12. 漏血监测：可监测 ≤0.35mL/min 的漏血(HCT32%)	我方按竞争性谈判文件技术要求内容完全响应。	无偏离
	13. 消毒功能：具有化学剂消毒和热消毒两种，热消毒最高温度大于93℃	我方按竞争性谈判文件技术要求内容完全响应。	无偏离
	14. 供水条件温度：进水压：1.5-7.0bar，供水温度：5～30℃	进水压：0～8.0bar，供水温度：5～35℃。 除以上内容外，竞争性谈判文件技术要求的其他内容我方完全响应。	正偏离
	15. 配备血压计组件	我方按竞争性谈判文件技术要求内容完全响应。	无偏离
	三、其他	三、其他	
	1. 质保期不少于3年，质保期内全免费维修和更换零配件。	我方按竞争性谈判文件技术要求内容完全响应。	无偏离



		2. 提供良好的售后服务支持，能及时快捷的提供维修服务，接到电话半小时内响应，24 小时内到达现场。	接到电话半小时内响应，12小时内到达现场。 除以上内容外，竞争性谈判文件技术要求的其他内容我方完全响应。	正偏离
2	血透机	一、主要技术参数	一、主要技术参数	
		1. 设备使用年限：≥10年	我方按竞争性谈判文件技术要求内容完全响应。	无偏离
		2. 机身尺寸（mm）：机身宽度≤450，深度≤520	机身尺寸（mm）：机身宽度430，深度500。 除以上内容外，竞争性谈判文件技术要求的其他内容我方完全响应。	正偏离
		3. 供水：压力范围：1-6.5bar；温度范围：5℃~30℃。	压力范围：1-7bar。 除以上内容外，竞争性谈判文件技术要求的其他内容我方完全响应。	正偏离
		4. 透析液流速：300~700 mL/min	透析液流速：300~800 mL/min 除以上内容外，竞争性谈判文件技术要求的其他内容我方完全响应。	正偏离
		5. 透析液温度：33.0~40.0℃，实时监测，有超温保护装置。	我方按竞争性谈判文件技术要求内容完全响应。	无偏离
		6. 超滤速度：0.50~4.00L/h；精度：±30ml/h	超滤速度：0.00；0.10~4.00L/h；精度：±30 mL/h或±0.1%。 除以上内容外，竞争性谈判文件技术要求的其他内容我方完全响应。	正偏离
		7. 漏血检测器：红绿双色光学检测。	我方按竞争性谈判文件技术要求内容完全响应。	无偏离
		8. 动脉血泵：40~550mL/min。	动脉血泵：40~600mL/min。 除以上内容外，竞争性谈判文件技术要求的其他内容我方完全响应。	正偏离

		9. 肝素泵：设置范围：0.0~9.0mL/h。	肝素泵：设置范围：0.0~9.9mL/h。 除以上内容外，竞争性谈判文件技术要求的其他内容我方完全响应。	正偏离
		10. 空气监测器：超声波检测；检测精度：≤0.0005mL。	最高检测精度：0.0003mL。 除以上内容外，竞争性谈判文件技术要求的其他内容我方完全响应。	正偏离
		11. 动脉压：测量范围：-300~+480mmHg；测量精确度：±10mmHg。	动脉压测量范围：-300~+500mmHg。 除以上内容外，竞争性谈判文件技术要求的其他内容我方完全响应。	正偏离
		12. 静脉压：测量范围：-300~+480mmHg；测量精确度：±10mmHg。	静脉压测量范围：-300~+500mmHg。 除以上内容外，竞争性谈判文件技术要求的其他内容我方完全响应。	正偏离
		13. TMP：测量范围：-100~+480mmHg；测量精确度：±10mmHg。	TMP测量范围：-100~+500mmHg 除以上内容外，竞争性谈判文件技术要求的其他内容我方完全响应。	正偏离
		14. 透析液浓度：12.0~16.0mS/cm。	透析液浓度：10.0~20.0mS/cm 除以上内容外，竞争性谈判文件技术要求的其他内容我方完全响应。	正偏离
		二、功能配置	二、功能配置	
		1. 治疗模式：用于血液净化治疗，具有血液透析、单纯超滤、序贯透析。	我方按竞争性谈判文件技术要求内容完全响应。	无偏离
		2. 人机交互：≥15英寸彩色液晶显示器，触摸屏操作，可旋转。	我方按竞争性谈判文件技术要求内容完全响应。	无偏离
		3. 可实时图文显示参数，包括动脉压、静脉压、跨膜压、超滤速度等。	我方按竞争性谈判文件技术要求内容完全响应。	无偏离

	4. 报警提示功能：可视四种颜色报警指示灯，具有声光报警指示，可帮助医护及时准确判断报警提示内容。	我方按竞争性谈判文件技术要求内容完全响应。	无偏离
	5. 消毒模式：支持使用柠檬酸、次氯酸钠、过氧乙酸等多种消毒液，热水柠檬酸消毒温度最高可达90℃。	消毒模式：支持使用柠檬酸、次氯酸钠、过氧乙酸等多种消毒液，热水柠檬酸消毒温度最高可达92℃。 除以上内容外，竞争性谈判文件技术要求的其他内容我方完全响应。	正偏离
	6. 后备电池：停电时自动跳转后备电池供电，支持体外循环监测，报警系统。运行时间不少于25分钟，断电数据保存功能	运行时间不少于30分钟。 除以上内容外，竞争性谈判文件技术要求的其他内容我方完全响应。	正偏离
	7. 设备内部可同时存储不同的原液配方，可修改	我方按竞争性谈判文件技术要求内容完全响应。	无偏离
	8. 超滤系统：采用流量计或复式泵平衡与超滤控制系统。	我方按竞争性谈判文件技术要求内容完全响应。	无偏离
	9. 浓度曲线：可进行透析液浓度和碳酸氢盐浓度曲线治疗，每种均可预存≥8条曲线，实现个性化透析。	每种均可预存9条曲线。 除以上内容外，竞争性谈判文件技术要求的其他内容我方完全响应。	正偏离
	10. 超滤曲线：可进行可调超滤曲线治疗，可预存≥8条曲线，实现个性化透析。	可预存9条曲线。 除以上内容外，竞争性谈判文件技术要求的其他内容我方完全响应。	正偏离
	11. B粉筒支架组件：标配碳酸氢盐干粉自动配制系统。	我方按竞争性谈判文件技术要求内容完全响应。	无偏离
	12. 透析液过滤：标配透析液过滤器支架组件。机身深度≤520mm，过滤器更换空间更大、更便捷。	机身深度500mm。 除以上内容外，竞争性谈判文件技术要求的其他内容我方完全响应。	正偏离
	13. 自检：全功能数字化自检。	我方按竞争性谈判文件技术要求内容完全响应。	无偏离
	14. 标配血压计组件	我方按竞争性谈判文件技术要求内容完全响应。	无偏离

		15. 保修期不少于2年	我方按竞争性谈判文件技术要求内容完全响应。	无偏离
--	--	--------------	-----------------------	-----



2. 供应商的服务承诺书

附件：

服务承诺书

一、服务宗旨与目标

本售后服务方案旨在为客户提供专业、高效、可靠的血滤机与血透机售后服务，确保设备长期稳定运行，保障临床治疗工作的顺利开展。我公司将以“客户至上、专业保障、快速响应、持续改进”为服务宗旨，通过建立完善的服务体系，实现以下目标：提供良好的售后服务支持，能及时快捷的提供维修服务，接到电话10分钟内响应，1小时内到达现场，一般故障3小时内解决，重大故障24小时内排除。

二、交付时间和地点

- 1、交付时间：自合同签订之日起 20 个日历日内安装调试完成并验收合格交付使用。
- 2、交付地点：广西桂林市灵川县采购人指定地点。

三、质保期

血滤机免费质保3年，血透机免费质保2年，保修期内提供免费的零部件更换和维修服务（人为损坏除外）。

四、售后服务团队配置

为确保服务质量，我公司将组建专业的售后服务团队，团队构成如下：

1、技术服务主管：1名，具备血滤机、血透机设备维修经验，负责统筹协调售后服务工作，处理重大技术问题和客户投诉。

2、现场维修工程师：3名，均具备相关设备维修经验，熟悉各类血滤机、血透机的工作原理和维修技术，负责日常巡检、故障维修、安装调试等工作。

3、售后咨询人员：2名，负责客户咨询接待、服务预约、故障登记、服务跟踪等工作，确保客户需求得到及时响应。

4、备件管理员：1名，负责备件的库存管理、调配和供应，确保维修备件的及时供应。团队将实行7×24小时值班制度，确保在任何时间都能为客户提供及时的服务支持。

五、安装与调试服务

1、安装前准备：在设备交付前，技术人员将提前与采购人沟通，了解安装场地的环境条件，并提供详细的安装场地准备指南，确保安装环境符合设备要求。

机器设备运行环境确认包括：①电气安全测试：检查科室供电的电压、线序以及有效接地情况。

②供、排水环境确认：确认供水水压以及供水接头的牢固，确认排液口的高度符合要求。

2、现场安装、调试与校准：设备运抵后，技术人员立即到达现场，按照设备安装规范进行安装，确保安装过程符合安全标准。安装完成后，技术人员将对设备进行全面调试，包括各项参数设置、性能测试、安全检测等，并按照国家相关标准进行校准，确保设备各项指标符合临床使用要求。

以下确认和调试工作的项目内容：

1) 机器设备运输后的完整性确认。

① 为避免运输途中造成机器设备的损坏，开箱之前工程师会同客户共同对包装箱外观进行确认。

② 开箱后，工程师与客户核对附属品完整性，以及确认机器外观。

2) 机器设备电气安全测试。

根据要求进行保护接地电阻测试。

根据要求进行对地漏电流和患者漏电流的测试。

3) 为避免由于运输颠簸对重点组件造成影响，现场进行再次确认。其内容包括但不限于：

① 血泵（血泵间隙的再次确认和调试）

② 静脉夹、动脉夹的动作确认。

③ 气泡监测器、血液判别器的动作确认。

④ 压力传感器的动作确认。

⑤ 选配件的动作确认等。

4) 供液模块的调试和确认。

① 根据科室使用的原液进行透析液浓度的配比和调试，并送检。

② 确认供液温度。

5) 超滤系统的确认。

① 进行平衡系统的压力确认。

② 进行超滤泵产生的压力确认。

6) 模拟治疗，进行断电动作测试。

7) 配合客户进行透析液生化、细菌培养、内毒素检测的采样工作。

3、安装验收：调试完成后，将邀请采购人共同进行安装验收，提供详细的安装调试报告，包括设备运行参数、测试结果等，验收合格后双方签字确认。

4、操作培训：安装验收合格后，技术人员将为采购人的操作人员提供系统的培训，包括设备操作流程、日常维护保养、常见故障处理等内容，确保操作人员能够熟练掌握设备的使用方法。

1) 医院现场培训

推荐适用：装机培训

培训时间：机器设备安装、调试合格后，立即对医院科室相关人员进行培训。

培训地点：医院现场

培训方式：现场操作、讲解培训

培训内容（根据科室人员的情况，培训内容可能会有微调）：

①操作、功能性介绍

外观组件、操作界面的说明
上机操作、治疗模式切换的实操
治疗参数的设定及患者卡（如果有）的使用
浓度曲线、超滤曲线的使用
消毒程序的设定、选择和使用
血压计的操作步骤等

②日常保养维护

风扇滤网的清洁及更换
原液滤网的更换
单向阀的更换
透析液过滤器的更换
外旁路滤网的更换
机器表面消毒

③常见报警的处理方法介绍，包括浓度报警、压力报警、漏血报警等。

六、机器维修和巡检服务

- 1、定期巡检：保修期内每半年安排一次现场巡检。巡检内容包括机器运行期间报警信息的确认、自检数据的分析、有无漏液，临床使用需求等。
- 2、故障维修：建立快速响应机制，接到故障报修后，10分钟内做出响应，通过电话指导客户进行初步排查；如需现场维修，1小时内到达现场。一般故障3小时内解决，重大故障24小时内排除。
- 3、维修记录：每次维修后，将详细记录故障情况、维修过程、更换的零部件等信息，建立设备维修档案，为后续维护提供参考。

七、备件供应服务

- 1、备件库存：在广西桂林市设立备件仓库，储备充足的常用备件和关键部件，确保维修时能够及时提供备件。
- 2、备件质量：所有备件均为原厂正品，符合国家相关标准和设备技术要求，确保备件的质量和兼容性。
- 3、备件供应：保修期内免费提供备件更换服务；保修期外，以优惠价格提供备件，并保证备件供应期限不低于设备使用寿命。
- 4、应急备件：对于紧急需要的备件，将采用加急运输方式，确保在最短时间内送达现场，保障设备尽快恢复运行。

八、技术支持与培训服务

1、技术咨询：提供7×24小时技术咨询服务，客户可通过电话方式咨询设备使用、维护、故障处理等方面的问题，我公司将在1小时内给予回复。

2、维修培训：为采购人的设备维护人员提供专业的维修培训，内容包括设备工作原理、故障诊断、维修技巧等，培养客户的维修力量，提高设备维护的及时性。

3、技术资料：提供完整的技术资料，方便客户查阅和参考。同时，定期提供设备维护保养指南和技术更新信息。

九、质量保障与投诉处理

1、质量保障措施：建立严格的服务质量管理体系，对售后服务的各个环节进行质量控制，确保服务质量符合承诺和要求。定期对服务质量进行评估和改进，不断提高服务水平。

2、客户满意度调查：每季度进行一次客户满意度调查，了解客户对服务的意见和建议，针对存在的问题及时采取改进措施。

3、投诉处理机制：设立专门的投诉热线，接到客户投诉后，1小时内做出响应，72小时内给出解决方案，确保客户的诉求得到及时解决。对投诉处理结果进行跟踪回访，确保客户满意。

4、持续改进：定期召开售后服务总结会议，分析服务过程中存在的问题和不足，制定改进措施和计划，不断优化服务流程和服务质量。

十、应急预案

1、设备突发故障应急处理：当设备发生突发故障影响临床使用时，立即启动应急响应机制，技术人员以最快速度到达现场进行维修。如短时间内无法修复，立即调配备用设备，确保临床治疗不受影响。

2、重大疫情应急保障：在发生重大疫情等特殊情况下，增加巡检频次，提前储备充足的备件和耗材，组建应急服务团队，确保设备在特殊时期的正常运行。

3、自然灾害应急处理：如遇地震、洪水等自然灾害，及时与客户联系，了解设备受损情况，组织技术人员尽快到达现场进行抢修，协助客户恢复设备运行。

十一、付款条件（进度和方式）

项目验收合格后，成交人开具足额发票给采购人，采购人收到发票且专项资金拨付到位后10个工作日内支付合同价款的100%(无息)。

十二、包装和运输

1、原厂原包装，包装完好完整、无破损、未开封。

2、包装及运输方式应综合考虑运输距离、防潮、防震、防锈和防破损装卸等要求。

3、国家对包装及运输有相关强制性标准或要求的，成交人应当执行。

4、产品（含包装）运抵采购人指定交付地点前发生损坏、丢失等全部风险和责任均由中标人自行承担。

十三、保险

本分标执行中相关的一切税费、保险均由供应商全部自行承担。

十四、验收标准

1、供应商必须按竞争性谈判文件要求、响应文件承诺提供产品，且提供的产品必须符合国家强制执行的相关质量标准要求以及产品制造厂家合格产品的出厂质量标准。

2、设备需全新、完好、无破损，产品到货后，采购人现场根据竞争性谈判文件要求及响应文件承诺逐条对应进行核验，必要时，采购人有权邀请国家质量监督检验部门或国家认可的第三方检测机构或第三方专业技术人员参与共同验收。如产品不满足竞争性谈判文件要求、响应文件承诺或国家强制执行的相关质量标准要求以及产品制造厂家合格产品的出厂质量标准，采购人有权不予验收，由此造成采购人的经济损失由中标人承担全部赔偿责任。

3、成交人必须向采购人提供所投医疗器械产品由行政主管部门核准资格文件、注册产品标准、产品注册时的检测检验报告书（如有）、产品彩页等资料材料以及采购文件要求提供的证明材料和响应文件承诺的证明材料等资料原件，以便核实相关技术参数，否则不予验收。

4、本项目装机时要开机核对验收各项参数指标，如虚假应标负全部法律责任。

5、验收其他要求按合同条款以及政府采购相关法律法规规定执行。

6、本项目采购标的不接受进口产品（即通过中国海关报关验放进入中国境内且产自关境外的产品）参与投标，如有此类产品参与投标的，响应文件按无效处理。

十五、服务承诺

- 1、严格遵守国家相关法律法规和行业规范，确保售后服务的合法性和规范性。
- 2、提供的所有设备和备件均为全新、合格产品，符合国家质量标准和相关规定。
- 3、售后服务团队将严格按照服务方案提供服务，确保服务及时、专业、高效。
- 4、定期对设备进行维护保养，降低设备故障率，延长设备使用寿命。
- 5、对服务过程中涉及的客户信息和医疗数据严格保密，不得泄露。

本售后服务方案将根据客户需求和设备技术发展不断完善和优化，我公司将以专业的技术、真诚的态度为客户提供最优质的服务，保障血滤机、血透机的安全稳定运行，为患者的治疗提供可靠的设备支持。

供应商[公章(CA签章)]: 西安宝朗医药有限公司



日期: 2025年9月1日