

# 政府采购合同

合同编号:

12N4987746192025201

项目编号: WZZC2024-G1-210377-GXHC

项目名称: 苍梧县人民医院 2024 年下半年第一批医疗设备采购

合同签订地点: 广西梧州市

合同签订日期: 2025 年 2 月 5 日

甲方(采购人): 苍梧县人民医院

乙方(中标供应商): 江西普绍医疗器械有限公司

根据 2025 年 1 月 21 日广西海川工程咨询有限公司签发的(项目名称: 苍梧县人民医院 2024 年下半年第一批医疗设备采购、项目编号: WZZC2024-G1-210377-GXHC、标项三) 中标通知书, 甲方接受乙方对本项目的投标, 甲、乙双方同意签署本合同(以下简称合同), 中标通知书、招标文件及补充、投标文件及澄清为本合同不可分割的部分并与本合同具有同等效力。

## 1. 采购内容

货物名称	数量(单位)	品牌、厂家、型号、规格	单价	金额
膀胱镜 (注册证名称: 尿道膀胱镜)	1 组	沈大 沈阳沈大内窥镜有限公司 NP-3	35000	35000
脑室内镜系统	1 套	天松 浙江天松医疗器械股份有限公司 NJ 型	110000	110000
手持式麻醉视频喉镜	3 套	驼人 河南驼人金泰克医疗器械有限责任公司 TK2020WDH11/M5-A	44000	132000
麻醉用软镜 (注册证名称: 电子支气管镜)	1 套	明象 珠海明象医用科技有限公司 BF48	180000	180000
电子支气管镜	1 套	明象 珠海明象医用科技有限公司 BF48	250000	250000
电子鼻咽喉镜	1 套	视新医用 珠海视新医用科技股份有限公司 EN-1249	400000	400000

## 2. 合同金额

2.1 本合同金额为人民币（大写）：壹佰壹拾万柒仟元整元（¥ 1107000.00）。包含货物采购、制造、改造、包装、运输、劳务、管理、利润、税金、保险、协调、装卸、调试、培训、医院现有信息平台接口费用（如有）、第三方检测验收费用（如有）、承诺售后服务期限内售后服务费用以及相关文件规定及合同包含的所有风险、责任等各项应有费用。

## 3. 交货要求

3.1 交货时间：签订合同即日起30日内完成安装、调试、培训工作

3.2 交货地点：采购人指定地点

3.3 交货方式：现场安装调试

3.4 乙方必须按投标文件承诺的技术参数、性能要求、质量标准等向甲方提供全新、完整、未经使用的货物。

## 4. 履约保证金（不设定）

## 5. 质量保证及售后服务

5.1 质保期：自设备验收合格之日起36个月。

5.2 如乙方提供的货物在使用过程中发生质量问题，乙方接到甲方故障通知后应在24小时内到达甲方指定现场，按国家及行业标准对故障进行及时处理。

5.3 乙方提供的货物在质量保证期内因货物本身的质量问题发生故障，乙方应负责免费更换。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，同时应承担与该货物相关的直接费用（运输、保险、检验、合同款利息及银行手续费等）。

5.4 在质量保证期内，乙方负责处理解决货物出现的质量及安全问题并承担一切费用，所有非故意性损坏以及正常使用范围内造成的损坏均要免费维修，因人为因素出现的故障不在免费保修范围内，但乙方也要积极帮助采购人修理，并提供优惠价格的配件和服务。

5.5 超过质量保证期的货物，乙方提供终生维修、保养服务，维修时只收部件成本费。

5.6 乙方随时优惠提供备品备件，优惠提供产品更新、改造服务。

## 6. 合同款支付

6.1 付款方式：按第2项执行。

1. 若是中央财政补助市县医疗服务与保障能力提升（公立医院综合改革）补助资金，分两期付款方式

结算。第一期：收到项目货物并经采购人验收合格入库后，提供符合税法规定的全额增值税发票。采购人收到发票及预付款申请单后，15个工作日内支付合同总额的95%作为货款。第二期：余下5%合同款项在验收合格3个月内，采购人收到请款函后30日内支付完毕。

2. 若是医院自筹性资金，分三期付款方式结算。第一期：收到项目货物并经采购人验收合格入库后，并经医院审核确认后，15个工作日内支付至合同总额的60%。第二期：项目货物验收合格6个月后，中标人向采购人请款，采购人收到请款函后30日内支付至合同总额的80%。第三期：余下20%合同款项在验收合格12个月后，采购人收到请款函后30日内支付完毕。（不计利息）。合同签署的中标人名称及发票开具单位与收款单位必须一致，在合同执行过程中，中标人不得以其他不正当理由要求调整发票开具单位或收款单位，否则视为中标人违约。

## 7. 产权

7.1 乙方保证所提供的货物或其任何一部分均不会侵犯任何第三方的专利权、商标权或著作权。

7.2 乙方保证所交付货物的所有权完全属于乙方且无任何抵押、查封等产权瑕疵。如乙方所交付货物有产权瑕疵的，视为乙方违约，按照本合同第11.3项的约定处理。但在已经全部支付完合同款后才发现有产权瑕疵的，乙方除了支付违约金还应负担甲方由此产生的一切损失。

## 8. 技术资料

8.1 甲方向乙方提供货物的有关技术资料。

8.2 乙方应在采购文件规定的时间向甲方提供使用货物的有关技术资料。

8.3 没有甲方事先书面同意，乙方不得将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履行本合同无关的第三方。即使向与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。

## 9. 货物包装、发运及运输

9.1 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。

9.2 使用说明书、质量检验证明书、保修单据、随配附件和工具以及清单一并附于货物内。

9.3 乙方在货物发运手续办理完毕后24小时内或货到甲方48小时前通知甲方，以准备接货。

9.4 货物在交付甲方前发生的风险均由乙方负责。

9.5 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。

## 10. 调试和验收

10.1 乙方将货物运达约定的交货地点后，甲乙双方应在五个工作日内对乙方提交的货物依据招标文件、投标文件要求和国家标准或行业标准进行现场初步验收。对外观、说明书符合要求的，给予签收；对不符

合要求或有质量问题的货物不予签收，可立即要求退换，乙方不得拒绝和延误。

10.2 乙方交货前应对产品作出全面检查和对验收文件进行整理，并列清单，作为甲方收货验收和使用的技术条件依据，检验的结果应随货物交甲方。

10.3 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。

10.4 验收时乙方必须到现场，验收完毕后作出验收结果报告。

10.5 对技术复杂的货物，甲方可请国家认可的专业检测机构参与验收，并由其出具质量检测报告，相关费用由乙方承担。

## 11. 违约责任

11.1 甲方无正当理由拒收货物的，甲方向乙方偿付合同款总值的百分之五违约金。

11.2 甲方无故逾期验收或办理合同款支付手续的，甲方应按逾期付款总额每日万分之五向乙方支付违约金。

11.3 乙方逾期交付货物的，乙方应按逾期交货总额每日万分之五向甲方支付违约金，由甲方从待付合同款中扣除。乙方逾期超过本合同约定交货日期十个工作日不能交货的，甲方可单方面解除本合同。乙方因逾期交货或因其他违约行为导致甲方解除合同的，乙方应向甲方支付合同总值百分之五的违约金，如造成甲方损失超过违约金的，超出部分由乙方继续承担赔偿责任。

11.4 乙方所交的货物品种、型号、规格、技术参数、质量不符合合同规定及采购文件规定标准的，甲方有权拒收该货物，乙方愿意更换货物但逾期交货的，按乙方逾期交货处理。乙方拒绝更换货物的，甲方可单方面解除合同。

## 12. 不可抗力事件处理

12.1 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。

12.2 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。

12.3 不可抗力事件延续 60 天以上，双方应通过友好协商，确定是否继续履行合同。

## 13. 诉讼

13.1 双方在执行合同中所发生的一切争议，应通过协商解决。如协商不成，可向合同签订地法院起诉，合同签订地在此约定为广西梧州市。

## 14. 合同生效及其它

14.1 合同经双方法定代表人或授权委托代理人签字并加盖单位公章后生效。

14.2 合同执行中涉及采购资金和采购内容修改或补充的，须经市财政部门审批，并签书面补充协议报

梧州市政府采购监督管理部门备案，方可作为主合同不可分割的一部分。

14.3 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。

14.4 本合同正本一式伍份，具有同等法律效力，甲方执三份，乙方执一份，采购代理机构执一份，采购人自合同签订之日起七个工作日内报梧州市政府采购监督管理部门备案。

甲方：苍梧县人民医院

乙方：江西普绍医疗器械有限公司

地址：梧州市龙圩区龙圩镇凤岭街 22 号

地址：江西省宜春市袁州区医药工业园银岭路 23 号 3 号楼 5  
楼 A-33 室(自主承诺)

法定代表人：

法定代表人：

委托代理人：

委托代理人：

电话：0774-2682529

电话：18587658658

传真： /

传真： /

开户银行：中国工商银行宜春市分行西门支行

开户名称：江西普绍医疗器械有限公司

银行账号：1508200209000154962

合 同 附 件

1. 供应商承诺具体事项：详见售后服务方案	
2. 其他具体事项：详见商务偏离表	
甲方（章）	乙方（章）
2025年2月5日	2025年2月5日

注：售后服务事项填不下时可另加附页

## 6. 售后服务方案

### 售后服务方案

#### 一、交付时间地点

自签订合同之日起 30 天内完成安装、调试、培训等全部工作，并交付使用，交付地点：苍梧县人民医院内。

#### 二、合同签订时间

自中标通知书发出之日起 15 日内

#### 三、送货与安装服务

##### 1. 送货服务

为确保设备的及时、安全送达，我们将根据采购人的具体需求，安排专人负责送货上门。该专人将具备丰富的物流经验，能够有效处理运输过程中可能出现的各类问题。在送货过程中，我们将采取必要的保护措施，确保设备在运输过程中不受损坏。同时，我们会提前与采购人沟通，确认送货时间和地点，以便协调相关事宜，确保送货过程顺利进行。

##### 2. 现场安装与调试

###### (1) 设备安装环境准备

###### 环境评估与基础设施准备

在设备安装前，首先需对安装环境进行全面评估。评估内容包括但不限于电力、网络和水源等基础设施的状况。电力方面，应确保电源电压和频率稳定，配备足够的电源插座，并考虑设备的功率需求，避免因电力不足或波动导致设备无法正常运行。网络方面，需确认网络信号强度和带宽是否满足设备的数据传输要求，确保设备能够顺利接入医院的信息系统。水源方面，应确保供水管道畅通，水质符合医疗标准，以满足设备的清洗和冷却需求。

###### 独立安装区域的设置

针对特殊需求，需设置独立的安装区域。该区域应与其他区域明显隔离，防止交叉感染的风险。安装区域的选择应考虑到空间的宽敞程度，确保设备的搬运和安装过程不受限制。此外，安装区域应具备良好的通风条件，以降低空气中病原体的浓度，保障工作人员的健康。为进一步减少感染风险，建议在安装区域内使用一次性防护材料，如防尘罩和防护膜，确保设备在安装过程中不受污染。

## 环境卫生与消毒措施

在设备安装前，应对安装区域进行彻底的清洁和消毒。清洁工作应包括对地面、墙壁及设备放置区域的清理，确保无尘、无污物。消毒措施应采用符合国家标准的消毒剂，确保安装环境达到医疗卫生要求。在安装过程中，建议定期对环境进行监测，确保消毒效果持续有效，防止细菌和病毒的滋生。

## 安装工具与设备的准备

在设备安装前，需准备相应的安装工具和设备。所有工具应经过严格的消毒，避免在安装过程中引入外部污染。安装过程中使用的辅助设备，如升降机和搬运车，也应保持清洁，并在使用前进行消毒。此外，所有参与安装的人员应穿戴符合医疗标准的防护服，确保在安装过程中不对设备和环境造成污染。

## 人员培训与分工

在设备安装环境准备阶段，需对参与安装的工作人员进行必要的培训，确保其了解安装环境的特殊要求和操作规范。根据设备的种类和安装难度，合理分工，确保每位工作人员明确自己的职责，提升安装效率，确保设备能够顺利安装并投入使用。

## (2) 设备安装流程

### 设备运输与开箱

设备的运输是整个安装流程的第一步，须确保所有设备在运输过程中得到妥善保护，避免损坏。运输前，需制定详细的运输方案，明确运输工具、路线及注意事项。设备到达医院后，由专人负责开箱，检查设备外观及配件是否齐全，确保无损坏。如发现问题，需及时记录并报告相关负责人，以便进行后续处理。开箱后，所有设备需在指定区域进行安置，确保后续安装工作的顺利进行。

### 设备安装

在安装过程中，首先要根据设备的技术规范和安装手册，确认安装位置及所需的基础设施条件。根据设备的类型和安装要求，组建专业的安装团队，团队成员需具备相应的专业技能和经验。安装过程中，需严格按照设备的安装流程进行操作，确保每个环节都有专人负责，避免因操作不当导致设备损坏或安装不当。安装完成后，需进行初步检查，确保设备各部件连接牢固，符合设计要求。

### 设备调试

设备安装完成后，进入调试阶段。调试遵循“先安装后调试”的原则，确保设备在安装完



成后进行全面的功能测试。调试过程中，需对设备的各项功能进行逐一检查，确认其性能指标是否符合要求。调试人员需根据设备的技术参数，进行必要的调整与优化，确保设备在实际使用中的稳定性和可靠性。调试完成后，应形成调试记录，详细记录调试过程中发现的问题及解决方案，为后续使用提供参考。

### 验收与交付

在设备调试工作全面且细致地完成，紧接着便进入了至关重要的最终验收阶段。这一环节不仅是对前期所有努力的一次全面检验，更是确保设备能够顺利投入使用的关键步骤。验收小组由医院内部具有相关专业知识和丰富经验的专家，以及设备供应商的代表共同组成，双方携手合作，以确保验收过程的公正性、专业性和准确性。

验收工作严格遵循合同中明确约定的技术指标和详细的验收标准，这些标准通常涵盖了设备的性能参数、安全性、稳定性、兼容性等多个方面。验收小组通过运用专业的检测仪器和工具，对设备进行全方位、多角度的检查和测试，确保每一项指标都达到或超过预期要求。在验收过程中，一旦发现任何不符合标准的问题或缺陷，都会立即记录下来，并要求供应商进行及时的整改，直至问题得到圆满解决。

当所有检查项目均顺利通过，且没有任何遗留问题时，验收小组将正式形成一份详尽的验收报告。这份报告不仅是对设备性能的全面总结，更是对设备质量和供应商服务的一次权威认证。验收报告的出具，标志着设备已经成功通过了最终的考验，可以正式交付给医院使用。在设备交付前，为了确保使用人员能够迅速上手并熟练操作设备，我方对医院的相关工作人员进行必要的操作指导。这些指导内容涵盖了设备的日常操作、维护保养、故障排除等多个方面，旨在帮助使用人员全面掌握设备的使用技巧，确保设备在今后的使用中能够发挥出最大的效能。

## (3) 技术支持与保障

### 现场技术支持

在设备安装这一关键阶段，我们深知其对于后续设备运行的至关重要性，因此，我们承诺将派遣一支由业内顶尖的专业技术团队组成的现场支持小组，全程参与并指导设备的安装与调试工作。这支团队不仅汇聚了设备制造商直接认证的资深工程师，还吸纳了我们公司内部经过严格筛选与培训的技术精英，他们共同构成了一个实力强大、经验丰富的技术支持阵容。我们的技术团队对于各类医疗设备的特性有着深入的了解，能够精准把握不同设备在安装与调试过程中的特殊需求，从而提供更加专业、更具针对性的服务。一旦设备安全抵达医

院现场，技术团队便会迅速行动，开展细致的现场勘查工作，对安装环境进行全面评估，确保所有安装条件均能满足设备的运行标准与要求。

在安装过程中，技术团队将秉持严谨、细致的工作态度，对每一个安装环节进行严格的监督与把控，确保所有操作均符合行业规范与标准。同时，他们还将凭借丰富的经验，敏锐地捕捉并预见可能遇到的技术难题，提前制定应对策略，确保安装工作的顺利进行。

为了进一步提升技术支持的响应速度与质量，我们还特别设立了24小时不间断的技术支持热线。这条热线将成为医护人员与技术团队之间沟通的桥梁，无论在任何时间、遇到任何技术问题，医护人员只需拨打热线电话，便能立即获得来自技术团队的专业解答与指导。这种即时、高效的技术支持机制，将极大地缩短设备调试周期，确保设备能够在最短时间内顺利投入使用。

我们的目标是医院的发热门诊和感染性疾病科提供坚实的技术后盾，确保这些关键科室能够拥有稳定、可靠的医疗设备支持。通过我们专业、全面的现场技术支持服务，我们有信心助力医院提升诊疗效率与质量，为患者提供更加优质的医疗服务。

#### 设备使用手册及技术资料

为了最大化地提升医疗设备的利用效率，并确保医护人员能够充分掌握设备的各项功能及操作方法，我们精心策划并建立了一套全面而细致的设备使用手册及技术资料的配套系统。这套系统旨在成为医护人员在日常工作中不可或缺的助手，助力他们更加高效、准确地操作和维护设备。

在每台设备交付至医院之时，我们都会随附一份详尽的使用手册。这份手册不仅包含了设备的基本操作流程，还深入讲解了设备的维护保养方法以及常见故障的排除技巧。手册的编写采用了通俗易懂的语言，并配以清晰的图示和步骤说明，确保医护人员即使在初次接触设备时，也能迅速上手并熟练掌握。

除了使用手册外，我们还为每种设备准备了全面的技术资料。这些资料涵盖了设备的技术参数、性能指标、工作原理及相关标准等关键信息，为医护人员提供了深入了解设备性能的窗口。通过这些资料，医护人员可以更好地理解设备的工作原理，从而在实际操作中更加精准地掌握设备的使用要点。

为了进一步提升资料的可获取性和便利性，我们还借助线上平台，建立了设备使用资料的电子档案系统。这一系统不仅实现了资料的数字化存储，还提供了便捷的检索和下载功能。医护人员只需通过医院内部网络或移动设备，即可随时随地查阅所需资料，大大提高了工作

效率。

此外，我们深知医疗技术日新月异，设备也在不断更新换代。因此，我们承诺将定期对设备使用手册和技术资料进行更新和修订，确保其内容始终与设备的最新技术状态保持一致。我们将密切关注设备制造商发布的更新信息，及时将最新的技术资料和使用手册上传至线上平台，供医护人员查阅。

这一系列措施的实施，将极大地提升医护人员的设备操作能力，确保他们能够更加熟练地操作设备，减少操作失误和故障发生的可能性。同时，通过加强对设备的维护保养和故障排除能力，我们也将为设备的高效、安全运行提供有力保障。最终，这套设备使用手册及技术资料的配套系统将成为医院临床工作的重要支撑，助力医院提升整体医疗服务水平。

#### **(4) 设备验收标准**

##### **验收依据与标准**

设备安装完成后，验收工作将依据现行国家相关标准、行业标准、地方标准或者其他标准、规范及医院内部规定进行，确保所有设备在性能和安全性方面均符合要求。具体标准包括《医疗器械监督管理条例》、《医院设备管理规范》等，同时结合医院的具体操作流程和技术要求，确保设备的合规性与适用性。

我公司在货物交付验收时，由采购人自行组织验收小组对照招标文件的项目要求及技术需求，全面核对检验。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权利。

##### **验收时间**

采购人收到我公司验收申请之日起 5 个工作日进行验收（如有特殊情况，按采购人指定的时间，另行验收）。

验收地点：苍梧县人民医院内。

##### **验收方式：**

- 1) 我公司完成货物安装调试和培训后，书面向采购人提交验收申请。
- 2) 采购人收到中标人验收申请之日起 5 个工作日进行验收（如有特殊情况，按采购人指定的时间，另行验收）。
- 3) 本项目验收由验收小组按照采购合同约定对每一项技术和商务要求的履约情况进行确认，作为验收依据；

4) 验收结束后, 验收小组出具采购验收书, 验收书应当包括每一项技术和商务要求的履约情况, 并列明项目总体评价, 由验收小组、采购人和我公司共同签署。

5) 验收过程中所产生的一切费用均由我公司承担。

6) 验收书一式肆份, 双方各执两份。

7) 验收结论不合格的, 我公司自收到验收书后 5 日内及时予以解决。经我对验收结论不合格的货物进行整改后, 仍然达不到要求的, 经双方协商, 可按以下办法处理:

①更换: 由我公司承担所发生的全部费用。

②退货处理: 我公司退还采购人支付的合同款, 同时应承担该货物的直接费用(运输保险、检验、货款利息及银行手续费等)。

### 验收流程

验收过程将分为多个环节, 具体包括:

#### (1) 外观检查

在设备安装完成后, 首先进行外观检查。检查内容包括设备外壳是否完好无损、标识是否齐全、配件是否完整等。外观检查的目的是确保设备在运输和安装过程中未受到损坏, 所有外部部件均处于正常状态。

#### (2) 功能测试

外观检查合格后, 进行功能测试。功能测试将依据设备的技术参数和使用说明书, 逐项验证设备的功能是否正常。测试内容包括但不限于开机状态、各项功能的操作响应、显示信息的准确性等。功能测试的目的是确保设备在实际使用中能够满足临床需求。

#### (3) 性能评估

功能测试完成后, 进行性能评估。性能评估将依据国家标准和行业规范, 对设备的性能进行全面评估。评估内容包括设备的测量精度、反应时间、稳定性等。通过性能评估, 确保设备在临床使用中的可靠性和有效性。

### 3. 验收记录

验收过程中, 将对每一项检查和测试结果进行详细记录, 形成验收报告。验收报告将包括设备型号、序列号、检查和测试结果、发现的问题及处理意见等内容。验收报告需由相关专业人员签字确认, 确保验收过程的透明性和可追溯性。

### 4. 问题处理

如在验收过程中发现设备存在问题，将及时记录并反馈给供应商。供应商需在规定时间内进行整改，并重新进行验收。只有在所有问题得到有效解决后，设备方可正式投入使用。

#### 5. 最终验收

经过上述环节后，若设备各项指标均符合要求，将进行最终验收。最终验收由医院相关部门、设备供应商及技术人员共同参与，确保设备的合格性和适用性，为后续的临床使用奠定基础。

验收过程中所产生的一切费用均我公司承担。报价时已考虑相关费用。我公司在货物交付验收时，由采购人对照采购文件的项目要求及技术需求，全面核对检验。如不符合采购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。采购人成立验收小组，按照采购合同的约定对我公司履约情况进行验收。

#### 4. 后续支持

在设备使用过程中，如采购人遇到任何技术问题或操作疑问，我们将提供及时的技术支持。我们的技术团队将保持与采购人的联系，随时准备解决可能出现的问题。通过这种方式，我们旨在为采购人提供全方位的支持，确保设备的高效运转。

## 二、 设备试运行、实现功能要求方案

为确保新安装的设备能够达到预期性能，保证设备运行的安全性和稳定性，依据相关法规和行业标准，特制定本设备试运行方案。

### 目标

1. 验证设备性能与设计规格的符合性。
2. 确保设备在试运行期间安全无故障地运行。
3. 提高操作人员的操作技能和应对突发状况的能力。
4. 收集设备运行数据，为后续优化提供依据。

### 适用范围

本方案适用于各类新安装待投入使用的设备。

### 试运行准备

设备检查：完成设备的最终安装，确保所有部件安装正确，无遗漏。

操作培训：对操作人员进行设备操作规程的培训，确保其熟悉设备操作流。

物资准备：准备试运行所需的原材料、工具、备品备件等。

安全措施：检查现场安全设施，包括但不限于安全警示标志、紧急停机装置、防护罩等。

组织架构：建立试运行组织，明确各成员职责。

### 试运行内容

空载测试：在无负载条件下启动设备，检查设备的启动性能、运行稳定性、噪声和振动水平。

负载测试：逐步增加负载，直至达到额定负载，监测设备性能参数。

连续运行测试：设备在规定时间内连续运行，以验证其可靠性和稳定性。

安全系统测试：验证设备的紧急停机、安全防护等系统的有效性。

### 试运行程序

预试运行检查：确认设备状态，确保所有安全装置和监控系统正常。

启动试运行：按照操作规程逐步启动设备，记录启动过程中的各项数据。

运行监控：实时监控设备运行状态，记录关键性能参数。

停机检查：在规定时间内停机，进行设备检查，包括但不限于润滑、温度、磨损等情况

数据分析：分析收集的数据，评估设备性能。

调整优化：根据分析结果对设备进行必要的调整和优化。

复测与验收：进行复测，确保所有问题已得到妥善解决，设备性能满足要求。

### 安全管理

操作安全：确保操作人员遵守操作规程，佩戴必要的个人防护装备。

现场安全：加强现场安全监管，确保安全警示标识清晰可见，紧急通道畅通。

应急预案：制定并演练应急预案，确保在突发情况下能迅速采取措施。

### 试运行时间表

试运行时间：根据设备类型、复杂程度及实际运行状况制定。

试运行要求：设备应运行稳定，性能参数满足设计要求，无重大安全隐患。

### 试运行结果评价

性能评价：设备性能参数应符合设计要求。

运行稳定性：设备应能在连续运行中保持稳定，无异常振动和噪声。

安全性评价：设备安全防护措施应有效，无安全事故发生。

### 方案实施与监督

实施主体：设备管理部门负责组织试运行。

监控主体：使用部门负责运行监控和数据记录。

安全监管：安全部门负责试运行期间的安全监管。

技术支持：技术部门提供必要的技术支持和优化建议。

监督指导：企业高层负责对试运行工作进行监督和指导。

本方案旨在确保设备顺利投入使用，提高使用效率和安全性。所有参与部门应严格按照本方案执行，共同保障试运行的顺利进行。

### 三、质量保证措施及管理措施

#### 设备采购标准

##### 1. 国家标准与行业规范

在医疗设备的采购过程中，我们始终将遵循国家相关标准及行业规范视为首要原则，以确保所选设备和采购流程的合法性与合规性。具体而言，我们严格遵循《医疗器械监督管理条例》和《医疗器械注册管理办法》等法律法规，这些法规为医疗器械的注册、生产、销售和使用提供了明确的指导和规范。通过这些法规的遵循，我们确保所采购的设备具备合法的注册资质，且在生产、销售和使用过程中均符合国家的法律要求，从而保障了设备的医疗安全性和技术可靠性。

此外，我们还依据《医疗器械生产质量管理规范》（GMP）及《医疗器械使用管理规范》等行业标准，对设备的生产、检验、使用等环节进行全面把控。GMP标准对医疗器械的生产过程提出了严格的要求，包括生产环境的洁净度、生产设备的校验与维护、生产记录的管理等，以确保生产出的设备符合质量要求。而《医疗器械使用管理规范》则对设备的使用和维护进行了详细的规范，包括设备的安装调试、日常操作、定期维护以及报废处理等，以确保设备在使用过程中能够达到预期的医疗效果，并最大限度地保障患者的安全。

在采购过程中，我们不仅关注设备的性能和技术指标，还注重设备生产企业的资质和信誉。我们要求供应商提供全面的资质证明和检测报告，确保设备在生产过程中遵循了国家标准和行业规范。同时，我们还将与供应商签订详细的采购合同，明确双方的责任和义务，以及售后服务和技术支持的具体内容，以确保在设备使用过程中能够得到及时有效的支持。

##### 2. 品牌选择与市场信誉

在医疗设备的采购过程中，品牌的选择与市场信誉的考量至关重要。我们深知，一个优

秀的品牌往往代表着先进的技术、卓越的性能以及完善的售后服务体系。因此，在设备采购时，我们将优先选择那些具有国际认证（如CE、FDA等）和良好市场信誉的品牌。

这些品牌通常在全球市场上享有较高的知名度和美誉度，它们的产品往往经过严格的测试和认证，以确保符合国际标准和法规要求。CE认证是欧洲对医疗设备的强制性要求，而FDA认证则是美国食品和药物管理局对医疗设备安全性和有效性的权威认可。选择这些具有国际认证的品牌，意味着我们采购的设备在技术性能、安全性以及合规性方面均达到了国际先进水平。

除了国际认证外，我们还注重品牌的市场信誉。一个具有良好市场信誉的品牌，往往意味着其在业界具有较高的知名度和口碑，其产品和服务得到了广大用户的认可和信赖。这样的品牌通常拥有完善的售后服务体系，能够为医院提供及时、专业的技术支持和维修服务，确保设备在使用过程中始终保持最佳状态。

在品牌选择过程中，我们还会进行深入的市场调研与评估。通过了解品牌的发展历程、技术实力、市场占有率以及用户反馈等信息，我们能够更全面地了解品牌的实力和优势。同时，我们还会结合医院的实际需求，对设备的技术性能、耐用性、维护便利性等方面进行综合考虑，以确保所选设备能够满足医院的临床需求和使用要求。

此外，我们还将优先考虑国内外知名企业。这些企业通常拥有雄厚的研发实力和先进的技术水平，能够不断推出创新的产品和解决方案。选择这些企业，意味着我们能够获得更加先进、可靠的医疗设备，从而提升医院整体医疗服务质量。

### 3. 技术参数与性能要求

在医疗设备的选型过程中，我们深知每台设备都是医院医疗服务体系中不可或缺的一环，其性能与功能直接关系到患者的治疗效果与满意度。因此，我们始终将医院的实际需求放在首位，制定详细且精准的技术参数和性能要求，以确保所选设备能够完美贴合医院的运营模式 and 临床需求。

首先，我们会依据医院的科室设置、患者群体特征、疾病种类及治疗方式等实际情况，明确所需设备的基本功能。这包括但不限于设备的诊断能力、治疗精度、数据采集与处理能力等，确保设备能够满足医院在不同应用场景下的需求。

其次，我们会关注设备的精度与响应时间。在医疗领域，微小的误差都可能对治疗效果产生重大影响。因此，我们要求所选设备必须具备高精度的测量与处理能力，以及快速的响应时间，以确保在紧急情况下能够迅速、准确地做出响应。

此外，设备的操作便捷性也是我们考量的重要因素之一。我们深知，医疗设备的使用者



多为医护人员，他们需要在紧张的工作环境中快速、准确地操作设备。因此，我们要求所选设备 必须具备良好的人机交互界面，以及简洁明了的操作流程，以降低医护人员的学习成本，提高工作效率。

在对比不同品牌和型号的设备性能时，我们会综合考虑设备的性价比、品牌口碑、售后服务 等因素。通过综合评估，选择那些在技术性能、功能满足度、使用便捷性等方面均表现优秀 的设备，确保它们能够在特殊环境中高效运作，为医院提供稳定、可靠的医疗服务。

#### 4. 售后服务与保障

在医疗设备的采购过程中，售后服务与保障的重要性不容忽视。一个优质的售后服务体系，不仅能够确保设备在使用过程中得到及时有效的维护，还能提升医院的整体运营效率，降低因设备故障导致的医疗风险。因此，在选择供应商时，我们将重点考察其售后服务的响应速度、服务网络的覆盖范围以及服务内容的全面性，以确保我们的设备采购无忧。

首先，响应速度是考察售后服务质量的关键指标之一。我们要求供应商在接到故障报告后，能够迅速响应，并派遣专业技术人员前往现场进行故障排查与维修。这种高效的响应机制，能够最大限度地减少设备故障对医疗活动的影响，确保医院能够持续为患者提供优质的医疗服务。

其次，服务网络的覆盖范围也是我们必须考虑的因素。一个完善的售后服务网络，能够确保 在设备出现故障时，无论医院身处何地，都能迅速获得专业的技术支持和维修服务。这不仅能够提升设备的维修效率，还能降低因设备故障导致的停机时间，从而提升医院的整体运营 效率。

此外，服务内容的全面性也是我们在选择供应商时需要关注的重要方面。一个优质的售后服务体系，应该包括设备的安装调试、操作培训、定期维护、故障排查与维修、备件供应等多个方面。这些全面的服务内容，能够确保设备在使用过程中得到全方位的保障，降低因设备 故障导致的医疗风险。

为了确保所选供应商能够提供优质的售后服务与保障，我们还将与其签订详细的售后服务协议，明确双方的责任和义务。同时，我们还将定期对供应商的售后服务质量进行评估和反馈， 以确保其能够持续改进和提升售后服务水平。

### 供应商管理

#### 1. 建立供应商评估体系

在本项目中，我们将建立一套科学、系统的供应商评估体系，以确保所选供应商具备必

要的资质和能力。评估体系将涵盖以下几个方面：

**资质审核：**对供应商的注册资质、行业认证、生产许可证等进行全面审核，确保其符合国家及行业标准。同时，将重点考察供应商的经营历史、信誉度及在业界的口碑，以此来筛选出值得信赖的合作伙伴。

**生产能力评估：**通过实地考察、现场审核等方式，评估供应商的生产能力，包括生产设备的先进性、生产工艺的成熟度、生产流程的规范性等。我们将重点关注供应商的生产能力是否能够满足医院对医用设备的需求，确保设备的及时交付与高效生产。

**售后服务能力：**售后服务是保证设备长期有效运行的关键环节。我们将评估供应商的售后服务体系，包括服务响应时间、技术支持能力、备件供应情况等。通过对售后服务能力的考察，确保供应商能在设备使用过程中提供及时、有效的支持。

## 2. 与供应商签订明确的合同

在评估确定合适的供应商后，我们将与其签订明确的合同，以保障项目的顺利实施。合同将包括以下几个关键条款：

**交付时间：**明确规定设备的交付时间，确保设备能够按时到位，避免因设备延迟交付而影响医院的正常运营。通过合理的交付时间安排，确保医院的应急响应能力。

**质量标准：**在合同中明确设备的质量标准，确保所有交付的设备均符合国家及行业的相关标准。同时，规定设备的验收标准及验收流程，确保设备在交付时经过严格的质量检验，达到医院的使用要求。

**售后服务责任：**合同中需详细规定供应商的售后服务责任，包括设备安装、调试、培训及后续维护等内容。确保供应商在设备交付后，能够提供全方位的支持，保障医院在设备使用过程中的顺利运行。

## 设备验收

### 1. 验收程序

设备到货后，医院将组织专业技术人员及相关管理人员共同参与设备的验收工作。验收程序包括以下几个步骤：

(1) **初步检查：**首先对设备外包装进行检查，确认包装完好无损，确保运输过程中未受到损坏。检查完毕后，方可拆箱。

(2) **外观检查：**拆箱后，专业技术人员将对设备的外观进行全面检查，包括设备的颜色、形状、标识、配件等，确保与合同约定的型号及规格一致。

(3) 性能测试：在外观合格的基础上，进行设备的性能测试。按照设备使用说明书及相关技术标准，进行必要的功能测试，确保设备的各项性能指标达到合同要求。

## 2. 验收标准

验收标准将依据国家相关标准和行业规范进行制定，主要包括：

(1) 技术参数：设备的主要技术参数应符合合同约定，确保其在实际使用中能够满足临床需求。

(2) 配件完整性：所有配件和附件应齐全，且符合规定的质量标准，确保设备的正常使用。

(3) 合格证书：设备的合格证书、检验报告及相关文件应齐全有效，确保设备的合法性和合规性。

## 3. 入库管理

对于验收合格的设备，医院将及时进行入库管理，具体措施包括：

(1) 建立台账：在设备入库后，建立详细的设备台账，记录设备的型号、数量、生产厂家、采购日期、验收日期、使用部门等信息，确保设备信息的准确性和可追溯性。

(2) 信息化管理：采用信息化管理系统，将设备信息录入系统，确保数据的实时更新和信息共享。通过信息化手段，提升设备管理的效率和准确性。

## 4. 责任分配

设备验收工作由医院设备管理部门牵头，相关科室和技术人员协同配合，明确各自的职责，确保验收工作的顺利进行。验收合格后，相关责任人需在验收记录上签字确认，确保验收过程的透明和可追溯性。

## 5. 反馈机制

在设备验收完成后，医院将建立反馈机制，鼓励参与验收的人员提出意见和建议，以便于不断优化验收流程和管理措施，提升设备采购的整体效率和质量。通过反馈，及时发现和解决设备使用中可能存在的问题，确保设备能够为医院的临床服务提供有力支持。

## 售后服务

### 1. 保修、包换、包退服务

根据国家有关产品“三包”规定，本方案承诺为所采购的医用设备提供全面的保修、换和包退服务。具体措施如下：

保修服务：自设备交付之日起，提供3年（或按合同约定）免费的保修服务。保修期内，如

设备出现因制造或材料缺陷导致的故障，我方将承担所有维修费用，包括但不限于人工费、材料及运输费。用户在使用过程中如遇到设备故障，可通过电话或在线客服及时联系我方售后服务团队，我们将快速响应并安排专业技术人员进行现场检修。

**包换服务：**在保修期内，如设备出现无法修复的严重故障（如严重性能下降、部件损坏等），我方将根据实际情况为用户提供包换服务。用户在使用过程中如发现设备存在质量问题，我方将安排专人进行评估，确认后及时更换设备，确保用户的正常使用不受影响。

**包退服务：**若设备在使用过程中发现严重质量问题且在合理时间内无法解决，用户有权要求退货。我方将根据合同约定和国家相关法律法规，及时处理用户的退货申请，并为用户提供相应的退款服务，确保用户的合法权益得到保障。

**负责送货上门，**我公司安装调试至合格，负责培训。配置1名工程技术人员，随时提供安装、调试或维修等服务。配置专业技术人员提供技术培训，包括设备日常操作、工作原理、注意事项、简单故障排除、维护保养等方面的系统培训，保证使用人员正常操作设备的各种功能。时间、地点、人员由采购人确定，提前通知我公司安排工程师到场。

**定期回访以及对设备维修、更换配件。**我公司保证所供产品是全新的、未使用过的且是近6个月内生产的，并完全符合规定的质量、规格的要求。

## 2. 专门的售后服务团队

为提升用户满意度，我方将设立专门的售后服务团队，团队成员均为经过专业培训的技术人员，具备丰富的设备维护和故障处理经验。具体措施包括：

**技术支持：**售后服务团队将提供24小时技术咨询服务，用户可随时拨打服务热线，获得设备操作、维护及故障排除等方面的专业指导。我们的目标是确保用户在设备使用过程中无后顾之忧。

**故障处理：**便于售后问题的处理，响应时间2小时，接故障通知24小时内派合格的技术人员并携带工器具到达现场提供技术服务。对于复杂故障，团队将制定详细的处理方案，并及时向用户反馈进展情况，保障用户的知情权。

**定期回访：**售后服务团队将定期对用户进行回访，了解设备使用情况及用户需求，收集用户反馈信息，以便不断优化服务内容，提高服务质量。

提供设备纸质版或电子版的操作规程和维护保养流程。设备如属于政府部门有强制检定要求的，我公司负责设备使用前的相关检定。

## 设备维护管理

### 1. 建立设备日常维护保养制度

为确保医用设备始终处于良好的工作状态，我们将制定并实施一套完善的设备日常维护保养制度。该制度将涵盖设备的日常检查、定期保养和故障排除等内容。具体措施包括：

(1) 日常检查：医务人员在每次使用设备前需对设备进行外观检查，确保设备无明显损坏、连接部件完好，电源线及插头无磨损等。发现问题应及时上报并处理。

(2) 定期保养：根据设备的使用说明书和生产厂家的建议，制定详细的定期保养计划，明确保养的频率和内容。一般情况下，设备的保养周期可分为月度、季度和年度保养，确保设备在使用过程中保持最佳性能。

(3) 故障排除：建立设备故障处理流程，明确故障的报告、处理、记录及反馈机制，确保故障能够及时得到解决，减少设备停机时间，提高医疗服务效。

### 2. 记录设备维护保养情况

为实现设备维护管理的可追溯性，我们将建立设备维护保养记录制度。具体措施包括：

(1) 维护记录表：为每台设备建立独立的维护记录表，记录每次维护保养的时间、内容、参与人员及发现的问题等信息。维护记录表应由负责维护的人员签字确认，确保信息的真实性和完整性。

(2) 档案管理：将维护记录表定期汇总，形成设备维护档案，存档保存。档案应包括设备的购置信息、维护记录、故障处理记录及相关检测报告等，便于后续管理和追踪。

(3) 数据分析：定期对维护档案进行数据分析，识别设备使用中的常见问题和故障类型，及时调整维护策略，优化设备管理流程，提高设备使用效率。

### 3. 责任分工与管理

为确保设备维护管理措施的有效实施，我们将明确责任分工，设立专门的设备管理小组，负责设备的维护、保养和管理工作。该小组将定期召开会议，评估设备的使用状况和维护效果，提出改进建议，推动设备管理的持续优化。

## 四、培训服务

### 1. 专业设备操作培训

为确保采购人相关人员能够熟练掌握所购医用设备的使用方法，我们将提供系统化的专业设备操作培训。培训将由经验丰富的技术专家主导，培训期间将采用理论与实践

相结合的方式，确保参训人员在实际操作中能够灵活运用所学知识。我们将根据设备的具体功能和操作特点，制定详细的培训计划，涵盖设备的启动、运行、停止及应急处理等各个环节。

## 2. 培训内容

培训内容将包括以下几个方面：

(1) 基本操作：重点讲解设备的基本功能和操作流程，确保每位参训人员都能在实际工作中独立进行设备的启用和基本操作。

(2) 日常维护：培训将涵盖设备的日常维护知识，包括如何进行清洁、消毒、维护保养以及常见问题的处理方法，以延长设备的使用寿命并保持其良好性能。

(3) 故障排除：我们将提供故障排除的实用技巧和常见故障的解决方案，帮助采购人相关人员在设备出现问题时能够迅速定位并处理故障，减少设备停机时间，提高工作效率。

## 3. 送货上门与安装调试

在设备送货上门后，我们将安排专业技术人员进行设备的安装和调试，确保设备在最佳状态下投入使用。安装完成后，技术人员将与采购人相关人员进行现场培训，确保他们在设备使用过程中能够得到及时的指导和支持。

## 4. 培训服务的持续性

我们承诺在设备交付后的初期阶段，提供跟踪培训服务，直至采购人相关人员能够独立熟练使用设备为止。在培训过程中，我们将根据参训人员的反馈和学习进度，适时调整培训内容和方式，确保培训效果最大化。

## 5. 培训资料的提供

为方便采购人相关人员的学习和日后查阅，我们将提供详细的培训资料，包括操作手册、维护指南和故障排除手册等。这些资料将以电子文档和纸质版两种形式提供，确保采购人能够随时获取相关信息。

# 五、质保期内服务

## 1. 质量及安全问题的处理

在质保期内，我方将对所有设备的质量及安全问题承担全面责任。若设备在质保期内出现任何质量缺陷或安全隐患，我方将第一时间响应，并安排专业技术人员进行现场检查 and 评估。针对确认的问题，我方将负责处理并承担所有相关费用，包括但不限于维修费用、零部件更换费用及因设备故障造成的其他直接损失。我方承诺在接到问题反馈后2小时内作出响应，

并在24小时内完成设备的修复或更换，以确保医院的正常运营不受影响。

## 2. 故障修理与零部件更换

针对因设备质量问题导致的故障，我方将提供及时有效的修理服务。在接到故障报告后，我方将迅速派遣技术人员前往现场进行故障诊断，并根据故障情况采取相应的修理措施。若设备的某些零部件因质量问题需要更换，我方将无条件提供原厂正品零部件，并确保更换过程的专业性和高效性，以最大程度减少设备停机时间，保障医院的医疗服务顺畅进行。

## 3. 售后服务的专业支持

为确保质保期内的服务质量，我方将组建一支专业的售后服务团队，团队成员均经过严格的技术培训，具备丰富的设备维护和故障处理经验。团队将定期进行技术交流与学习，确保服务人员对设备的最新技术动态保持敏感，及时掌握设备的维护要点和故障排除技巧。此外，我方将建立完善的服务记录系统，对每一次服务进行详细记录，以便于后续的跟踪和分析，确保服务的高效和可追溯性。

## 4. 服务保障的承诺

我方将严格遵守与医院签订的质保协议，确保在质保期内提供无忧的售后服务。若在质保期内出现因设备质量问题导致的任何损失，我方将承担相应的赔偿责任，确保医院的合法权益得到充分保障。

# 六、应急响应机制

## 1. 建立24小时服务热线

为确保医用设备在使用过程中能够得到及时的技术支持和故障处理，我方将建立24小时服务热线。该服务热线将由经验丰富的专业人员值守，确保在任何时间段内，采购人能够方便快捷地与我方取得联系。服务热线将提供多种联系方式，包括电话、电子邮件及在线客服，确保信息传递的高效与顺畅。所有服务人员都经过严格培训，具备丰富的设备维护与故障排除经验，能够在第一时间内理解采购人的需求，提供专业的技术支持。

## 2. 迅速派遣技术人员现场处理

我方承诺，在接到故障报告后，将迅速启动应急响应机制，确保技术人员在24小时内到达现场进行故障处理。具体而言，我方将设立多个区域服务中心，依据医院的地理位置，合理安排技术人员的驻点，以缩短响应时间。一般情况下，我方将在接到故障报告后30分钟内确认故障信息，并在1小时内派遣技术人员前往现场进行处理。在设备故障的情况下，我方将优先安排设备关键部件的更换和修复，以尽量缩短设备停机时间，确保医院的正常运转。

### 3. 故障处理流程

针对设备故障的处理，我方将制定详细的故障处理流程。首先，接到故障报告后，服务人员将通过电话或在线系统与采购人进行初步沟通，了解故障现象及设备使用情况，并进行初步判断。然后，技术人员将根据故障类型和紧急程度，决定现场处理或远程指导。对于能够通过远程指导解决的问题，我方将提供详细的操作步骤，协助采购人进行故障排除；对于需要现场处理的故障，技术人员将尽快赶赴现场，确保设备恢复正常工作。

### 4. 定期回访与跟踪

在故障处理完成后，我方将进行定期回访，了解设备的使用情况和采购人的满意度。通过回访，我方不仅能够及时掌握设备的运行状态，还能根据采购人的反馈不断优化服务流程，提升服务质量。我们将确保每一次故障处理都能为采购人带来更好的体验，以建立长期的合作关系。

## 七、定期回访服务

### 1. 回访计划的制定与执行

在设备质保期内，我方将制定详细的回访计划，确保对采购方的回访工作有序开展。回访频率将根据设备的使用情况及医疗机构的实际需求进行调整，通常安排为每季度进行一次回访。回访团队将由专业的技术人员和客户服务代表组成，他们将定期走访采购方，了解设备的实际使用情况、性能表现及用户的反馈意见。

### 2. 使用情况的深入了解

在回访过程中，我方将重点关注设备的运行状态、维护保养情况及用户的操作体验。通过面对面的交流，收集用户对设备功能、操作便捷性及故障率等方面的意见和建议。我们将利用问卷调查、访谈等多种形式，确保信息的全面性和准确性，从而深入了解用户的真实需求和期望。

### 3. 技术支持与改进建议

根据回访中收集到的信息，我方将分析设备的使用情况，针对性地提供技术支持和改进建议。如果发现设备在使用过程中存在问题，我们会及时安排专业技术人员进行现场检查和维修，确保设备的正常运行。同时，针对用户反馈的功能需求和改进建议，我们将整理成文档，反馈至研发部门，以便在后续的产品迭代中进行优化。

### 4. 建立用户档案

为提升服务的针对性和有效性，我方将为每个客户建立详细的用户档案，记录每次回访



的内容、用户反馈及后续处理情况。通过对用户档案的持续更新，我们能够更好地了解每个客户的具体需求和设备使用情况，从而提供更加个性化的服务。

#### 5. 定期报告与总结

每次回访结束后，我方将形成回访报告，内容包括回访目的、设备使用情况、用户反馈、技术支持措施及改进建议等。定期将这些报告汇总，形成季度回访总结，反馈给采购方，确保其对设备使用情况的全面了解。

#### 6. 持续的客户关系维护

通过定期回访服务，我方希望能够与采购方建立长期、稳定的合作关系。我们相信，良好的售后服务不仅能够提升客户满意度，也有助于我们及时掌握市场动态和用户需求，从而不断提升服务质量和技术水平。

### 八、备件供应保障

#### 1. 备件库存管理

我方将建立完善的备件库存管理系统，确保在医用设备出现故障时，能够迅速提供所需的零部件。我们将根据设备的使用频率、故障率及历史维修记录，合理规划备件的库存量，以确保关键备件的充足供应。同时，定期对库存进行盘点，及时调整库存结构，确保各类备件的有效性和可用性。

#### 2. 质保期内备件支持

在质保期内，我方将针对常见故障提供必要的备件支持，确保维修工作能够及时高效地进行。我们会建立一套快速响应机制，一旦接到维修请求，我们的技术支持团队将第一时间进行故障诊断，并根据情况安排备件的配送，确保设备能够尽快恢复正常使用。

#### 3. 质量问题的处理

在质保期内，若因货物本身的质量问题导致设备发生故障，我方将负责修理和更换零部件。我们将严格按照国家和行业的相关标准，对故障进行评估，并及时提供解决方案。所有更换的零部件均为原厂正品，确保设备的性能和安全性。

#### 4. 备件采购渠道

我方将与多个优质备件供应商建立长期合作关系，确保备件的供应渠道畅通。通过多元化的采购渠道，我们能够有效降低备件采购成本，同时提高备件的供应稳定性。我们也会定期评估供应商的服务质量，确保其能够满足医院的需求。

#### 5. 备件配送效率

为提高备件的配送效率，我方将建立区域性配送中心，确保备件能够在最短时间内送达医院。我们将采用现代化的物流管理系统，实时跟踪备件的运输状态，确保每一件备件都能及时、准确地送达指定地点。

## 6. 客户支持

我方还将设立专门的客户支持团队，负责备件的咨询和售后服务。客户在使用过程中如遇到备件需求或其他相关问题，均可通过热线电话或在线客服进行咨询，我们将提供全方位的支持和服务，确保医院的设备始终处于最佳工作状态。

## 九、客户满意度调查

### 1. 定期开展客户满意度调查

为确保医用设备能够满足采购人的实际需求，我们将定期开展客户满意度调查。调查的频率为每季度一次，旨在收集采购人对设备性能、功能、使用体验及售后服务的意见和建议。调查方式将采用问卷调查、面对面访谈和电话回访等多种形式，以确保信息的全面性和准确性。问卷内容将涵盖设备的使用效果、操作便捷性、故障处理效率、服务响应时间等多个维度，确保能够全面反映客户的真实感受。

此外，我们将设立专门的客户反馈渠道，确保采购人在使用设备过程中遇到的问题和建  
议能够及时反馈给我们。我们将配备专业的客户服务团队，负责收集和整理反馈信息，并进行分析和总结，以便为后续的服务改进提供数据支持。

### 2. 根据调查结果，持续优化售后服务流程

我们将根据客户满意度调查的结果，定期对售后服务流程进行评估和优化。调查结果将作为我们改进服务的重要依据，帮助我们识别服务中的短板和不足之处。我们将设立专门的服务改进小组，针对客户反馈的问题制定相应的改进措施，确保能够及时有效地解决客户的实际需求。

例如，如果调查结果显示设备故障处理时间较长，我们将分析原因并优化故障响应流程，可能包括增加备件库存、完善技术支持体系等。同时，我们会在服务过程中引入智能化管理手段，通过数据分析实现故障预测和主动维护，从而提高服务的及时性和有效性。

在优化服务的过程中，我们还将定期与客户进行沟通，了解他们对新措施的看法和建议，以确保服务改进符合客户的期望。我们相信，持续的客户满意度调查和相应的服务优化，将有助于提升客户的满意度和信任度，进而促进双方的长期合作关系。

法定代表人或者委托代理人（签字或者电子签名）：

李文奇

投标人名称（电子签章）：江西普绍医疗器械有限公司  
日期：2025年1月14日

## 5. 商务要求偏离表

项目	招标文件商务要求	投标人的承诺	偏离说明
交付的时间和地点	1. 交付时间：自签订合同之日起30天内完成安装、调试、培训等全部工作，并交付使用。	1. 交付时间：自签订合同之日起 30 天内完成安装、调试、培训等全部工作，并交付使用。	无偏离
	2. 交付地点：苍梧县人民医院内。	2. 交付地点：苍梧县人民医院内。	无偏离
合同签订时间	自中标通知书发出之日起15日内	自中标通知书发出之日起15日内	无偏离
付款方式	<p>分三期付款方式结算：</p> <p>第一期：收到项目货物并经采购人验收合格入库后，并经医院审核确认后，30个工作日内支付至合同总额的60%。</p> <p>第二期：项目货物验收合格6个月后，中标人向采购人请款，采购人收到请款函后30个工作日内支付至合同总额的80%。</p> <p>第三期：余下20%合同款项在验收合格12个月后，采购人收到请款函后30个工作日内支付完毕。（不计利息）。</p> <p>合同签署的中标人名称及发票开具单位与收款单位必须一致，在合同执行过程中，中标人不得以其他不正当理由要求调整发票开具单位或收款单位，否则视为中标人违约。</p>	<p>分三期付款方式结算：</p> <p>第一期：收到项目货物并经采购人验收合格入库后，并经医院审核确认后，30个工作日内支付至合同总额的60%。</p> <p>第二期：项目货物验收合格6个月后，中标人向采购人请款，采购人收到请款函后30个工作日内支付至合同总额的80%。</p> <p>第三期：余下20%合同款项在验收合格12个月后，采购人收到请款函后30个工作日内支付完毕。（不计利息）。</p> <p>合同签署的我公司名称及发票开具单位与收款单位一致，在合同执行过程中，我公司不以其他不正当理由要求调整发票开具单位或收款单位，否则视为我公司违约。</p>	无偏离
质保期	按国家有关产品“三包”规定执行“三包”，质保期	按国家有关产品“三包”规定执行“三包”，质保期	无偏离

	不得少于3年技术参数表内有专项要求的按专项要求执行。	3年，技术参数表内有专项要求的按专项要求执行。	
售后服务及培训要求	售后服务费用包含在报价中，售后服务内容如下：	售后服务费用包含在报价中，售后服务内容如下：	无偏离
	(1) 负责送货上门，中标人安装调试至合格，负责培训。配置至少1名工程技术人员，随时提供安装、调试或维修等服务。配置专业技术人员提供技术培训，包括设备日常操作、工作原理、注意事项、简单故障排除、维护保养等方面的系统培训，保证使用人员正常操作设备的各种功能。时间、地点、人员由采购人确定，提前通知中标人安排工程师到场。	(1) 负责送货上门，我公司安装调试至合格，负责培训。配置1名工程技术人员，随时提供安装、调试或维修等服务。配置专业技术人员提供技术培训，包括设备日常操作、工作原理、注意事项、简单故障排除、维护保养等方面的系统培训，保证使用人员正常操作设备的各种功能。时间、地点、人员由采购人确定，提前通知我公司安排工程师到场。	无偏离
	(2) 定期回访以及对设备维修、更换配件。	(2) 定期回访以及对设备维修、更换配件。	无偏离
	(3) 中标人应保证所供产品是全新的、未使用过的且是近6个月内生产的，并完全符合规定的质量、规格的要求。	(3) 我公司保证所供产品是全新的、未使用过的且是近6个月内生产的，并完全符合规定的质量、规格的要求。	无偏离
	(4) 便于售后问题的处理，响应时间<4小时，接故障通知24小时内派合格的技术人员并携带工器具到达现场提供技术服务。	(4) 便于售后问题的处理，响应时间2小时，接故障通知24小时内派合格的技术人员并携带工器具到达现场提供技术服务。	无偏离
	(5) 提供设备纸质版或电子版的操作规程和维护保养流程。	(5) 提供设备纸质版或电子版的操作规程和维护保养流程。	无偏离
	(6) 设备如属于政府部门有强制检定要求的，中标人应负责设备使用前的相关检定。	(6) 设备如属于政府部门有强制检定要求的，我公司负责设备使用前的相关检定。	无偏离
	(7) 其余按厂家承诺	(7) 其余按厂家承诺	无偏离
	投标报价要求	投标报价为采购人指定地点	投标报价为采购人指定地

	的现场交货价，包括：	点的现场交货价，包括：	
	(1)货物的价格: 包括货款、杂配件、安装调试费、验收费，信息系统接入费；	(1) 货物的价格：包括货款、杂配件、安装调试费、验收费，信息系统接入费；	无偏离
	(2) 货物的标准附件、备品备件、专用工具的价格。	(2) 货物的标准附件、备品备件、专用工具的价格。	无偏离
	(3) 运输、装卸、调试、培训、技术支持、售后服务费。	(3) 运输、装卸、调试、培训、技术支持、售后服务费。	无偏离
	(4) 采购代理服务费、保险费和各项税金。	(4) 采购代理服务费、保险费和各项税金。	无偏离
	注：投标人自行考虑完成项目所需的辅材、杂配件等数量，投标报价中应包含全部内容，中标后采购人不再另行支付额外费用。	注：我公司自行考虑完成项目所需的辅材、杂配件等数量，投标报价中包含全部内容，中标后采购人不再另行支付额外费用。	无偏离
与实现项目目标相关的其他要求	(一) 验收标准	(一) 验收标准	无偏离
	1、验收标准: 符合现行国家相关标准、行业标准、地方标准或者其他标准、规范。	1、验收标准: 符合现行国家相关标准、行业标准、地方标准或者其他标准、规范。	无偏离
	2、中标人在货物交付验收时, 由采购人自行组织验收小组对照招标文件的项目要求及技术需求, 全面核对检验。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, 中标人承担所有责任和费用, 采购人保留进一步追究责任的权利。	2、我公司在货物交付验收时, 由采购人自行组织验收小组对照招标文件的项目要求及技术需求, 全面核对检验。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。	无偏离
	3、验收时间: 采购人收到中标人验收申请之日起5个工作日进行验收(如有特殊情况, 按采购人指定的时间, 另行验收)。	3、验收时间: 采购人收到我公司验收申请之日起5个工作日进行验收(如有特殊情况, 按采购人指定的时间, 另行验收)。	无偏离
	4、验收地点: 苍梧县人民医院内。	4、验收地点: 苍梧县人民医院内。	无偏离
	5、验收方式:	5、验收方式:	无偏离

1) 中标人完成货物安装调试和培训后, 书面向采购人提交验收申请。	1) 我公司完成货物安装调试和培训后, 书面向采购人提交验收申请。	无偏离
2) 采购人收到中标人验收申请之日起 5 个工作日进行验收 (如有特殊情况, 按采购人指定的时间, 另行验收)。	2) 采购人收到中标人验收申请之日起 5 个工作日进行验收 (如有特殊情况, 按采购人指定的时间, 另行验收)。	无偏离
3) 本项目验收由验收小组按照采购合同约定对每一项技术和商务要求的履约情况进行确认, 作为验收依据;	3) 本项目验收由验收小组按照采购合同约定对每一项技术和商务要求的履约情况进行确认, 作为验收依据;	无偏离
4) 验收结束后, 验收小组出具采购验收书, 验收书应当包括每一项技术和商务要求的履约情况, 并列明项目总体评价, 由验收小组、采购人和中标人共同签署。	4) 验收结束后, 验收小组出具采购验收书, 验收书应当包括每一项技术和商务要求的履约情况, 并列明项目总体评价, 由验收小组、采购人和我公司共同签署。	无偏离
5) 验收过程中所产生的一切费用均由中标人承担。	5) 验收过程中所产生的一切费用均由我公司承担。	无偏离
6) 验收书一式肆份, 双方各执两份。	6) 验收书一式肆份, 双方各执两份。	无偏离
7) 验收结论不合格的, 中标人应自收到验收书后 5 日内及时予以解决。经中标人对验收结论不合格的货物进行整改后, 仍然达不到要求的, 经双方协商, 可按以下办法处理:	7) 验收结论不合格的, 我公司自收到验收书后 5 日内及时予以解决。经我公司对验收结论不合格的货物进行整改后, 仍然达不到要求的, 经双方协商, 可按以下办法处理:	无偏离
① 更换: 由中标人承担所发生的全部费用。	① 更换: 由我公司承担所发生的全部费用。	无偏离
② 退货处理: 中标人应退还采购人支付的合同款, 同时应承担该货物的直接费用 (运输保险、检验、货款利息及银行手续费等)。	② 退货处理: 我公司退还采购人支付的合同款, 同时应承担该货物的直接费用 (运输保险、检验、货款利息及银行手续费等)。	无偏离
▲ (二) 履约验收其他事项	▲ (二) 履约验收其他事项	无偏离

	1、验收过程中所产生的一切费用均由中标人承担。报价时应考虑相关费用。	1、验收过程中所产生的一切费用均由我公司承担。报价时已考虑相关费用。	无偏离
	2、中标人在货物交付验收时，由采购人对照采购文件的项目要求及技术需求，全面核对检验。如不符合采购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，中标人承担所有责任和费用，采购人保留进一步追究责任的权利。	2、我公司在货物交付验收时，由采购人对照采购文件的项目要求及技术需求，全面核对检验。如不符合采购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。	无偏离
	3、验收方式：采购人成立验收小组，按照采购合同的约定对供应商履约情况进行验收。	3、验收方式：采购人成立验收小组，按照采购合同的约定对我公司履约情况进行验收。	无偏离
政策性加分条件	符合节能环保等国家政策要求	符合节能环保等国家政策要求	无偏离
进口产品说明	<input checked="" type="checkbox"/> 本项目货物不接受进口产品（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， <b>如有进口产品参与投标的作无效标处理。</b>	我公司投标的产品均为国产产品。	无偏离

注：

1. 说明：应对照招标文件“第二章 采购需求”中的商务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”。

法定代表人或者委托代理人（签字或者电子签名）：  敖奇  

投标人名称（电子签章）：  江西普绍医疗器械有限公司  

日期：  2025  年  1  月  14  日