

政府采购合同书

合同名称：放射科 40 排 CT 球管更换服务

项目编号：HZZC2025-C3-990101-JCXM

签订合同地点：贺州市人民医院院内

签订合同时间：2025 年 06 月 20 日

目录

一、合同主条款	3
二、 合同附件	7
1、 投标报价明细表（最终报价）	7
2、 技术要求偏离表	8
3、 商务要求偏离表	11
4、 售后服务承诺及承诺函	14
5、 中标通知书	22



一、合同主条款

合同文本

采购计划号：_____/_____/_____ 合同编号：_____/_____/_____

采购人（甲方）：贺州市人民医院 供应商（乙方）：南宁冠领医疗科技有限公司

项目名称：放射科 40 排 CT 球管更换服务 项目编号：HZZC2025-C3-990101-JCXM

签订地点：贺州市人民医院院内 签订时间：2025 年 06 月 20 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，按照磋商文件规定条款和乙方响应文件及其承诺，甲乙双方签订本合同。

第一条 合同标的

1、项目一览表

序号	名称	服务内容	数量	单位	单价 (元)	总价 (元)
1	放射科 40 排 CT 球管更换服务	详见合同附件 2《技术要求偏离表》、3《商务要求偏离表》	1	项	565500.00	565500.00

人民币合计金额（大写）：伍拾陆万伍仟伍佰元整（¥565500.00）

2、合同合计金额包括但不限于满足本次竞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；包含竞标服务、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、税费等所有费用。如磋商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响应文件承诺相一致，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，不因为本合同履行终止、解除或者无

效而解除。

第四条 交付和验收

- 1、服务期限：2025年6月20日起至2026年6月19日，服务地点：贺州市人民医院指定位置。
- 2、乙方应按响应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、乙方提供不符合响应文件和本合同规定的服务成果，甲方有权拒绝接受。
- 4、乙方完成服务后应及时书面通知甲方进行验收，甲方应在收到通知后七个工作日内进行验收，逾期不开始验收的，乙方可视同验收合格。验收合格后由甲乙双方签署验收单并加盖甲方公章，甲乙双方各执一份。
- 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、响应文件验收。
- 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响应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：由甲乙双方另行协商。

第六条 付款方式

分期付款：

第一期：联影 uCT550 40 排 CT 全新原厂球管到达甲方指定地址后，乙方开具符合甲方财务需求的发票，甲方 10 个工作日内支付合同金额的 40% 的第一期服务款；

第二期：乙方完成球管更换服务及按照服务要求调试并验收合格后，乙方开具符合甲方财务需求的发票，甲方 10 个工作日内支付合同金额的 50% 的第二期服务款；

第三期：验收合格满 1 年后，乙方完成合同要求的 service 需求后，乙方开具符合甲方财务需求的发票，甲方 10 个工作日内支付合同金额的 10% 的第三期服务款。

第七条 履约保证金

本项目不收取履约保证金。

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的人民法院提起诉讼。

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、成交通知书；

2、竞标报价表；

3、商务要求偏离表和技术要求偏离表；

4、服务方案；

5、响应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 本合同一式四份，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，甲乙双方各一份（可根据需要另增加）。

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

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） 2025年6月20日	乙方：（章）  2025年6月20日
单位地址：	单位地址：南宁市江南区亭洪路48-1号南宁江南万达广场A10号楼1706、1707、1708、1709号办公室
法定代表人：	法定代表人：
委托代理人：	委托代理人：
电话：	电话：13557013380
开户银行：	开户银行：广西北部湾银行股份有限公司南宁市东盟商务区支行
账号：	账号：805019140088888
邮政编码：	邮政编码：530031

二、合同附件

1、投标报价明细表（最终报价）

投标报价明细表

投标人全称 公司 南宁冠领医疗科技有限公司

项目编号及名称 放射科门诊C球管更换服务 (HZZC2025-C3-990101-JCXM)

供应商名称	报价(总价, 元)	合同履行期限	保证金缴纳方式
南宁冠领医疗科技有限公司	565500	服务期限为1年, 自签订合同之日起。	转账

2、技术要求偏离表

7、技术要求偏离表

技术要求偏离表

序号	名称	磋商文件服务需求及技术要求	竞标响应	偏离说明
1	放射科 40排CT 球管更 换服务	1. 更换本院 uCT550 40 排 CT 球管，并在质保期内提供城东分院和平桂分院的两台联影 CT 的各两次人工保修服务（不含所有配件）。	1. 更换院方 uCT550 40 排 CT 球管，并在质保期内提供城东分院和平桂分院的两台联影 CT 的各两次人工保修服务（不含所有配件）。	无偏离
		2. 更换联影 uCT550 40 排 CT 球管（不限扫），产品为原装全新配件（需要与设备整机注册证型号一致），球管型号：CTR2150CEUH。供应商须承诺中标后提供设备制造商出具的供货证明文件（响应文件提供承诺函，格式自拟）。供应商在更换球管过程中，不得对采购人设备的原有结构和电路进行改造，确保更换球管后设备达到原厂运行标准，确保所更换的球管不会给设备带来任何伤害。	2. 更换联影 uCT550 40 排 CT 球管（不限扫），产品为原装全新配件（需要与设备整机注册证型号一致），球管型号：CTR2150CEUH。我公司承诺中标后提供设备制造商出具的供货证明文件（响应文件提供承诺函）见第 238 页。我公司在更换球管过程中，不对采购人设备的原有结构和电路进行改造，确保更换球管后设备达到原厂运行标准，确保所更换的球管不会给设备带来任何伤害。	无偏离
		3. 球管的技术参数要求如下：	3. 球管的技术参数要求如下：	无偏离
		3.1 球管热容量：5.3MHU；	3.1 球管热容量：5.3MHU；	无偏离
		3.2 阳极靶面直径：190 mm；	3.2 阳极靶面直径：190 mm；	无偏离
		3.3 球管阳极最大散热率：815kHU/min；	3.3 球管阳极最大散热率：815kHU/min；	无偏离
		3.4 小焦点尺寸：0.5mm *1.0mm；	3.4 小焦点尺寸：0.5mm *1.0mm；	无偏离

	3.5 大焦点尺寸:1.0mm*1.0mm;	3.5 大焦点尺寸:1.0mm*1.0mm;	无偏离
	3.5 最小管电压:70kV;	3.5 最小管电压:70kV;	无偏离
	3.6 最大管电压:140kV;	3.6 最大管电压:140kV;	无偏离
	3.7 管电压档位:70kV, 80kV, 100kV, 120kV, 140kV;	3.7 管电压档位:70kV, 80kV, 100kV, 120kV, 140kV;	无偏离
	3.8 最小管电流:10mA;	3.8 最小管电流:10mA;	无偏离
	3.9 最大管电流:420mA;	3.9 最大管电流:420mA;	无偏离
	3.10 最小灯丝频率:50 Hz;	3.10 最小灯丝频率:50 Hz;	无偏离
	3.11 最大灯丝频率:40kHz;	3.11 最大灯丝频率:40kHz;	无偏离
	3.12 球管灯丝最大瞬时电流:5.2A。	3.12 球管灯丝最大瞬时电流:5.2A。	无偏离
	4. 供应商必须能及时获取并提供全套完整的设备原厂系统软硬件改版措施。	4. 我公司能及时获取并提供全套完整的设备原厂系统软硬件改版措施。	无偏离
	5. 供应商有应用培训专家, 满足CT设备临床应用, 并能以现场和远程的形式, 提供临床扫描、图像处理 and 响应业务拓展的专业支持(响应文件中提供证书复印件证明材料)。	5. 我公司有应用培训专家, 满足CT设备临床应用, 并能以现场和远程的形式, 提供临床扫描、图像处理 and 响应业务拓展的专业支持(响应文件中提供证书复印件证明材料) 见第 239 页。	无偏离
	6. 供应商提供的维修工程师可显示全套原厂诊断软件, 并保证能够排查出所有需要原厂 service key 才能解决的设备故障。	6. 我公司提供的维修工程师可显示全套原厂诊断软件, 并保证能够排查出所有需要原厂 service key 才能解决的设备故障。	无偏离
	7. 供应商有自己的备件库, 须满足一定的原厂备件储存量。	7. 我公司有自己的备件库, 满足一定的原厂备件储存量。	无偏离

注：

1. 说明：应对照磋商文件“第三章 采购需求”中的服务需求及技术要求逐条作出明确响应，并作出偏离说明。

2. 供应商应根据自身的承诺，对照磋商文件要求，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. 如为联合体竞标，“供应商名称”处必须列明联合体各方名称，否则其响应文件按无效响应处理。

4. 如为联合体竞标，盖章处须加盖联合体牵头人公章并由联合体牵头人法定代表人或其委托代理人签署，否则其响应文件按无效响应处理。

法定代表人（签字或盖章）或者委托代理人（签字）：

供应商（盖公章）：南宁冠领医疗科技有限公司

日期：2025年6月4日

3、商务要求偏离表

5、商务要求偏离表

商务要求偏离表

项目	磋商文件商务条款要求	供应商的响应	偏离说明
服务期限及地点	1. 服务期限：自签订合同之日起1年。 2. 服务地点：采购人指定地点	1. 服务期限：自签订合同之日起1年。 2. 服务地点：采购人指定地点	无偏离
质保期	1年（以验收之日起算，质保期内免费更换。）质保期内不限曝光次数。	1年（以验收之日起算，质保期内免费更换。）质保期内不限曝光次数。	无偏离
售后服务及其他要求	1. 符合最新的国家标准、行业标准、地方标准或者其他标准、规范。多项标准的，按最新标准或较高标准执行。无标准的，按采购人的服务要求执行。 2. 服务期内响应时间为全年（含节假日），24小时不间断服务，有专人接听400客户服务热线并全程协调资源。工程师响应时间<2小时，到达现场时间<12小时。投标人必须在接到报修电话后，提供突发性问题的解决措施及特殊紧急的合理化处理措施。 验收要求及标准： （1）所有服务均严格按招标文件上服务内容的实质要求、投标人响应和承诺的服务内容等有关标准进行验收，达不到要求的不予验收。 （2）验收过程中所产生的一切	1. 符合最新的国家标准、行业标准、地方标准或者其他标准、规范。多项标准的，按最新标准或较高标准执行。无标准的，按采购人的服务要求执行。 2. 服务期内响应时间为全年（含节假日），24小时不间断服务，有专人接听400客户服务热线并全程协调资源。工程师30分钟内响应，12小时内到达现场。我公司在接到报修电话后，提供突发性问题的解决措施及特殊紧急的合理化处理措施。 验收要求及标准： （1）所有服务均严格按招标文件上服务内容的实质要求、我公司响应和承诺的服务内容等有关标准进行验收，达不到要求的不予验收。 （2）验收过程中所产生的一切	无偏离

	<p>费用均由中标供应商承担。报价时应考虑相关费用。</p> <p>(3) 中标供应商在服务验收时由采购人对照招标文件的功能目标及技术指标全面核对检验, 对所有要求出具的证明文件的原件进行核查, 如不符合招标文件的技术需求及要求以及提供虚假承诺的, 按相关规定做违约处理, 中标供应商承担所有责任和费用, 采购人保留进一步追究责任的权利。</p>	<p>费用均由我公司承担。报价时考虑相关费用。</p> <p>(3) 我公司在服务验收时由采购人对照招标文件的功能目标及技术指标全面核对检验, 对所有要求出具的证明文件的原件进行核查, 如不符合招标文件的技术需求及要求以及提供虚假承诺的, 按相关规定做违约处理, 我公司承担所有责任和费用, 采购人保留进一步追究责任的权利。</p>	
报价要求	磋商报价包含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、税费等所有费用。	磋商报价包含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、税费等所有费用。	无偏离
付款条件	<p>第一期: 联影 uCT550 40 排 CT 全新原厂球管到达采购人指定地址后, 成交人开具符合采购人财务需求的发票, 采购人 10 个工作日内支付合同金额的 40% 的第一期服务款;</p> <p>第二期: 成交人完成球管更换服务及按照服务要求调试并验收合格后, 成交人开具符合采购人财务需求的发票, 采购人 10 个工作日内支付合同金额的 50% 的</p>	<p>第一期: 联影 uCT550 40 排 CT 全新原厂球管到达采购人指定地址后, 我公司开具符合采购人财务需求的发票, 采购人 10 个工作日内支付合同金额的 40% 的第一期服务款;</p> <p>第二期: 我公司完成球管更换服务及按照服务要求调试并验收合格后, 我公司开具符合采购人财务需求的发票, 采购人 10 个工作日内支付合同金额的 50% 的</p>	无偏离

	第二期服务款； 第三期：验收合格满1年后，成交人完成合同要求的服务需求后，成交人开具符合采购人财务需求的发票，采购人10个工作日内支付合同金额的10%的第三期服务款。	第二期服务款； 第三期：验收合格满1年后，我公司完成合同要求的服务需求后，我公司开具符合采购人财务需求的发票，采购人10个工作日内支付合同金额的10%的第三期服务款。	
合同签订要求	采购人应当尽量缩短采购合同签订时间，原则上不得晚于中标（成交）通知书发放之日起25日。采购人因不可抗力原因延迟签订合同的，应当自不可抗力事由消除之日起5个工作日内完成合同签订事宜，鼓励采购人通过完善内部流程进一步缩短合同签订期限。	采购人应当尽量缩短采购合同签订时间，原则上不得晚于中标（成交）通知书发放之日起25日。采购人因不可抗力原因延迟签订合同的，应当自不可抗力事由消除之日起5个工作日内完成合同签订事宜，鼓励采购人通过完善内部流程进一步缩短合同签订期限。	无偏离

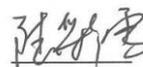
注：

1. 说明：应对照磋商文件“第三章 采购需求”中的商务条款要求逐条作出明确响应，并作出偏离说明。

2. 供应商应根据自身的承诺，对照磋商文件要求在“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. 如为联合体竞标，“供应商名称”处必须列明联合体各方名称，**否则其响应文件按无效响应处理。**

4. 如为联合体竞标，盖章处须加盖联合体牵头人公章并由联合体牵头人法定代表人或其委托代理人签署，**否则其响应文件按无效响应处理。**

法定代表人（签字或盖章）或者委托代理人（签字）：

供应商（盖公章）：南宁冠领医疗科技有限公司

日期：2025年6月4日

4、售后服务承诺及承诺函

6.1.11 售后服务承诺

如果我公司有幸成功中标，我公司将全面且积极地响应本项目采购文件中所列出的所有服务内容、商务要求以及合同条款等相关要求。我们将严格按照文件中的规定，确保每一项服务都能达到预期的标准和质量，同时遵循所有的商务条款和合同条件，以确保项目的顺利进行和双方的满意合作。

一、服务体系及管理制度：

1、质量体系：我公司已构建了一套完善的质量管理体系，包括ISO9001、环境管理体系ISO14001、职业健康安全管理体系ISO45001以及医疗器械质量管理体系ISO13485。在这些体系的指导下，所有活动都得到了确保、控制和有效实施。

2、服务宗旨：我公司始终秉持着“客户至上、服务第一”的售后服务宗旨，致力于为客户提供最优质的服务体验。为此，我们建立了一套完善的售后服务体系，并制定了严格的管理制度，确保客户在售后服务方面得到有力的保障和支持。

在具体实施过程中，我们特别设立了责任工程师制度。这一制度的核心在于确保每一位客户提出的请求都能得到及时、唯一且有效的响应。责任工程师将全面负责客户的售后服务需求，从问题的接收、处理到最终的解决，每一个环节都将有明确的责任人，确保服务的高效和专业。

同时，责任工程师在公司内部也承担着重要的协调角色。他们会积极调动和整合公司内部的各种资源，确保问题能够迅速得到解决。这种内部协调机制有效杜绝了推诿和延误现象的发生，使得客户能够感受到我们高效、专业的服务态度。

通过这套完善的售后服务体系和严格的管理制度，我们力求在每一个细节上都做到尽善尽美，让客户在使用我们产品和服务的过程中，能够享受到无微不至的关怀和保障。我们坚信，只有不断提升服务质量和客户满意度，才能在激烈的市场竞争中立于不败之地。

3、服务机构及服务方式：

(1) 南宁服务中心：我公司广西区内维修站设置在广西南宁市江南区亭洪路48-1号南宁江南万达广场A10号楼1706-1709号办公室，有效保障服务响应速度。

(2) 南宁备件仓库：地址为：①广西南宁市江南区金凯路19号荣宝华仓储配送中心1区1#仓库1栋305号房；②南宁市江南区亭洪路48-1号南宁江南万达广场A10号楼十七层1712室；仓库位置离南宁市各大客运站、华南城物流城、南宁保税物流中心以及南宁吴圩机场不超过40分钟车程。仓库管理配备管理员管理，备件品种齐全并统一分类管理，统一采用双包装盒、双泡沫保护方式包装发货（即大包装盒加泡沫装常规备件包装盒），外包

装用防水薄膜包装，防水抗压；另外公司有运送备件专用木箱和木架子，最大程度避免运输过程中损坏备件。

(3) 服务响应及备件保障：我公司拥有一支专业的维修团队，他们经验丰富，技术娴熟，能够应对各种设备的维修需求。此外，我们还配备了种类繁多、齐全的维修备件，这些备件涵盖了本项目设备中所有可能需要更换的易损件和不易损件。我们的目标是确保在设备出现问题时，能够迅速响应并提供及时的服务。通过备件的快速供应，我们能够最大限度地减少设备停机时间，确保客户的生产效率和设备运行的稳定性。我们始终致力于提供高效、可靠的服务，以满足客户的各种维修需求。

①电话响应：全年（含节假日），24小时不间断服务，有专人接听400客户服务热线并全程协调资源。

②现场故障响应：工程师30分钟内响应，12小时内到达现场时间。我公司在接到报修电话后，提供突发性问题的解决措施及特殊紧急的合理化处理措施。

二、服务具体内容

1、更换 uCT550 40 排 CT 球管，并在质保期内提供城东分院和平桂分院的两台联影 CT 的各两次人工保修服务（不含所有配件）。

2、更换联影 uCT550 40 排 CT 球管（不限扫），产品为原装全新配件（需要与设备整机注册证型号一致），球管型号：CTR2150CEUH。我公司承诺中标后提供设备制造商出具的供货证明文件（响应文件提供承诺函）。我公司在更换球管过程中，不对采购人设备的原有结构和电路进行改造，确保更换球管后设备达到原厂运行标准，确保所更换的球管不会给设备带来任何伤害。

3、球管的技术参数要求如下：

- 3.1 球管热容量：5.3MHU；
- 3.2 阳极靶面直径：190 mm；
- 3.3 球管阳极最大散热率：815kHU/min；
- 3.4 小焦点尺寸：0.5mm *1.0mm；
- 3.5 大焦点尺寸：1.0mm*1.0mm；
- 3.5 最小管电压：70kV；
- 3.6 最大管电压：140kV；
- 3.7 管电压档位：70kV, 80kV, 100kV, 120kV, 140kV；
- 3.8 最小管电流：10mA；
- 3.9 最大管电流：420mA；

3.10 最小灯丝频率:50 Hz;

3.11 最大灯丝频率:40kHz;

3.12 球管灯丝最大瞬时电流:5. 2A。

4、我公司能及时获取并提供全套完整的设备原厂系统软硬件改版措施。

5、我公司有应用培训专家，满足 CT 设备临床应用，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（响应文件中提供证书复印件证明材料）。

6、我公司提供的维修工程师可显示全套原厂诊断软件，并保证能够排查出所有需要原厂 service key 才能解决的设备故障。

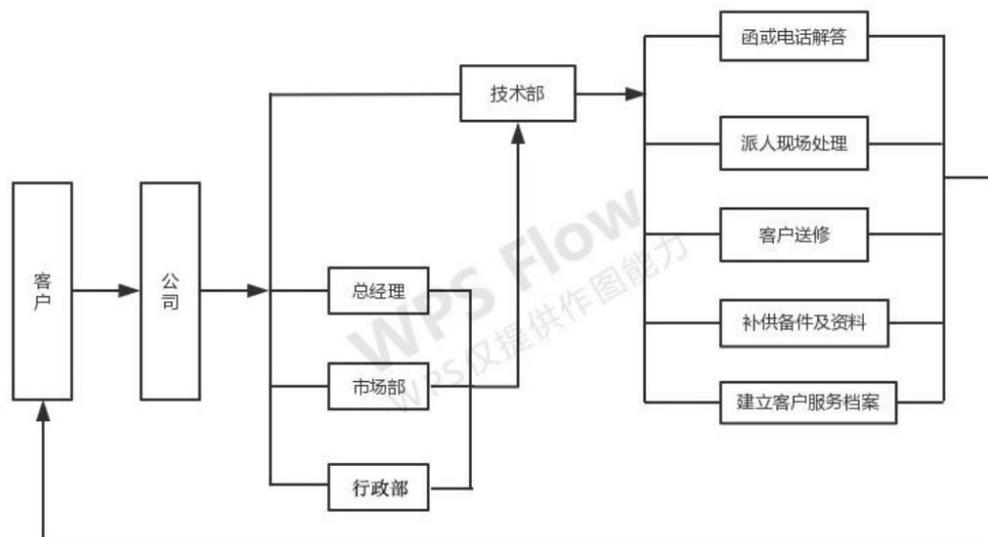
7、我公司有自己的备件库，满足一定的原厂备件储存量。

三、售后服务流程：

1、售后服务的目的：

为规范售后服务工作，满足客户的需求，保证客户在使用设备时，能发挥最大的效益，提高客户对服务的满意度和信任度，提高维保服务的市场占有率，制定售后服务管理制度和工作流程。

2、服务流程图：



3、售后服务的标准及要求

(1) 售后服务人员必须树立客户满意是检验服务工作标准的理念，要竭尽全力为客户服务，决不允许顶撞客户和与客户发生口角；

(2) 在服务中积极，热情，耐心的解答客户提出的各种问题，传授维修保养常识，客户问题无法解答时，应耐心解释，并及时报告售后服务总部协助解决；

(3) 服务人员应举止文明，礼貌待人，主动服务，和客户建立良好的关系；

(4) 接到服务信息，立即响应，需要现场服务的，在客户规定的时间内到达现场，切实实现对客户的承诺；

(5) 决不允许服务人员向客户索要财物或变相提出无理要求；

(6) 服务人员对设备发生的故障，要判断准确，及时修复，不允许同一问题重复修理的情况；

(7) 服务人员完成工作任务后，要认真仔细填写“售后服务报告单”；

(8) 重大质量问题，反馈公司有相关部门予以解决；

(9) 建立售后服务来电来函的登记，做好售后服务派遣记录，以及费用等各项报表。

四、服务期内售后服务承诺：

我公司提供的质保服务是指在合同有效期内，对客户在设备使用过程中发生的技术问题、故障问题等提供支持，协助客户保障产品安全稳定的运行。我公司服务项目为电话支持服务、现场支持服务、电话咨询服务、现场培训服务、区域经理服务、投诉受理服务、配件供应、预防性保养等。为确保服务的质量，我公司已在广西南宁市建立固定的技术服务队伍，有专门的售后服务热线24小时为顾客解决故障问题。

1、电话支持服务

1.1 热线服务：400 163 5808、13557013380、13807710333。如有更改，我公司至少在自更改之日起三天内以书面形式（含传真）通知客户。

1.2 客户在维护设备过程中，出现由于设备引起的技术故障，需客户应对故障现象进行仔细认真的调查和记录，然后通过电话或传真的方式向我公司指定联系人（以我公司提供给客户的名单为准）提供故障的详细情况、服务请求时间、联系人和联系电话等。

1.3 我公司应建立由维护工程师组成的电话支持小组，响应客户的服务请求。在接到服务请求后，首先通过电话，协助与指导客户制定解决问题的方案。

1.4 客户应及时反馈解决方案的有效性，以便我公司决定是否采取新的技术支持措施。

1.5 我公司提供每周7天、每天24小时的电话支持服务。

2、现场支持服务

2.1 我公司在接到客户的电话支持服务请求后，如果不能通过电话支持服务解决设备发生的技术故障，且经双方商议确认需要进行现场支持的情况下，我公司将派人现场协助客户排除故障。

2.2 我公司根据故障对客户业务造成的影响，将故障划分为四级级别，划分界定如下：

一级故障：主要指设备在运行中出现系统瘫痪或服务中断，导致设备的基本功能不能

实现或全面退化的故障。

二级故障：主要指设备在运行中出现的故障具有潜在的系统瘫痪或服务中断的危险，并可能导致设备的基本功能不能实现或全面退化。

三级故障：主要指设备在运行中出现的直接影响服务，导致系统性能或服务部分退化的故障。

四级故障：主要指设备在运行中出现的断续或间接地影响系统功能和服务的故障。

3、电话咨询服务

3.1对客户在使用设备过程中产生的非故障类问题，我公司提供电话咨询服务。

3.2非故障类问题是指：客户在日常维护过程中的操作性问题。

3.3客户可指定经过培训的专业技术人员，作为代表向我公司提出电话咨询请求。

3.4我公司向客户提供电话咨询号码。如有更改，我公司至少在同更改之日起三天内以书面形式（含传真）通知客户。

3.5我公司提供每周7天、每天24小时的电话咨询。

4、远程技术服务

服务期内，我公司为客户提供远程技术支持服务，保证通过各种方式（电话、邮件）及时响应与处理客户要求，提供最新技术信息。远程技术支持服务具体内容：

4.1 7*24小时技术服务热线：客户在遇到疑难为题或网络出现不正常状态，通过我公司提供的7*24小时服务热线电话：400 163 5808、13557013380、13807710333，及时响应技术咨询、故障申告，或者由我公司远程技术服务处进行远程的技术支持和帮助。

4.2即时沟通：远程技术服务处通过QQ、微信等即时网络工具向客户提供支持服务。

4.3邮件支持：远程技术服务处通过 NNgly11708@163.com收发邮件，提供技术支持与问题解决方法回复。

5、设备维修

在服务期间，更换uCT550 40排CT球管，提供本项目质保期内提供城东分院和平桂分院的两台联影CT的各两次人工保修服务（不含所有配件），主要对客户的设备配件进行现场维修更换，我公司将优先采用本地备品备件库存配件修复故障设备，满足设备快速保修的要求。

6、现场服务

维保服务期内，当客户设备出现故障时，无论通过任何渠道进行故障申报，我公司均将指派工程师赴故障现场处理。现场服务工程师由技术服务团队组成。

7、责任工程师服务

我公司在客户所在区域内安排固定的技术支持人员作为责任工程师，负责服务项目的落实和客户问题的管理。责任工程师运用长期为客户提供服务所积累的经验，应简便高效地处理客户的问题。

8、投诉受理服务

我公司在总部设有客户投诉中心，提供投诉热线电话，每周7天、每天24小时受理客户对供方服务质量的投诉。

我公司保证客户的投诉在24小时内得到处理。

9、我公司售后服务地点及联系电话

售后服务地点：广西南宁市江南区亭洪路48-1号南宁江南万达广场A10号楼1706-1709号；

联系电话：400 163 5808、13557013380、13807710333。

五、商务条款承诺：

1、服务期限及地点：

服务期限：自签订合同之日起1年。

服务地点：采购人指定地点

2、质保期：1年（以验收之日起算，质保期内免费更换。）质保期内不限曝光次数。

3、售后服务及其他要求：

（1）符合最新的国家标准、行业标准、地方标准或者其他标准、规范。多项标准的，按最新标准或较高标准执行。无标准的，按采购人的服务要求执行。

（2）服务期内响应时间为全年（含节假日），24小时不间断服务，有专人接听400客户服务热线并全程协调资源。工程师30分钟内响应，12小时内到达现场。我公司在接到报修电话后，提供突发性问题的解决措施及特殊紧急的合理化处理措施。

验收要求及标准：

1）所有服务均严格按招标文件上服务内容的实质要求、我公司响应和承诺的服务内容等有关标准进行验收，达不到要求的不予验收。

2）验收过程中所产生的一切费用均由我公司承担。报价时考虑相关费用。

3）我公司在服务验收时由采购人对照招标文件的功能目标及技术指标全面核对检验，对所有要求出具的证明文件的原件进行核查，如不符合招标文件的技术需求及要求以及提供虚假承诺的，按相关规定做违约处理，我公司承担所有责任和费用，采购人保留进一步追究责任的权利。

4、报价要求：磋商报价包含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、税费等所有费用。

5、付款条件：第一期：联影 uCT550 40 排 CT 全新原厂球管到达采购人指定地址后，我公司开具符合采购人财务需求的发票，采购人 10 个工作日内支付合同金额的 40% 的第一期服务款；

第二期：我公司完成球管更换服务及按照服务要求调试并验收合格后，我公司开具符合采购人财务需求的发票，采购人 10 个工作日内支付合同金额的 50% 的第二期服务款；

第三期：验收合格满 1 年后，我公司完成合同要求的服务需求后，我公司开具符合采购人财务需求的发票，采购人 10 个工作日内支付合同金额的 10% 的第三期服务款。

6、合同签订期：采购人应当尽量缩短采购合同签订时间，原则上不得晚于中标（成交）通知书发放之日起 25 日。采购人因不可抗力原因延迟签订合同的，应当自不可抗力事由消除之日起 5 个工作日内完成合同签订事宜，鼓励采购人通过完善内部流程进一步缩短合同签订期限。

供应商（盖公章）：南京冠领医疗科技有限公司

日期：2025 年 8 月 4 日



附件 1：承诺函

承诺函

致：贺州市人民医院

我公司参加贵院组织的放射科 GE VCT 维保服务（项目编号：BSZC2025-C3-990055-GXHS）项目的投标活动，我公司在此作出以下承诺：

我们承诺更换联影 uCT550 40 排 CT 球管（不限扫），产品为原装全新配件（与设备整机注册证型号一致），球管型号：CTR2150CEUH，中标后提供设备制造商出具的供货证明文件。

供应商（盖公章）：南宁冠领医疗科技有限公司

日期：2025 年 6 月 4 日



5、中标通知书

广西建采项目管理有限公司
放射科 40 排 CT 球管更换服务 (HZZC2025-C3-990101-JCXM)
成交通知书

南宁冠领医疗科技有限公司:

贵公司参加了本采购代理机构组织的放射科 40 排 CT 球管更换服务 (HZZC2025-C3-990101-JCXM) 项目的竞标, 经磋商小组评审, 采购人确认, 贵公司为成交人。

成交金额 (元): 人民币伍拾陆万伍仟伍佰元整 (¥565500.00)

服务期限: 1 年, 自签订合同之日起

现将有关事项通知如下:

一、请在本成交通知书发出后按照采购文件约定与贺州市人民医院签订合同, 延期自误。

届时请带齐下列证件:

- (1) 成交通知书
- (2) 单位公章或合同专用章
- (3) 本单位的开户银行、帐号及开户名称
- (4) 采购人需要的其他材料 (如有)

二、签订合同详细地点: 贺州市人民医院指定地点。

特此通知。

采购人: 贺州市人民医院 (盖章)



采购代理机构: 广西建采项目管理有限公司 (盖章)

2025 年 8 月 4 日

