

合同编号：12N4995089022025203

# 政府采购合同书

合同名称：靖西市人民医院新院一批设备采购项目分标15（输液信息采集系统（6台注射泵，2台输液泵，1拖8））

合同编号：12N4995089022025203

甲方：靖西市人民医院



乙方：南宁市正明医疗器械有限责任公司

签订合同地点：靖西市人民医院

签订合同时间：2025年3月11日

# 目 录

- 1、合同书
- 2、采购需求
- 3、投标函
- 4、投标报价表
- 5、售后服务方案
- 6、中标通知书

# 1、合同书

(甲方) 采购单位: 靖西市人民医院

(乙方) 中标单位: 南宁市正明医疗器械有限责任公司

项目名称: 靖西市人民医院新院一批设备采购项目

项目编号: BSZC2025-G1-250003-GXBS

采购计划编号: JXZC2024-G1-01564-015

签订地点: 靖西市人民医院

签订时间: 2025年3月11日

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, 按照招标文件及响应文件规定条款和中标供应商承诺, 甲乙双方签订合同。

## 第一条 合同标的

### 1. 供货一览表

序号	产品名称	商标品牌	型号规格	生产厂家	数量	单位	单价(元)	金额(元)
1	输液信息采集系统	迈瑞	BeneFusion eDS	深圳迈瑞科技有限公司	2	套	91500.00	183000.00
人民币合计金额: 壹拾捌万叁仟元整(¥183000.00元)								

2. 合同合计金额报价包括设备、设备包装、装卸运输、保险、税费、设备安装以及调试、验收、技术服务(包括技术资料的提供)、质保期保障、设备检测、培训及与医院信息系统对接的接口费等所发生的一切费用。如招标文件及投标文件对其另有约定的, 从其约定。

## 第二条 质量保证

1. 乙方所提供的货物型号、技术规格、技术参数等质量必须与招标文件相一致。

乙方提供的节能和环保产品必须是列入政府采购清单的产品。

2. 合同提供设备的生产日期不得超过半年, 乙方所提供的货物必须是全新、未使用的原装产品, 且在正常使用和保养条件下, 其使用寿命期内各项指标均达到质量要求。

## 第三条 权利保证

1. 乙方对合同标的享有合法、完整的所有权，合同标的不存在租赁、担保或保留所有权等权利瑕疵的情形，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。

乙方应按招标文件规定的时间向甲方提供使用货物的有关技术资料。

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任何合同条文、规格、计划、图纸、样品或资料提供给与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。

#### 第四条 包装和运输

1. 乙方提供的货物均应按招标文件及响应文件要求的包装材料、包装标准、包装方式进行包装，每一包装单元内应附详细的装箱单和质量合格证。

2. 货物的运输：由乙方负责。

3. 乙方负责货物运输，货物运输合理损耗及计算方法：无。

#### 第五条 交付和验收

1. 交货期：合同生效后 25 日历日天内交货完毕。地点：采购单位指定地点。

2. 乙方提供不符合招标文件及响应文件和合同规定的货物，甲方有权拒绝接受。

3. 乙方应将所提供货物的装箱清单、用户手册、原厂保修卡、随机资料、工具和备品、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。

4. 甲方应当在到货后七个工作日内进行验收，逾期不验收的，乙方可视同验收合格（但属于隐蔽性瑕疵的除外）。验收合格后由甲乙双方签署货物验收单并加盖采购单位盖章，甲乙双方各执一份。

5. 采购人委托采购代理机构组织的验收项目，其验收时间以该项目验收方案确定的验收时间为准，验收结果以该项目验收报告结论为准。在验收过程中发现乙方有违约问题，可暂缓资金结算，待违约问题解决后，方可办理资金结算事宜。

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 10日内及时予以解决。

#### 第六条 培训

乙方负责甲方有关人员的培训。培训时间由甲方指定培训时间、地点：由甲方指定培训地点。

#### 第七条 售后服务、质保期

1. 乙方应按国家有关法律法规和“三包”规定以及招标文件及响应文件和本合同所附的《服务承诺》，为甲方提供售后服务。

2. 货物保修期：按成交人响应文件承诺（自项目验收合格之日起1.5年）。

3. 乙方提供的服务承诺和售后服务及保修期责任等其他约定事项应与招标文件规定一致，（见合同附件）。

4. 若甲方因工作需要调整工作地点，成交供应商免费将设备搬迁至新的工作地点并安装调试完毕。

#### 第八条 付款方式和保证金

1. 当采购数量与实际使用数量不一致时，乙方应根据实际使用数量供货，合同的最终结算金额按实际使用量乘以成交单价进行计算。

2. 资金性质：单位自筹资金。

3. 付款方式：交货安装验收合格，乙方必须开具合法全额发票，甲方正常使用满3个月后付合同价款的95%，剩余总货款的5%在质保期结束后30个工作日内一次性付清（不计利息）。

第九条 质保金：无

第十条 履约保证金：无

第十一条 税费

本合同执行中相关的一切税费均由乙方负责。

#### 第十二条 质量保证

1. 乙方应按招标文件规定的货物性能、技术要求、质量标准向甲方提供未经使用的全新产品。未满足要求者，根据实际情况，可按以下办法处理：

(1) 更换：由乙方承担所发生的全部费用。

(2) 贬值处理：由双方协议定价。

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

2. 如在使用过程中发生质量问题，乙方在接到甲方通知后12小时内到甲方现场处理。

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. 上述的货物免费保修期为按乙方响应文件承诺，因人为因素出现的故障不在免费保修范围内。

### 第十三条 货物包装、发运及运输

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风险均由乙方负责。
5. 货物在规定的交付期限内由乙方送达甲方指定的地点视为交付，乙方同时需通知甲方货物已送达。

### 第十四条 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，更换不及时的按逾期交货处罚（或按第十二条第一款处理）；因质量问题甲方不同意接收或特殊情况甲方同意接收的，乙方应向甲方支付违约货款额5%违约金并赔偿甲方经济损失。
2. 乙方提供的货物如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承担全部责任。
3. 因包装、运输引起的货物损坏、按质量不合格处理。
4. 甲方无故延期接收货物、乙方逾期交货的，每天向对方偿付违约货款额3%违约金，但违约金累计不得超过违约货款额的5%，超过10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，甲方延期付货款的，每天向乙方偿付延期货款额3%滞纳金，但滞纳金累计不得超过延期货款额5%。
5. 乙方未按本合同和招标文件中规定的服务承诺提供售后服务的，乙方应按本合同合计金额5%向甲方支付违约金。
6. 乙方提供的货物在质量保证期内，因设计、工艺或材料的缺陷和其它质量因素造成的问题，由乙方负责更换或甲方退货，由此造成的损失从合同剩余总货款的5%中扣除，不足另补。
7. 其它违约行为按违约货款额5%收取违约金并赔偿经济损失。

### 第十五条 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。

#### 第十六条 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争议，甲乙双方应首先通过友好协商解决，如协商不能解决，可向甲方所在地人民法院提起诉讼。
3. 诉讼期间，本合同继续履行。

#### 第十七条 合同生效及其它

1. 合同经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，须经财政部门审批，并签字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《民法典》有关条文执行。

#### 第十八条 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，本合同已经签订。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。
3. 本合同未尽事宜，遵照《民法典》有关条文执行。

#### 第十九条 签订本合同依据

1. 政府采购招标文件；
2. 乙方提供的招标文件及投标（响应）文件；
3. 谈判应答承诺书（如有）；
4. 中标通知书。

第二十条 本合同一式陆份，具有同等法律效力，财政部门（政府采购监管部门）、采购代理机构各一份，甲方持三份，乙方持一份（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2个工作日内，采购代理机





## 2、采购需求

说明：

本项目不专门面向中小企业预留采购。项目属专业性较强的专业设备设施,符合《政府采购促进中小企业发展管理办法》(财库(2020)46号)中符合下列情形的可不专门面向中小企业之(三):按照本办法规定预留采购份额无法确保充分供应、充分竞争,或者存在可能影响政府采购目标实现的情形。

1. 为落实政府采购政策需满足的要求:

(1) 本招标文件所称中小企业必须符合《政府采购促进中小企业发展管理办法》(财库(2020)46号)的规定。

(2) 根据《财政部 发展改革委 生态环境部 市场监管总局关于调整优化节能产品、环境标志产品政府采购执行机制的通知》(财库(2019)9号)和《关于印发节能产品政府采购品目清单的通知》(财库(2019)19号)的规定,采购需求中的产品属于节能产品政府采购品目清单内标注“★”的(详见本章附件1),供应商的投标货物必须使用政府强制采购的节能产品,供应商必须在响应文件中提供所投标产品的节能产品认证证书复印件(加盖供应商电子公章),否则响应文件作无效处理。如本项目包含的货物属于品目清单内非标注“★”的产品时,应优先采购,具体详见“第四章 评标方法及评标标准”。

2. “实质性要求”是指采购需求中带“▲”的条款或者技术要求中带“★”的条款或者不能负偏离的条款或者已经指明不满足按响应文件按无效处理的条款。

本一览表货物品牌型号、技术参数及其性能配置仅起参考作用,供应商可选用其它品牌型号替代,但这些替代的品牌型号要实质上相当于或优于参考品牌型号及其技术参数性能配置要求;本一览表中参考品牌规格及技术参数不明确或有误的,或供应商选用其它品牌号替代的,请以详细、正确的品牌型号、技术参数配置同时填写投标报价明细表和技术规格响应表。

▲3. 供应商应根据自身实际情况如实响应招标文件,不得仅将招标文件内容简单复制粘贴作为投标响应,还应当提供相关证明材料,否则将按无效响应处理(定制采购不适用本条款)。对于重要技术条款或技术参数应当在响应文件中提供技术支持资料,技术支持资料以招标文件中规定的形式为准,否则将视为无效技术支持资料。

4. 采购预算:

详见招标公告

一、技术要求

提供相同品牌产品且通过资格审查、符合性审查的不同投标人参加同一合同项下投标的,按一家投标人计算,评审后得分最高的同品牌投标人获得中标人推荐资格;评审得分相同的,由采购人或者采购人委托评标委员会采取随机抽取方式确定一个投标人获得中标人推荐资格,其他同品牌投标人不作为中标候选人)。

本项目所属行业：工业。

产地要求：国产。

标项	标项名称/ 设备名称	需求数量	技术要求	预算金额 合计（万 元）
15	输液信息 采集系统 (6台注射 泵, 2台输 液泵, 1拖 8)	2套	<p>一、输液信息采集系统（1套）</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ★输液信息采集系统以每2个通道或1个通道为基本单位增减，可支持至少16通道，泵即插即用，与系统数据无缝连接</li> <li>2. 输液信息采集系统只需一根电源线，可为站内输液泵/注射泵模块集中供电</li> <li>3. 输液信息采集系统任意输注模块之间具备联机功能，满足用户的连续输液功能需求；</li> </ol> <p>二、注射泵（6台）</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 注射精度<math>\leq \pm 1.8\%</math>，机械精度<math>\leq \pm 0.5\%</math></li> <li>2. 速率范围：0.01-2300ml/h，最小步进0.01ml/h</li> <li>3. ★预置输液总量范围：0.01-9999.99ml</li> <li>4. 快进流速范围：0.01-2300ml/h，具有自动和手动快进可选；</li> <li>5. 可自动统计四种累计量：24h累计量、最近累计量、自定义时间段累计量、定时间隔累计量</li> <li>6. 支持注射器规格：1ml、2ml、3ml、5ml、10ml、20ml、30ml、50/60ml；</li> <li>7. 注射器安装后，推拉盒可自动定位并固定注射器尾夹</li> <li>8. 无需额外工具或设备，可直接在注射泵上添加注射器品牌名称</li> <li>9. ★至少8种注射模式：速度模式、时间模式、体重模式、梯度模式、序列模式、剂量时间模式、微量模式和间断给药模式；具备联机功能</li> <li>10. 不小于3.5英寸彩色显示屏，电容触摸屏技术，支持上下左右滑动操作</li> <li>11. 全中文软件操作界面</li> <li>12. 锁屏功能：支持自动锁屏，自动锁屏时间可调</li> <li>13. 支持药物库，可储存至少5000种药物信息</li> <li>14. 支持药物色彩标识，选择不同类型药物时对应的药物色彩标识自动显示在屏幕上，支持10种以上颜色</li> <li>15. 报警时可通过示意图片直观提示报警信息</li> <li>16. ★在线动态压力监测，可实时显示当前压力数值；</li> <li>17. 压力报警阈值至少15档可调，最低50mmHg</li> <li>18. 具备阻塞前预警提示功能，当管路压力未触发阻塞报警时，泵可自动识别压力上升并在屏幕上进行提示</li> <li>19. 具备阻塞后自动重启输液功能，短暂性阻塞触发报警后，泵检测到阻塞压力缓解时，无需人为干预，泵自动重新启动输液</li> <li>20. ★防异物及进液等级IP33</li> <li>21. 电池工作时间<math>\geq 5</math>小时@5ml/h</li> </ol> <p>三、输液泵（2台）：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1、支持输血功能。</li> <li>2、支持临床常用输血管路，无需专用输血管路。</li> <li>3、输液精度<math>\leq \pm 5\%</math>。</li> <li>4、预置输液总量范围：0.1~9999.99mL。</li> <li>5、快进流速范围：0.1~2300mL/h，具有自动和手动快进可选。</li> </ol>	18.6

		<p>6、可自动统计四种累计量：24h 累计量、最近累计量、自定义时间段累计量、定时间隔累计量。</p> <p>7、全自动止液夹，安装或取出输液管时，无需任何操作，止液夹可自动关闭或打开。</p> <p>8、无需额外工具或设备，可直接在输液泵添加输液器品牌名称。</p> <p>9、9 种输液模式：速度模式、时间模式、体重模式、梯度模式、序列模式、剂量时间模式、微量模式、点滴模式、和间断给药模式；具备联机功能。</p> <p>10、≥3.5 英寸彩色显示屏，电容触摸屏技术，支持上下左右滑动操作。</p> <p>11、全中文软件操作界面。</p> <p>12、锁屏功能：支持自动锁屏，自动锁屏时间可调。</p> <p>13、支持药物库，可储存 5000 种药物信息。</p> <p>14、支持药物色彩标识，选择不同类型药物时对应的药物色彩标识自动显示在屏幕上，支持 10 种以上颜色。</p> <p>15、报警时可通过示意图片直观提示报警信息。</p> <p>16、在线动态压力监测，可实时显示当前压力数值。17、压力报警阈值至少 14 档可调，最低 50mmHg。</p> <p>18、具备阻塞前预警提示功能，当管路压力未触发阻塞报警时，泵可自动识别压力上升并在屏幕上进行提示。</p> <p>19、具备阻塞后自动重启输液功能，短暂性阻塞触发报警后，泵检测到阻塞压力缓解时，无需人为干预，泵自动重新启动输液。</p> <p>20、具备双压力传感器，可检测管路上下端的压力变化。</p> <p>21、具备双超声气泡检测技术，双重保障，防止气泡漏检漏报问题。</p> <p>22、具备单个气泡和累积气泡报警功能，支持最小 15 <math>\mu</math>L 的单个气泡报警。</p> <p>23、无需滴数传感器，泵可自动识别空瓶状态并报警。</p> <p>24、信息储存：可存储 3500 条的历史记录。</p> <p>25、电池工作时间<math>\geq</math>4.9 小时@25mL/h。</p> <p>26、防异物及进液等级 IP33。</p>	
<p><b>▲注：</b>1. 所有设备向采购人提供所有数据通讯、技术接口服务，开放接口的费用由本项目中标人自行承担。</p> <p>2. 所有系统设备要求与医院信息网络数据互联互通，与医院信息系统连接所产生的费用由中标人自行承担。</p> <p>3. 备品备件及耗材等要求：设备安装时所需的备品备件及耗材由中标人负责提供。</p> <p>4. 本项目验收过程中所产生的一切费用均由中标供应商承担。供应商报价时应考虑相关费用。</p> <p>5. 所有提供设备需为供货时近半年内生产的产品。</p>			
<p>以上涉及到设备性能及配置评审的相关参数均需添加到中标人的货物采购合同内，且采购人有权要求针对现场货物的部件的品牌及产地进行各种甄别方式（如第三方商检）。如甄别结果与合同内一致的，甄别的费用由采购人负责，如果甄别的结果与合同不一致的，甄别的费用由中标人负责，且中标人需赔偿采购人由此产生的所有损失，并承担相应的法律责任。</p>			

### 3、投标函

#### 投 标 函

致：靖西市人民医院

根据贵方靖西市人民医院新院一批设备采购项目（项目编号：BSZC2025-G1-250003-GXBS）的招标公告，签字代表覃小荣经正式授权并代表投标人南宁市正明医疗器械有限责任公司提交投标文件。

据此函，我方宣布同意如下：

1. 我方已详细审查全部“招标文件”，包括修改文件（如有的话）以及全部参考资料和有关附件，已经了解我方对于招标文件、采购过程、采购结果有依法进行询问、质疑、投诉的权利及相关渠道和要求。

2. 我方在投标之前已经完全理解并接受招标文件各项规定和要求，对招标文件的合理性、合法性不再有异议。

3. 如中标，本投标文件至本项目合同履行完毕止均保持有效，我方将按“招标文件”及政府采购法律、法规的规定履行合同责任和义务。

4. 我方同意按照贵方要求提供与投标有关的一切数据或者资料。

5. 我方向贵方提交的所有投标文件、资料都是准确的和真实的。

6. 以上事项如有虚假或者隐瞒，我方愿意承担一切后果，并不再寻求任何旨在减轻或者免除法律责任的辩解。

7. 根据《中华人民共和国政府采购法实施条例》第五十条要求对政府采购合同进行公告，但政府采购合同中涉及国家秘密、商业秘密的内容除外。我方就对本次投标文件进行注明如下：（两项内容中必须选择一项）

我方本次投标文件内容中未涉及商业秘密；

我方本次投标文件涉及商业秘密的内容有：\_\_\_\_\_；

8. 与本投标有关的一切正式往来信函请寄：

地址：南宁市青秀区风景路6号中国铁建·云景山语城8号楼七层711号  
邮编：530022

电话：15677026555 传真：    /    

投标人名称：南宁市正明医疗器械有限责任公司

开户银行：中国建设银行股份有限公司南宁云景东路支行

银行帐号：45050110920400000400

法定代表人或者委托代理人（签字/签章）：

投标人（盖电子公章）：南宁市正明医疗器械有限责任公司

2025年 2月 7 日



## 4、投标报价表

### 开标一览表

项目名称：靖西市人民医院新院一批设备采购项目  
BSZC2025-G1-250003-GXBS 标项：标项 15

项目编号：    

投标人名称：南宁市正明医疗器械有限责任公司

单位：元

序号	标的的名称	品牌	数量及单位①	单价②	投标报价③=①×②
1	输液信息采集系统(6台注射泵,2台输液泵,1拖8)	迈瑞	2套	91500.00	183000.00
合计金额大写：人民币 <u>壹拾捌万叁仟圆整</u> (¥ <u>183000.00</u> )					

注：

1. 投标人的开标一览表必须加盖投标人电子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电子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. 招标文件中列明采购专用耗材的，应按招标文件规定的耗材量或者按耗材的常规试用量提供报价。

法定代表人或者委托代理人（签字/签章）：



投标人（盖电子公章）：南宁市正明医疗器械有限责任公司 日期：2025年2月7日



## 5、售后服务方案

### 6. 售后服务、培训及应急方案

### 售后服务承诺

#### (一)、售后服务承诺及质量保证

##### 一、▲交付的时间和地点:

1、地点：采购人指定地点。

2、货物交接要求：安装验收合格后视为交货，自交货前的运输、仓储、装卸、搬运、保管等由我司负责，并承担相关责任。

二、付款条件：按合同条款执行。

##### 三、▲售后服务:

1.质保期：一年半（18个月）。按国家有关产品“三包”规定执行“三包”，除质保期特别注明外。质保期内负责上门服务、维修、更换配件，不得收取任何费用。保修期内，出现维修超过三次，未修好，需要第四次维修的，可要求换新机。

2.售后服务费用包含在报价中，售后服务内容如下：

(1) 负责免费送货上门，安装调试，培训操作人员。

(2) 不能正常使用的必须提供备用货物。

(3) 定期回访以及对货物维修。

(4) 其余按厂家承诺。

3. 我司配置专业安装、维修人员进行服务。

4. 我司对采购人的服务通知，紧急故障处理：接到客户反馈后必须半小时响应，12小时之内赴现场处理；不需要更换备件的情况下应在12小时内解除故障，需要更换备件时应在24小时内解除故障。

四、▲质量标准：所供货物必须是全新的且按国家或国际有关质量标准制造，且能满足本项目技术指标的货物；零部件、配件及安装材料必须是全新的并符合制造国有关质量安全标准的产品。

五、▲规范标准:执行的国家标准、行业标准、地方标准或者其他标准、规范。

六、▲需满足的质量、安全、技术规格、物理特性等：见本表“技术参数及性能配置要求”。我司所投标产品不会发生任何的知识产权或经营权的纠纷，我司在投标文件中书面承诺采购方免受第三方提出侵犯其著作权、专利权、商标权或设计权的纠纷，若出现知识产权或者经营权侵权行为时由我司承担所有责任。



售后服务流程  
我司将向客户提供免费技术支持，其内容包括：电话支持、现场维护、备件更换、系统故障报告和预防、对客户的定期巡检等。

1) 7\*24小时提供电话支持；第一时间电话响应：接到报修电话后，本地技术服务人员半小时内响应，12小时之内赶赴现场处理；不需要更换备件的条件应在12小时内解除故障，需要更换备件时应在24小时内解除故障。质保期后，我司提供终身维修服务。定期随访、解决使用过程中的问题。在节假日、休息日或下班期间，用户可通过手机或电话与技术支持人员取得联系，我们保证用户的问题在任何时间都能得到及时的响应。我们在接到客户技术支持请求或故障报告后，将立即以电话方式同该用户取得联系，了解其系统故障的详细情况，并指导用户解决问题，对于无法立即解决的技术问题会记入我公司的客户报告系统，并将告诉用户预计解决问题的时间。

2) 我们将保证项目中我方所提供采购量的15%的设备备件供应。以方便用户快速地更换零部件。一旦设备发生故障，我们将及时从库中为用户提供备件（可能是同型号产品或同等功能产品或性能更优越的产品），以替换损坏的设备，维持用户系统的正常运行。

3) 在维护的过程中对已经维护的设备和系统进行统计，来确定设备的使用情况和及时发现设备可能存在的隐患来预防设备出现的故障。同时也做好设备的备件。

4) 为了使客户的系统状态达到最佳并及时发现潜在的故障隐患，防患于未然，减少设备发生故障的概率，保证系统的稳定运行。承诺按季度进行巡检，每年提供4次巡检，具体巡检时间和年度巡检次数我方可以根据用户的要求进行更改。巡检服务的具体内容:预先提供检查内容，得到用户确认后提供服务；收集上一系统运行周期的运行参数信息；指导用户进行系统优化的实施；针对出现的故障或优化中的问题与用户的技术小组进行讨论；提交巡检报告；确定下一阶段的主要工作内容和目标。



(三)、售后服务承诺详细描述

项目	具体内容
交货方式	我司负责送货到采购人指定地点，并负责设备安装、集成、上电、调试开通和使用培训，并按用户要求验收。
验收标准	按供货方合格证书技术资料中的精度、质量要求和双方签订的合同技术附件所规定的条款进行验收。
全免保修期	本项目所有设备提供7x24小时的服务，我司在接到业主方的维修申请半小时内响应，12小时内到达现场进行免费维修服务，不需要更换备件的情况下应在12小时内解除故障，需要更换备件时应在24小时内解除故障。 建立用户维护记录日志档案，包括故障现象、产生原因、解决方法等。
响应时间	半小时内响应，12小时内到达现场进行免费维修服务；
解决问题时间	一般故障12小时内解决问题
备件备品	现场不能修复的设备，采用同型号或兼容的升级产品替代，设备修复后在不影响业主使用的情况下进行更换。
技术培训	提供产品使用技术文档资料，提供设备操作使用说明，系统连接图； 上门技术个性培训，按层次培训，培训系统整体使用、日常维护等基本技能；全体使用人员使用操作培训。 按照用户需求，不定期举行全体加强培训、研讨。
用户回访	每季度1次上门回访服务；建立用户回访维护记录档案。
延续服务	系统全免保修期后，继续提供售后服务（内容同上），收取成本费用，具体费用标准和用户协商。
其他	每半年组织1次用户使用交流座谈会； <b>突发情况处理专员：高工15607729777、黄工18177292321.</b>

#### (四)、免费保修期限

我司承诺质量保证期1年半（18个月）（自验收合格之日起计）。按国家有关产品“三包”规定执行“三包”。质保期内负责上门服务、维修、更换配件，不收取任何费用。自提交货物并验收合格之日起计，若厂家免费质保期超过1年的，按厂家规定保修；同时提供产品“三包”服务，每年定期回访1次，以及对设备维修服务，质保期后提供终身维修服务，其余按我司提交的售后服务承诺书执行；所有非故意性损坏以及在要求质量标准范围内的正常使用造成的损坏均要免费维修。对因采购方人员的不正当使用所造成的损坏不归我司负责保修，但我司也会积极帮助采购人修理，并保证提供优惠。

#### (五)、故障响应及到达故障现场时间

本项目所有设备提供7x24小时的服务。我方在接到业主方的维修申请半小时内响应，12小时内到达现场进行免费维修服务，不需要更换备件的情况下应在12小时内解除故障，需要更换备件时应在24小时内解除故障。

#### (六)、故障出现解决方案

- (1) 我方在接到采购人产品报修电话后，会立即启动产品检修及维修服务。评估故障的等级，执行相应的故障解决措施。
- (2) 如报修的故障，可通过电话指导及远程协助解决的，我方会联系生产厂家专业的技术人员进行电话指导及远程协助，排除故障。
- (3) 如报修的故障，不能通过电话指导及远程协助解决的，我方会立即安排人员上门进行故障检查，并进行维修。
- (4) 如有零配件损坏，需要更换零配件的，我方会立与采购人最近的厂家备件仓库联系配件，并更换配件。

#### (七)、定期维修和保养服务

- (1) 验收合格后，定期安排人员上门免费检查、维护、保养、提供终身维护。
- (2) 厂家免费提供继续巡检，免费提供定期回访服务，每季度进行一次设备维护及检修，提供简单的维护及保养，以确保产品保持最佳的使用状态。
- (3) 对各种障碍及可预见性故障及时与采购方的设备管理员沟通，予以清除，做好相关记录报告并提供详细的设备维护、保养、回访检查报告给采购方。
- (4) 每次上门维护、回访服务我方都会提前与采购人约定时间，并在约定的时间到达设备安装及使用地点，按照采购人要求进行维护保养，使产品能达到最佳使用状态，对产品的使用情况进行评估，并将评估结果反馈给采购人。

#### (八)、售后服务设备清单

##### 1、备用设备

备用机：我司仓库备有备用机，确保在用户在保修期内出现设备故障无法及时修复时，能够有设备替

换使用，不影响正常业务开展。

## 2、专用维修工具

精密螺丝刀套装：用于精细部位的拆装与维护。

电动扭矩扳手：确保螺丝紧固力度适中，避免损坏设备。

专用清洗剂与润滑剂：保持设备清洁与顺畅运行。

## 3、检测与校准设备

力学性能测试仪：定期检测手术无影灯的稳定性等性能指标。

电子校准仪：对设备中的电子元件进行精准校准，确保数据准确。

## 4、培训材料

用户操作手册：详细阐述设备操作步骤、注意事项及日常维护方法。

维修培训视频：提供高清视频教程，指导医院技术人员进行基础维修与保养。

在线技术支持平台访问权限：提供24小时在线技术支持，解答使用过程中遇到的问题。

## 5、消耗品与配件

紧固螺丝与垫片：定期更换，确保设备稳固可靠。

### （九）、应急保障措施

① 在技术支持与售后服务领导小组的统一指挥下，保证突发事件发生时，能够迅速召集技术人员，立即制定应急技术方案。如遇到突发情况可随时联系我司技术专员：高工15607729777、黄工18177292321。

② 接到用户系统故障报告电话时，首先询问故障现象，根据故障情况判断是否需要赶赴现场，对于一般性技术故障，可以利用电话或传真指导用户自行解决；在用户无法解决或请求现场服务的情况下，按照技术支持与售后服务小组的责任分工，统一指挥，协调行动，需要带着相应的设备或部件，及时赶赴现场，直至圆满解决问题；

③ 派往现场的技术服务人员，均是具有一定经验的技术全面的工程师；保证故障发生时技术人员能迅速解决现场故障。

#### ④ 故障处理流程：

一级故障：系统停止工作，指运行中的系统或系统的某一部分完全不能运行。由于这种情况会严重影响客户的业务，所以将得到技术支持中心最快的响应和高级别的服务。

二级故障：运行中系统性能严重下降，这种情况下，客户将得到仅次于一级故障的服务。

三级故障：系统性能受到影响。指运行中的性能表现不理想，但客户的主要业务的运行基本仍可进行工作，这种情况下，技术支持中心将按照常规的工作时间协助客户查找原因，使性能表现达到令人满意的程度。

四级故障：技术信息咨询。指客户关于产品性能，安装和配制方面的咨询，支持中心将在常规工作时间协助解答。

#### (十)、售后回访机制

为了清楚了解售后服务的服务质量，改进和完善售后服务工作。售后服务后，服务质量的调查工作。通过邮政信件、传真或电话调查的方式进行。售后服务完成后，部门助理进行满意度调查，满意度调查包括两种方式，问卷调查和电话调查。若通过电话调查，若通过电话调查，部门助理应主动联络顾客，了解情况；若为电话调查方式，部门助理打电话给顾客负责人，询问售后服务情况，填写电话调查方式的《公司顾客满意度调查表》。售后服务完成后是否进行满意调查如下规定。

a. 技术支持工程师到现场进行故障处理，或技术支持则一定要进行满意度调查。

b. 如果顾客项目发生异常，我方工程师多次通过电话或传真的方式为其服务，售后服务完成一定要进行顾客满意度的调查。

c. 如果顾客只是进行技术咨询，或所发生的异常非常容易解决，通过电话售后服务完成后不需进行满意度调查。

d. 客户投诉管理

我司对所提供的售后服务，执行严格的监督管理机制，如果客户对我司的技术服务人员存在不满意或不按合同服务标准提供相应服务的情况，可以直接反馈到我司项目相关负责人。此时，公司将另行安排更高级技术服务人员，直至公司负责领导，亲赴现场，以圆满解决问题。

#### (十一)、加强培训以及持续的技术支持

设备安装交付使用之后我司将提供后续的加强服务以及技术支持，具体的服务内容如下：

① 设立专人实施电话回访服务；

② 安装回访：设备和器材安装后1周内，安排1次电话回访；

③ 维修回访：维修工作完成后1周内，安排1次电话回访；

④ 日常回访：每三个月安排1次上门回访，回访内容包括但不限于技术加强培训、设备使用情况、设备保养等。

⑤ 回访的可行性：回访是加强客户和服务网点间沟通的重要方式，通过回访可监督服务实施质量，了解客户对设备的使用情况、技术支持及服务的满意度；通过回访，实施主动服务，降低客户的服务响应时间和解决问题时间，提高客户对产品和服务的满意度。

#### (十二)、售后服务反馈机制

为确保靖西市人民医院手术无影灯采购项目中的设备能够高效、稳定地运行，提升医院工作效率与患者满意度，我们作为医疗设备供应商，特制定本售后反馈机制方案。本方案旨在通过建立健全的售后服务体系，及时响应医院需求，解决潜在问题，提升客户满意度，维护公司品牌形象。

## 1、售后反馈机制组织架构

- (1) 售后服务部门：我司设立有专门的售后服务部门，负责接收、处理医院反馈的问题，并协调相关部门进行解决。
- (2) 技术支持团队：我司已组建由资深工程师组成的技术支持团队，负责远程技术支持和现场维修服务。
- (3) 客户服务热线：提供7\*24小时客户服务热线，确保医院在任何时间都能及时联系到我们。
- (4) 客户关系管理专员：设立客户关系管理专员，负责定期回访客户，收集客户意见和建议，提升客户满意度。

## 2、售后反馈渠道

- (1) 客户服务热线：提供7\*24小时服务，医院可直接拨打热线电话进行问题反馈和咨询。
- (2) 官方网站在线客服：通过公司官方网站提供在线咨询和反馈功能，医院可在线提交问题。
- (3) 电子邮件：医院可通过公司官方邮箱发送售后问题反馈。
- (4) 本地化现场服务网点：我司提供本地化服务网点可迅速到达采购方直接反馈问题，享受现场技术支持和服务。

## 3、售后反馈处理流程

- (1) 接收与登记：售后客服人员接到医院反馈后，立即记录问题详情，包括问题发生时间、医院联系方式、设备型号等。
- (2) 问题分类：根据反馈问题内容，将问题分类为技术性问题、质量问题、服务态度问题等。
- (3) 初步判断：售后技术支持人员对问题进行初步判断，确定问题性质及可能的原因。
- (4) 问题处理：
- (5) 远程协助：对于能通过远程指导解决的问题，技术支持团队将立即进行远程协助。
- (6) 现场维修：对于需要现场处理的问题，技术支持团队将尽快安排工程师前往医院现场维修。
- (7) 更换零部件：如确认是设备零部件损坏导致的问题，将及时提供并更换新零部件。
- (8) 结果反馈：将处理结果及时反馈给医院，并记录处理过程和结果。
- (9) 定期回访：在问题解决后，售后客服人员应定期回访医院，了解问题解决效果，并收集医院意见。

## 4、售后问题总结与改进

- (1) 问题总结：每月对客户反馈的问题进行总结，分析问题原因，提出改进措施。
- (2) 持续改进：根据问题总结，不断优化售后服务流程，提升服务质量。
- (3) 培训提升：定期对售后服务团队进行产品知识、服务技能等方面的培训，提升团队整体素质。

## 5、客户满意度调查

- (1) 定期调查：通过问卷调查、电话回访等方式，定期收集医院对售后服务的满意度评价。

- (2) 结果分析：对调查结果进行分析，找出服务中的不足之处，制定改进措施。
- (3) 客户关怀：针对重要客户或满意度较低的客户，开展重点客户关怀计划，提升客户满意度。

#### 6、其他保障措施

- (1) 应急响应机制：建立应急响应机制，确保在设备出现重大故障时，能够迅速响应并解决问题。
- (2) 备件库存：保持充足的备件库存，确保在需要更换零部件时能够及时提供。
- (3) 技术支持文档：提供详细的技术支持文档和操作手册，帮助医院更好地使用和维护设备。

本售后反馈机制方案旨在通过建立健全的售后服务体系，确保靖西市人民医院手术无影灯采购项目中的设备能够高效、稳定地运行。我们将以高度的责任心和专业的服务精神，为医院提供优质的售后服务，共同推动医疗事业的发展。

投标人（盖电子公章）：南宁市正明医疗器械有限责任公司

日期：2025年2月7日



## 深圳迈瑞科技有限公司产品质量和售后服务承诺

为了更好地服务于广大深圳迈瑞科技有限公司（简称“迈瑞科”）客户，迈瑞科公司将提供技术咨询、设备选型、直至整体解决方案，确保设备的质量性能、供货时间、服务保障以及设备在保修期内、外的技术支持、维护保养、维修服务和技术培训，并做出如下承诺：

### 一、 产品质量承诺

- 1、 迈瑞科公司保证对招投标所提供的设备符合要求的规格型号和技术性能。
- 2、 迈瑞科公司保证所供设备是经过出厂检验的合格产品。
- 3、 迈瑞科公司承诺对所供设备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；并附有产品质量合格证、说明书、操作卡、保修卡。

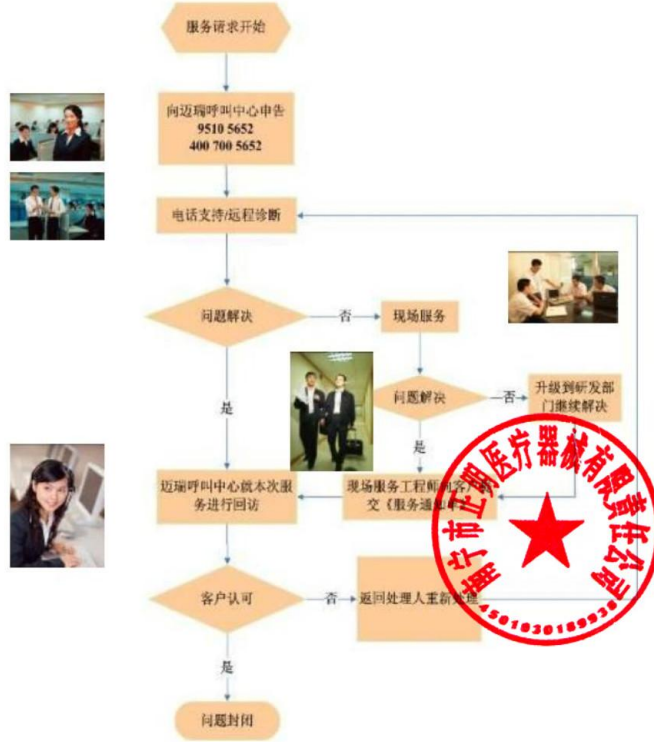
### 二、 售后服务承诺

- 1、 保修范围：用户应按照说明书、操作卡使用所购买的设备。在保修期内，机器出现质量问题，迈瑞科公司提供免费维修和配件更换。如故障属于下列情形之一引起，则不在免费保修之列，用户应承担器材成本费和人工费用（另行约定），但迈瑞科公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设备损坏，如不小心跌落等，而发生的故障。
  - 由于电网电压在本设备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机器损坏或灭失，如地震、洪水、火灾、失窃等。
  - 由于未经本公司认可的维修人员之拆修而发生的故障。
  - 对设备的使用超出我方在设计研发仪器时所能预料到的使用目的和使用条件。
  - 由于设备与其他仪器连接使用而发生的故障。
  - 其它非因仪器本身质量问题而发生的故障。

#### 2、 服务热线：

迈瑞专设客户呼叫中心全天候 24 接听服务申告线及客户投诉，热线号码：  
400 700 5652，供客户及时反馈各种产品使用情况，为客户解决实际问题；第一时间响应并全程监控客户的需求。

3、深迈科产品服务请求处理流程图：



4、服务团队：深迈科服务人员均经过公司严谨的专项技术培训，并通过相应服务资质的考核，具备过硬的业务技能和深厚的实践经验。





- 5、充足的备件中心：深迈科公司拥有总部、大区物流中心、全国 32 个分公司备件中心和 42 个驻点地区备件中心，授权服务分包常用备件库四级备件支持架构，备件供应及时、充足。
- 6、收费服务：保修期满后，客户可以与深迈科签订《保修合同》进行续保，或由我公司按市场统一价格提供维修配件及服务。
- 7、主动关怀服务：呼叫中心定期电话回访，工程师现场主动走访，收集客户建议及意见，为客户的设备进行系统的诊断、校准、维护、保养、升级。

### 三、 培训计划

深迈科公司将按买方的要求对最终用户进行集中培训或现场培训，其内容涉及产品基本原理、安装、调试、操作使用、保养维修、临床应用等有关内容。深迈科公司按买方要求的受训者的人数组织培训。在深迈科公司本部之外的其他地方的培训由买方承担培训费用。

#### 1、 培训方式：



根据客户需求，组织客户进行集中培训  
或在客户现场举行定期或不定期的产品  
技术培训

#### 2、 培训内容：

培训内容	教员	职务
产品原理简介	覃德泉	工程师
产品安装、调试、操作、使用、保养及维修	覃德泉	工程师
产品临床应用	覃德泉	工程师

#### 3、 培训资料：

产品的培训手册等培训资料由深迈科公司免费提供。

### 四、 其他事项

- 1、 返厂维修时请您妥善包装，防压、防潮，购买足额运输保险，以免在运输过程中造成损坏及不必要的损失。
- 2、 不论设备因何种原因发生损坏，请立即停止使用并联系我们维修。
- 3、 本承诺适用于深迈科公司在中华人民共和国境内（港、澳、台地区除外）销售的全

部深迈科公司产品。

- 4、深迈科公司只提供本承诺所包含的服务，不对任何销售人员或代理商、分销商做出的超出本承诺内容的承诺负责。
- 5、深迈科公司保留对本承诺的最终解释权。
- 6、深迈科联系方式：

24 小时服务热线	400 700 5652
深迈科公司 售后服务部地址	广东省深圳市南山区高新技术产业园科技南十二路迈瑞大厦

如您对深迈科公司有任何建议或意见，欢迎联系我们。

**五、 保修及服务响应时间承诺**

- 1、设备保修期：保修期从设备“安装验收日”起开始计算。

投标产品型号	主机免费保修期（月）	备注
输液信息采集系统 BeneFusion eDS	18	/
注射泵 BeneFusion eSP	60	/
输液泵 BeneFusion eVP	60	/

- 2、保修期间，对深迈科公司提供的设备出现的故障，深迈科公司承诺的服务时间如下：

服务时间	市区内	市区外
响应申告时间	30 分钟内	
上门服务时间	4 小时	6 小时

## 6、中标通知书

### 中标通知书

南宁市正明医疗器械有限责任公司：

广西百色公共资源交易有限公司受靖西市人民医院委托，就靖西市人民医院新院一批设备采购项目（项目编号：BSZC2025-G1-250003-GXBS）采用公开招标方式进行采购，按规定程序进行了开标、评标，经评标委员会评审，经招标人确认，贵公司为本项目靖西市人民医院新院一批设备采购项目标项 15 的中标人，中标金额为：人民币壹拾捌万叁仟元整（¥183000.00 元）。

请贵公司自中标通知书发出之日起 30 日内与招标人签订合同，并按招标文件要求和响应文件的承诺履行合同。

特此通知！

招标人名称：靖西市人民医院

地址：广西百色市靖西县新靖镇南门街 45 号

联系方式：0776-3050366

采购代理机构：广西百色公共资源交易有限公司

地址：广西百色市右江区迎龙路 50 号汇丰商业广场 15 楼

项目联系人：黄海洋

联系方式：0776-2981360

靖西市人民医院

2025 年 2 月 13 日



广西百色公共资源交易有限公司

2025 年 2 月 13 日

