

全数字彩色多普勒超声诊断系统、全数字化 X 射线摄影系统 (DR)

采购

采 购 合 同



采购单位 (甲方): 兴业县山心镇卫生院



供 应 商 (乙方): 江西神彩贸易有限公司

《采购合同》

合同编号: YLZC2025-J1-240069-KWZB

采购人(甲方): 兴业县山心镇卫生院

采购计划号: _____

供应商(乙方): 江西神彩贸易有限公司

项目编号: YLZC2025-J1-240069-KWZB

签订地点: 兴业县山心镇卫生院内

签订时间: 2025.7.31/易武

本合同为中小企业预留合同: (是/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,按照竞争性谈判文件规定条款和成交供应商承诺,甲乙双方签订本合同。

根据《中华人民共和国民法典》等法律法规规定,按照竞争性谈判文件规定条款和成交供应商承诺,甲乙双方签订本合同。

第一条 合同标的

1. 供货一览表

序号	产品名称	生产厂家	商标 品牌	规格型号	数量	单位	单价(元)	金额(元)
1	全数字彩色多普勒超声诊断系统	深圳开立生物医疗科技股份有限公司	开立	P15Pro	1	台	310000	310000
2	全数字化X射线摄影系统(DR)	北京万东医疗科技股份有限公司	万东	新东方1000N1b型	1	台	250000	250000
人民币合计金额(大写) 伍拾陆万元整 (¥ 560000.00 元)								

2. 配置清单

序号	产品名称	配置清单
1	全数字彩色多普勒超声诊断系统	见附件一

2	全数字化 X 射线摄影系 统 (DR)	见附件二
---	---------------------------	------

3. 合同价是履行合同的最终价格，该报价包含货物、货物标准附件、备品备件、专用工具、设备安装辅材、施工辅材、包装、运输、装卸、保险、货到就位的各种费用以及安装、调试、产品质保期内维护等本招标文件所列设备材料、功能配置需进行补充完善才能完成本项目的或实际采购中产品材料、功能配置有任何遗漏的费用（含本项目需要但本文件中未列出的设备材料、功能配置）、税金、售后服务、技术培训及其他所有成本费用，以及合同明示或暗示的所有责任、义务和一般风险等一切费用。合同履行过程中，采购人不再支付合同以外的其他费用。供应商负责工人工人人身、设备安全责任，验收前，设备丢失自行负责。

第二条 质量保证

1. 乙方所提供的货物型号、货物性能、技术规格、技术参数、质量标准等必须与响应文件和承诺相一致。

2. 乙方所提供的合同货物必须是合同签订之日前一年内生产的全新、未曾使用过的原装产品，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要求。不符合要求者，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）。

3. 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。

第三条 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。否则，乙方须承担对第三方的专利权、商标权、工业设计权或其他权利的侵权责任并承担因此而发生的所有费用。

2. 乙方应按采购文件规定的时间向甲方提供使用货物有效的医疗器械注册证及完整内容的医疗器械注册证附件（注册产品标准/产品技术要求）复印件。（如涉及 2 类、3 类医疗器械时，必须提供，I 类医疗器械如有请提供，不涉及医疗器械不提供），以及有关技术资料。（采购文件未作出要求的除外）

3. 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。

4. 乙方保证所交付给甲方的货物必须权属无任何争议，无任何抵押、质押、查封等权利瑕疵。

第四条 包装及运输

1. 乙方提供的货物均应按采购、响应文件要求的包装材料、包装标准、包装方式进行包装，使之满足运输距离、防潮、防雨、防震、防锈、防腐和防破损装卸等要求，以保证货物安全运达甲方指定地点。每一包装单元内应附详细的装箱单和质量合格证。

2. 使用说明书（货物属于进口产品的，供货时应同时附上中文使用说明书）、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并开箱验货签收视为交付。

6. 货物的运输方式：陆运。

7. 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 交货、安装、调试、培训和验收

1. 乙方交货时间：合同签订后 30 天内到货安装调试完毕并交付使用，地点：玉林市内甲方指定地点。

2. 货物运达约定的交货地点后，甲方应对照货物生产商提供的、随货物运抵的货物清单，对照合同、备忘录、商务谈判记录等有效合法商务文件，对货物及其附属物件进行到货验收。符合响应文件和本合同规定的货物，甲方给予签收；对不符合响应文件和本合同规定的货物或货物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。

3. 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，并列出清单，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。

4. 甲方应提供必要安装条件（如场地、电源、水源等），乙方负责合同项下的安装、调试及培训工作。

5. 乙方安装时须对各安装场地内的其他设备、设施有良好的保护措施。若因安装行为改造或损坏场地内其他设备设施，产生的后果以及费用由乙方负责。

6. 乙方负责为甲方有关人员免费培训。培训时间、地点：甲方指定的时间、地点。

7. 合同货物安装、调试、培训完成，乙方完善验收所需材料后 10 个工作日内由甲乙双方共同按国家有关规定、规范进行最终验收。验收完毕做出验收结果报告并加盖采购单位公章，甲乙双方各执一份。如果中标货物属国家相关法律法规规定的法定检验设备，检定费用由乙方负责。验收时间应在相关专业机构检验并出具合格证明后进行。

8. 乙方在验收时应附上货物相关资料（检验报告或合格证明或进货渠道可溯源等）。

9. 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。检测费用由乙方负责。

10. 属甲乙双方委托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。

11. 甲方对验收有异议的，应当场提出，并在验收后 5 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。

12. 货物商检由乙方负责申报。

第六条 付款方式

1. ☐ 一次性支付

2. ☒ 分期支付

双方签订合同、担保措施生效及具备实施条件后 10 个工作日内，采购人支付合同总金额的 30% 预付款，货物安装完成验收合格、交付使用后，支付 67% 合同价款 1 年内付清，余下 3% 的合同价款待货物验收完成满 1 年后。

第七条 履约保证金

1. 履约保证金金额：按采购合同金额的 2%。

2. 履约保证金递交方式：银行转账、支票、汇票、本票，或者银行、保险机构出具的保函等非现金方式。其中采用银行转账、电汇方式的，成交供应商应在签订合同前从成交供应商的基本账户转账或电汇到以下指定的履约保证金专用账户。采用银行保函方式担保的，成交供应商应向采购人提交银行保函原件。

3. 履约保证金退付方式、时间及条件：履约保证金自项目验收合格且履行完成合同约定的权利及义务后，成交供应商无违约情况下，由成交供应商提出书面退款申请后，经采购人加盖公章确认同意，由采购代理机构无息退还。

如有违约或赔偿的，涉及违约的违约金和损失赔偿的，采购人有权从履约保证金中扣减应付款项，剩余部分由采购代理机构 5 个工作日内办理转账退还手续（无息）。

如履约保证金不够扣减的，不足部分由成交供应商另行支付。成交供应商应于接到采购人补足履约保

证金通知之日起3个工作日内补足。

4.履约保证金指定账户：

开户名称：兴业县山心镇卫生院

开户银行：兴业县农村信用合作联社山心信用社账

银行账号：516512010109121881

第八条 税费

本合同执行中相关的一切税费均由乙方负担。

第九条 保修期及售后服务

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

2. 货物保修期：3年，保修期自货物最终验收合格之日算起。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。因人为因素出现的故障不在免费保修范围内。

3. 超过保修期的机器设备，终身维修；维修时只收部件成本费。

4. 提供 7×24 小时的技术支持服务。如发生质量问题，乙方接到甲方通知后1小时内响应，需要到现场处理时24小时内到达，一般质量问题处理时限不超过6小时，重大质量问题处理时限不超过72小时。

5. 乙方提供的服务承诺和售后服务及保修期责任等其他具体约定事项。（如有，见合同附件三）

6. 乙方应当向甲方提供设备维护手册、维修手册、软件备份、故障代码表、备件清单、零部件、维修密码等维护维修必需的材料和信息，以便甲方维护维修使用。

第十条 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；因质量问题甲方不同意接收的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. 因包装、运输引起的货物损坏，按质量不合格处理，乙方负责更换。

3. 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 5%，超过 30 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%。

4. 乙方未按本合同和采购、响应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。

5. 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他质量原因造成的问题，由乙方负责，费用从剩余 5%货款中扣除，不足另补。

6. 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。

第十一条 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。

第十二条 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，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。

第十三条 合同生效及其他

1. 合同由正文、购销廉洁协议、谈判记录（最后报价表）、售后服务承诺（或售后服务方案）和成交通知书等内容组成，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，须经甲乙双方协商同意，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《中华人民共和国民法典》有关条文执行。

第十四条 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。

第十五条 信息保密

1. 如合同标的含信息系统需要接入采购方的内部信息系统的，乙方需要遵守甲方的信息安全管理要求，接入的信息系统软件平台必须符合并达到信息安全等级保护第三级的要求；（提供软件平台三级等级保护证明）。

2. 甲乙双方应当对本合同的内容、因履行本合同或在本合同期间获得对方的商务、财务、技术、产品

的信息、用户资料或其他标明保密的文件或信息的内容保守秘密，未经信息披露方书面事先同意，不得向本协议以外的任何第三方泄露。

3. 除非得到另一方的书面许可，甲乙双方均不得将本合同中的内容及在本合同执行过程中获得的对方的商业信息向任何第三方泄露。

4. 本保密条款在本合同期满、解除或终止后仍然有效。

第十六条 本合同一式伍份，具有同等法律效力。甲乙双方执贰份，采购代理机构执壹份（可根据需要另增加）

本合同甲乙双方签字盖章后生效。

甲方（章） 兴业县山心镇卫生院  2025年7月31日	乙方（章） 江西神彩贸易有限公司  2025年7月31日
单位地址：江西兴业县山心镇善安路30号	单位地址：江西省九江市共青城市江益镇益民路126-2号
法定代表人签字：李如华	法定代表人签字：
委托代理人签字：	委托代理人签字：李如华
电话：0775-3786327	电话：13407702121
电子邮箱：774510@126.com	电子邮箱：4556395@qq.com
开户银行：兴业县农村信用合作社小江分社	开户银行：九江农村商业银行股份有限公司
账号：565121010914881	账号：117559251000093680/402424000016
纳税人识别号：12450944444444444444	纳税人识别号：91360405MACF56KJ9X
邮政编码：537000	邮政编码：332020

附件一:

SonoScape		P15 Pro 彩色多普勒超声诊断系统配置清单	
序号	配置项	数量	价格
标准配置			
1	硬件:	1套	
	P15 Pro主机系统		
	21.5" 高分辨率液晶显示器		
	13.3" 高分辨率触摸屏		
	上下升降, 左右旋转操作面板		
	5探头接口, 5个全激活		
	内置ECG硬件模块		
	内置WIFI		
	耦合剂加热器		
	内置1T硬盘		
2	软件:	1套	
	二维灰阶成像单元 (B)		
	谐波成像 (THI/PHI/SPHI)		
	M型成像单元 (M)		
	解剖M型成像单元 (AMM)		
	彩色M型成像单元 (Color M)		
	彩色多普勒成像单元 (CFM)		
	能量多普勒成像单元 (PDI)		
	方向能量多普勒成像单元 (DPDI)		
	组织多普勒成像单元 (TDI)		
	脉冲波多普勒成像单元 (PW)		
	连续波多普勒成像单元 (CW)		
	高脉冲重复频率成像单元 (HPRF)		
	复合成像 (Compound)		
	微米成像 (μ -Scan)		
	扩展成像 (Widescan)		
	宽景成像 (Panoramic)		
	组织特性指数 (TSI)		
	时间增益补偿 (TGC)		
	侧向增益补偿 (LGC)		
	自由臂三维成像 (FreeHand 3D)		
	图像旋转 (Rotation)		
	双同步/三同步 (Simult)		
	放大 (全局放大、局部放大、一键全屏放大)		
	一键优化		
	基础测量包		
	妇科测量包		
	产科测量包		
	小器官测量包		
	泌尿测量包		
	血管测量包		
	儿科测量包		
	腹部测量包		
	心脏测量包		
	盆底测量包		
	心肌功能指数 (TEI)		
	PW自动包络 (Auto Trace)		
	心内膜自动描迹 (Auto EF)		

	内中膜自动测量 (Auto IMT)		
	实时IMT自动测量 (RT IMT)		
	胎儿颈项透明层自动测量 (Auto NT)		
	产科自动测量 (Auto OB plus)		
	膀胱自动测量 (Auto Bladder)		
	穿刺引导 (Biopsy)		
	高清成像 (HQ-Scan)		
	高分辨率血流成像 (SR Flow)		
	远程升级		
	支持中文		
	内置电子说明书 (Help)		
	在线教学软件 (Sono-Help)		
	工作流协议 (Sono Assistant)		
	智联Show (Sono-Drop)		
	智联Expert (远程会诊)		
	穿刺增强 (Vis-Needle)		
	PC直传 (Sono-Trans)		
	立体血流 (Bright Flow)		
	弹性成像 (含定量分析软件)		
	造影成像 (Contrast) : 腹部、浅表、妇科 含定量分析软件(TIC), 微血管示踪(MFI)、蝶彩灌注(MFI Time)、混合 成像(Mix Mode)、高帧率造影 (Contrast HFR)		
	妇科扫查助手 (S-Gyn) : 包括子宫内膜自动测量 (S-Endo)、二维 卵泡自动测量 (S-Follicle)、卵巢自动测量 (S-Ovary)、子宫自动 测量 (S-Uterus)		
	产科扫查助手 (S-Fetus) : 含S-Fetus meas.、S-Fetus basic基础版		
	小儿髋关节扫查助手 (S-Hip)		
3	附件:	1套	
	中文面板膜		
	纸质说明书 (基础)		
	纸质说明书 (高级)		
	快速操作指南		
	电源线		
	接地线		
	医用超声耦合剂 (1瓶)		
	EMC Video抗干扰配件		
	EMC S-Video抗干扰配件		
4	探头:	1套	
	3C-A 凸阵探头	1把	
	L742 线阵探头	1把	
	2P1 相控阵探头	1把	
	6V3腔内探头	1把	

附件二:

万东医疗产品配置表

WDM 万东

万东医疗产品配置明细表

新东方 1000N1b 型 摄影 X 射线机

一、配置清单 (产品组成):

● 硬件标准配置

序号	部件名称	型号	数量
1	高频高压发生装置	GFS501-1	一套
2	平板探测器	WDF 4343RWi	一套
3	X 射线管组件	WD-TB56	一套
4	限束器	XS1-4	一套
5	立式摄影架	LS-8	一套
6	摄影床	SC3-7	一套
7	图像采集系统	WD-ACQUIRE	一套
	----含工作站主机	品牌计算机	一套
	----含显示器	23 吋单色医学专用液晶显示器	一套
8	系统附件	9.1 单向对讲系统	一套
		9.2 滤线栅	两套
		9.3 高压电缆 DL7512-1B	一套
		9.4 多功能电脑桌 P821. 1A	一套
9	电离室	三野式	一套

● 软件标准配置

序号	软件名称	数量
1	WD-ACQUIRE 图像采集操作软件[简称: WD-ACQUIRE] V2	一套

本文不能直接作为合同文件, 本文给出的所有信息均可能随产品改进而不做通知的做出修改

WDM-EDT-PZ2501-新东方 1000N1b
WANDONG MEDICAL

● 系统可选部件（选配）

序号	部件名称	型号	数量
1	医用单色液晶显示器（取代标配第 8 项中显示器）	2MP 单色医学专用液晶显示器分辨率 1200×1600，支持 4096 灰阶	一套
2	医学影像存储与传输系统	诊断工作站	一套
3	智能 AI 骨抑制软件		一套
4	iSmartView pro-DR		一套

备注：选配第二项中医学影像存储与传输系统可拆分为登记工作站、诊断工作站单独销售。

本文不能直接作为合同文件，本文给出的所有信息均可能随产品改进而不做通知的做出修改

WDM-EDT-PZ2501-新东方 1000N1b
WANDONG MEDICAL

附件三：

售后服务方案

（一）售后服务体系

我公司凭借着良好的信誉和广大用户的支持与厚爱，在各界用户中赢得了良好的信誉，同时得到了用户对我公司产品的肯定与信用。我公司始终遵循“专业、创新、卓越、服务”之经营理念，满足用户每一个细节上的需求，我们不仅仅向您提供优质的产品和优惠的价格，更重要的是提供基于高效售后服务体系基础上的设备故障解决方案。

1.1、售后服务简介

公司建立了一套全面服务的程序文件及服务管理制度，形成了一个售前、售中及售后服务完善服务体系及网络。确保满足客户的需求，并承担“中华人民共和国产品质量法”的义务与责任，全面履行产品责任、客户服务的一系列活动。

根据我公司的实际及产品特点，以“客户为关注点”的原则，建立了与客户服务相关的及直接为客户服务的管理文件。高效、优质、及时、有序的进行一切服务活动。

我公司的服务项目概述见下表：

序号	服务项目	服务内容	服务要求
1	为用户培训人员	对重大合同，合同有明确规定为用户人员培训（包含操作、维修、管理人员）	①制定用户培训计划； ②编写使用的培训教材； ③提供实际操作的机会； ④提供实习、代培的条件。
2	答复用户的有关咨询	在执行合同及产品移交用户使用后，履行答复用户对技术、质量问题询问的义务	①及时、负责； ②不额外索取费用； ③直至用户满意为止。
3	向用户提供应有的文件资料	按照惯例提供产品的质量证明文件	齐备、有效、随产品发送。
		按照合同提供质量保证证明文件	齐全、正确
		提供产品安装使用说明书	详尽、符合实际、有足够的指导作用。
		提供用户需求的其它必要资料	满足必要的要求，不收取费用。
4	履行产品质量	产品严重达不到质量标准要求或者	①认真管理用户有关产品质量问

	责任	明显影响适用性要求时，应实行“三包”、“一赔”。 “三包”：保修、包退、包换。 “一赔”：赔偿损失。	题的来函、来电、来访。做好登记、处理反馈； ②及时、负责、有足够能力； ③不推诿、拖延； ④为用户着想、及时妥善处理； ⑤按照实际情况赔偿。
5	开展安装、调试、维修服务	依据产品特点、开展义务性安装、调试服务	创造条件，具备能力，及时服务。
		承揽产品安装、调试项目项目	以高水平、低费用、高效率。
		依据需要提供义务性的安装、调试指导服务	加强与用户间的沟通，派出水平适应的人员，认真施行。
		承揽产品使用中的大中修服务	创造条件，保证质量。
6	组织产品维修配件的生产与供应	产品发货应提供适应需要的备件、辅件	按照标准、合同、惯例执行。
		根据已投放市场产品的维修需求、组织维修配件的生产	做好调查、统计，以最大努力保质保量的满足需求。
		组织好维修配件的供应	根据用户分布地区，结合销售服务网点设置，组织供应工作，方便用户。
7	满足特殊用户的紧急需求	满足用户的特殊质量要求	热心磋商，不怕麻烦，尽最大可能予以满足。
		对因意外原因受到灾害的用户提供支援	①采取挪借、赶制、送货上门等措施给予支援； ②到现场支援服务，解决和处理有关问题。
8	访问用户，征求意见	制定并执行用户走访制度	从领导做起，坚持执行。
		邀请用户进行恳谈，进行用户访问	坚持“请进来”的做法，倾听意

			见，认真采纳。
--	--	--	---------

我公司针对此项目设有技术服务站，拥有强大的技术实力、专业的技术人才，专门从事技术服务和技术支持工作，为用户提供及时、专业的服务。客户服务技术项目师都是从事生产第一线，经过考核，选拔到客户服务部，熟悉产品性能及制造、安装、调试、维修技能、责任心强、敬业精神好的技术项目师。

本项目作为公司的“重点项目”，我司将按照重点项目的处理模式，圆满完成技术支持，后期售后服务的技术工作。

1、技术支持：

我司执行重点项目小组制的质量保证管理计划，实时全面配合项目的一切要求；技术协调由总公司技术支持中心或客户服务部统一进行；进行指导安装配合技术指导，降低安装不当引起的故障率；对用户进行深入技术培训，保证用户对我司产品的了解，提高使用效率，降低人为故障率；

2、后期售后服务：

我司执行重点项目小组服务中心计划，依托总公司全面售后资源，实时全面保证满足项目的售后服务要求；充分利用各站点对应服务部成立项目服务小组，执行售后服务计划。

3、售后服务网点技术项目师职责：

(1)、严格按照公司制定各项服务流程做好本职工作；

(2)、设立专门服务咨询热线，由信息管理员询问客户对设备的使用情况，对维修人员的服务态度、技术水平、维修服务响应时间进行评价，以及对产品的要求、建议等。加强与客户的沟通，解答用户在使用过程中产生的问题。

(3)、定期巡回服务，直接和用户面对面的交流，准确把握用户需求，产品质量，用户满意度等信息，真正成为主动上门服务的超前服务方式。

(4)、遵守各项售后服务规定，接到维修电话按公司规定的时间上门服务，并将周边的设备进行巡回检查；

(5)、做好维修记录，定期上门巡回用户使用情况，随时随地手机用户反馈信息，并建立详细的客户服务档案。

◆ 售后服务流程：

1、售后服务宗旨

(1) . 公司服务宗旨是建立一流的服务，树立我公司品牌形象。

(2) . 建立热线服务中心，销售、服务专人负责制。

- (3) .建立客户保障记录库，每月对于故障进行分析；给出解决方案。
- (4) .故障分析结果要及时反馈给研发部、生产部。
- (5) .及时更改、完善研发流程、生产流程。

2、售后服务职责

- (1) .记录客户的每次保障、跟踪故障处理过程。
- (2) .定期对客户进行电话回访。
- (3) .完成故障分析报告。
- (4) .严格记录客户的保修期；对于已经超过保修期的客户，及时通知销售部进行后期服务的商定和本次故障处理的方案。
- (5) .每年一次顾客满意度调查。
- (6) .考核和监督相关技术服务部门或人员的服务工作。

3、售后服务要求

- (1) .公司建立电话、邮件、传真等接收途径。
- (2) .要求服务人员必需在电话 3 声内接听电话，每 10 分钟接收一次邮件。5 分钟内对传真作出响应。
- (3) .响应时间必需控制在 10 分钟内，要严格记录保障时间和到每个环节的处理时间。
- (4) .在接听电话时：要有耐心，说话要柔和；要理解客户急切的心理，在任何情况下不可以和客户吵架。
- (5) .热线操作步骤：
 - 1) 询问客户的公司名称。
 - 2) 快速查找该公司的记录。
 - 3) 询问对方是否是我们记录的联系人，若不是要记录对方的姓名和联系方式。
 - 4) 询问故障情况。
 - 5) 告诉客户，5 分钟内安排有关技术人员与之联系。
 - 6) 填写保障单，安排相应人员，通知相关销售。
 - 7) 跟踪。
 - 8) 故障处理完成后安排电话回访。
- (6) .现场技术支持：
 - 1) 公司的技术支持有系统工程部承担。

2) 接到报修单后由系统部经理安排人员进行支持，若部门经理不在，热线有权根据以前服务记录安排人员进行技术支持。

3) 技术人员不可以拒绝接收。

4) 技术人员通过电话在 4 小时内还不能解决问题，要上报主管请求协助。或给出意见是否需要进行现场支持。

5) 若需要现场支持，由部门经理指定技术工程师安排出差。保证客户故障在 72 小时内给与解决。

6) 对于技术人员的态度要求：

①要使用礼貌用语。

②不得和客户发生冲突。

③要耐心解释客户询问的问题。

④时刻铭记你是代表公司，而不是个人，注意公司形象。

7) 现场技术支持一般在以下两种情况下提供：

①硬件故障维修：根据公司热线技术支持中心的技术人员和用户现场技术人员的共同努力，需要公司技术人员进行现场维修。公司技术支持中心将在最短时间内抵达现场，完成对现场设备的维修。

②设备例行维护：公司在设备质保期内将向用户提供每年 2 次的设备运行状况例行监控工作。在必要的情况下，公司的项目经理将会缩短例行监控的周期。该项工作的目的是为将设备故障防患于未然。

1.2、商务条款响应服务

1.2.1 报价

1、竞标报价是履行合同的最终价格，包括货物、货物标准附件、备品备件、专用工具、设备安装辅材、施工辅材、包装、运输、装卸、保险、货到就位的各种费用以及安装、调试等本竞争性谈判文件所列设备材料、功能目标及服务要求需进行补充完善才能完成本项目的或实际采购中产品材料、功能配置有任何遗漏的费用（含本项目需要但本文件中未列出的设备材料、功能目标及服务）、税金、售后服务、技术培训及其他所有成本费用，以及合同明示或暗示的所有责任、义务和一般风险等一切费用。在合同实施时，采购人将不予支付我公司没有列入的项目费用，并认为此项目的费用已包括在响应总报价中。

2、以上标注有预算控制单价的产品，我公司报价时单价不超预算控制单价，否则按无效响应处理。

1.2.2 合同签订时限

自成交通知书发出之日起 25 日内。

1.2.3 合同履行期限和地点

合同履行期限：自签订合同之日起，在 30 天内交货安装调试完毕并验收合格。

交货地点：兴业县山心镇卫生院指定地点。

1.2.4 质保期

全数字彩色多普勒超声诊断系统：整机 3 年，探头 3 年（含人工及部件），全数字化 X 射线摄影系统（DR）：整机 3 年，X 射线管 3 年，质保期内负责上门维修及更换配件，不收取任何费用。终身维修（质保期满后维修只收配件费）。

1.2.5 付款条件（进度和方式）

双方签订合同、担保措施生效及具备实施条件后 10 个工作日内，采购人支付合同总金额的 30% 预付款，货物安装完成验收合格、交付使用后，支付 67% 合同价款 1 年内付清，余下 3% 的合同价款待货物验收完成满 1 年。

1.2.6 售后服务

1、医疗器械生产时限：自签订合同之日计算，生产日期不超过半年，产品质量符合国家相关标准及安全规范。我公司能够提供长期稳定的售后服务。

2、现场安装：厂家工程技术人员在用户提出安装要求后，在 2 个工作日内到达现场进行设备安装。

2.2 检验调试：现场安装的同时，性能指标逐项演示给用户，逐项验收。

2.3 现场培训：厂家技术人员在安装调试验收合格后，对用户操作人员现场进行仪器使用及维护培训，直到相关业务人员熟练掌握仪器设备为止。培训的内容包括货物的安装介绍、运行性能、运行程序、安全措施、维护保养等，提供全部操作说明和维修资料。培训地点：采购人所在地。

2.4 后期回访：仪器厂家每年要上门进行 2 次回访，回访期间对仪器进行维护和培训等。

2.5 采购人提出有关维修的问题，我公司做到在接到报修后 1 小时内响应，如需到现场处理的 24 小时内到场，一般质量问题处理时限不超过 6 小时，重大质量问题处理时限不超过 72 小时修复，以保证系统正常运行，并承担一切相关费用；

2.6 质量保修期内仪器软件有更新换代版本，免费升级或者更新成最新版本(升级后的软件能同时控制进样系统和检测系统及数据分析系统等)

2.7 技术支持与服务：

提供每周 7×24 小时技术响应服务，我公司负责所售产品的售后服务，并提供 1 年的免费原厂保修服务；维修完毕后工程师及时填写维修报告，维修报告包括故障原因、处理情况及用户意见，维修报告由我公司与采购人双方各持一份备案。

1.2.7 知识产权

采购人在中华人民共和国境内使用我公司提供的服务时免受第三方提出的侵犯其专利权或其他知识产权的起诉。如果第三方提出侵权指控，我公司承担由此而引起的一切法律责任和费用。

1.2.8 进口产品说明

本项目不属于进口产品（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）参与竞标，如有进口产品参与竞标的作无效响应处理。

我公司提供产品均为国产产品

1.2.9 其他

1、本表未明确的技术要求和规范，按国家、行业的相关标准执行。

2、采购人保留对所采购的任一服务的成果检验的权利。如我公司不具备实施本项目的技术能力和服务能力，虚假应标的，采购单位有权不予验收，可解除双方的采购合同，并且保留追究成交人虚假应标的法律责任。

3、产品质量：所供产品符合国家标准和相关标准，成交后，必要时，能提供相关产品的检验报告、合格证等材料。

4、为确保本项目的顺利实施，项目进度按时推进、确保售后服务质量，竞标时，提供符合下面要求的项目实施方案和售后服务方案，且方案要素齐全，内容完整，有针对性，科学，可行，否则按无效响应处理。

项目实施方案内容至少包括以下要素：①保证项目实施的技术力量和人力资源安排；②项目进度计划；③有良好的质量保障措施及安全控制措施；④项目实施过程中的沟通渠道便捷顺畅；⑤项目安装、调试、验收方法。

售后服务方案至少包括以下要素：①售后服务体系；②质保期内拟投入维保人员能力及经验说明、③合同履约期限、④质保期、⑤到达现场处理故障时间、⑥免费保修期外维修维护方案（含零配件的优惠供应等内容）、⑦是否具备故障时的替代产品、⑧培训技术人员方案、⑨定期回访、检查、日常保养安排、⑩其他增值售后服务或其他实质性优惠措施（可以是：安装后的后续服务内容、我公司自身的特色服务等。没有则写“无”）、(11)承诺后续服务中不私自转包，不委托他人管理，并积极响应并配合采购人相关工作安排。

5、产品生产厂家或代理商出具了授权书（如有），请在响应文件中提供。

1.2.10 项目验收

1、验收过程中所产生的一切费用均由我公司承担。

2、产品到达现场后，我公司在采购人工作人员在场情况下当面开箱，共同清点、检查外观，作出开箱记录，双方签字确认。我公司保证货物到达采购人所在地完好无损，如有缺漏、损坏，由我公司负责调换、补齐或赔偿。

3、产品或服务在安装调试并试运行符合要求后，由采购人组织成立的验收小组按照采购合同规定的技术、服务、功能、安全标准组织对供应商履约情况进行验收，验收小组应以书面形式将验收情况报告采购人，作出验收结论性意见，并出具采购项目验收书。采购项目的验收，严格按照合同与补充合同的约定进行，不得增加合同与补充合同内容规定以外的新的验收内容或标准。验收过程，采购人派代表全程监督。

4、我公司提供的货物或服务未达到竞争性谈判文件规定的要求，且对采购人造成损失的，由我公司承担一切责任，并赔偿所造成的损失。

5、采购人需要制造商对我公司交付的产品或服务（包括质量、参数等）进行确认的，制造商予以配合并出具书面意见，相关配合事项由我公司与制造商协调。

6、我公司在验收时附上设备有效的医疗器械注册证及完整内容的医疗器械注册证附件（注册产品标准/产品技术要求）复印件。（如涉及2类、3类医疗器械时必须提供，1类医疗器械如有请提供，不涉及医疗器械不提供）

7、产品包装材料归采购人所有。

8、其他未尽事宜按照《关于印发广西壮族自治区政府采购项目履约验收管理办法的通知》[桂财采（2015）22号]以及《财政部关于进一步加强政府采购需求和履约验收管理的指导意见》[财库（2016）205号]规定执行。。

1.2.11 核心产品

核心产品：全数字彩色多普勒超声诊断系统。

提供相同品牌产品的不同供应商参加单一产品的同一合同项下的政府采购活动的（或非

单一产品采购项目中，多家供应商提供的核心产品品牌相同的），取其中质量和服务均能满足谈判文件实质性响应要求且最后竞标总报价最低的供应商参加评审；最后报价相同时，则由采购人自主选择确定一家供应商参加评审，其他按无效响应处理。

1.3、故障处理内容

故障处理主要包括故障定位和故障解决。

故障处理是针对独立案件而提出的服务请示设置。每一个作为服务请求提出的故障解决要求，都要经过招标人技术支持服务体系管理，最终获得故障的解决。如因我公司技术人员技术处理不当造成招标人的损失，我公司承诺负责相应的赔偿责任。

故障处理的服务范围包括但不限于：系统运行、升级期间出现故障及时到达现场进行处理、解决；在系统出现非停机性质的故障如系统运行缓慢时的处理；涉及操作问题、环境问题（指与应用软件相关的支撑平台问题，包括数据库、操作系统、硬件设备及网络）、软件问题（指业务需求范围内因操作软件失误而引发的问题）或其它问题，经招标方技术支持人员初步处理后而无法排除故障的，提供故障定位和咨询，并协助招标方技术支持人员分析故障原因；

对于紧急故障，提供工作时间以外的应急技术支持和故障分析；

提出故障处理建议，经招标人同意后，我公司对故障排除、系统调优或重置。

1.4、保修服务内容

1、维修服务的主要内容

全数字彩色多普勒超声诊断系统：整机3年，探头3年（含人工及部件），全数字化X射线摄影系统（DR）：整机3年，X射线管3年，质保期内负责上门维修及更换配件，不收取任何费用。终身维修（质保期满后维修只收配件费）。

采购人提出有关维修的问题，我公司做到在接到报修后1小时内响应，如需到现场处理的24小时内到场，一般质量问题处理时限不超过6小时，重大质量问题处理时限不超过72小时修复，以保证系统正常运行，并承担一切相关费用。

（1）. 硬件设备和系统故障维修维护：当硬件设备和系统出现故障时，在最短的时间内对问题进行诊断、分析、排除故障。

（2）. 咨询服务：免费为用户提供技术咨询等技术支持服务。包括系统管理的技术指导，协助用户做好备份计划，完善工作日志，订立操作守则等。

（3）. 备件保修和更换服务：我公司根据所集成的产品建立了备件仓库，同时结合原厂

家在国内的备件中心，为用户提供备件更换服务。

(4) .补丁通知及推荐：向用户通知适用于他们系统的补丁并提出具体建议，使用户系统不断提到性能上的改善。

(5) .系统扩充、升级支持服务：我公司提供系统运行期间的系统扩充、免费软件版本升级的技术支持及功能更新服务。当用户系统需要扩充、升级时，我公司及时向用户做出通知并根据具体情况做出升级方案，以确保系统一直运行在良好的状态。

(6) .系统常规检测服务：通过系统健康检查可以对系统的潜在问题进行检查。在问题发生之前对系统上有关安全性、管理性以及系统性能进行检查分析并指出系统潜在的问题及推荐解决方法。

(7) .原厂商服务：本项目除享受我公司的完善的售后服务外，同时还受设备和产品的原厂家的服务及技术支持。

2、维修服务的主要方式

对于本项目的管理工作：我们将在项目合同签订之后，就近建立维护中心对工程进行支持。当接收到报修电话时，按以下维修服务工作要求进行维护：

1) 维护人员在现场维修时，应有明显的标志佩戴工作证，以便识别；

2) 建立维修质量档案，每次发生故障及维修事项均应作简明记录，便于汇总. 设备的运行情况及系统易出现故障的所在，并针对易出现的故障，采取必要的措施防止。

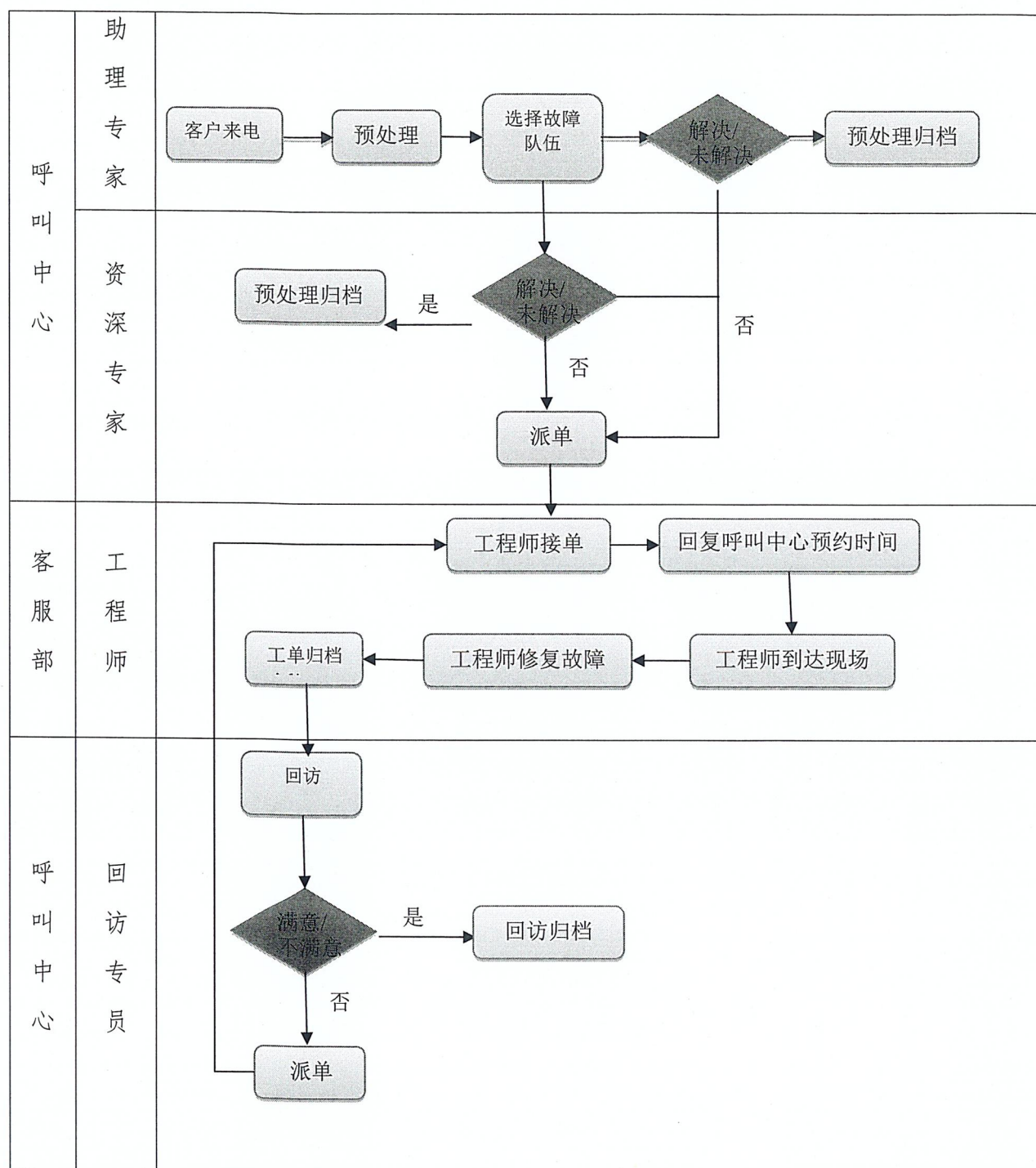
定期回访（定期上门设备检修计划）

巡检内容		回访内容
1、了解设备使用情况 2、出具检查报告和维护建议书		1、了解设备使用情况 2、解答用户技术问题 3、工程师服务情况市调查
巡检与回访频度		-----
设备安装和验收后前 36 个月	每 6 个月巡检 1 次	每 6 个月回访 1 次
设备安装和验收后 36 个月后	每年巡检 1 次	每年回访 1 次

4) 接到工作人员或用户报告故障电话后做好记录。一般故障 24 小时内派出维修人员自备交通工具到达现场进行处理；紧急情况立即派人赶往现场及时处理。

5) 维修人员根据维修情况，主动反馈给管理人员，并签字确认。

6) 报修流程



1.5、服务方式

1、电话服务支持：电话支持服务为用户提供最优质的技术服务，只要您对整个系统提出问题，我们立即有资深的技术工程师随时帮您迅速有效地解决技术问题，直到得到令您满意的结果。支持电话：400-678-8019、400-815-8800、13407702121，如有更改，我公司将提前三天以书面形式(含传真)通知使用单位。

2、远程支持服务：随时为用户提供紧急支持，随时免费解答用户的问题，我公司提供网

上技术支持，在线服务时间为 24 小时。同时可通过电子邮件、即时通讯软件(QQ\MSN\微信等)提问，可以立即得到回复，得到实时的互联网在线支持。

建立了拨号网络或互联网连接后，技术支持工程师可以通过远程控制软件，对用户的计算机系统进行远程控制，从而可以发现和解决大部分常见问题和故障，并提出解决方案。

3、现场服务支持：我公司在服务中心或特约维修服务点组织技术专家小组，提供每周 7 天、每天 8 小时的现场服务。当出现故障通过技术电话支持和远程支持不能被解决时，公司将派出一名经验丰富的工程师，在 24 小时内抵达现场，一般质量问题处理时限不超过 6 小时，重大质量问题处理时限不超过 72 小时修复，以保证系统正常运行，并承担一切相关费用。

4、保修期外服务：我们仍将提供长期免费的远程技术咨询支持服务。如果用户保修期外发生硬件故障，如需要更换硬件，我公司维修只收配件费。

5、现场服务支持能力

(1) . 公司的技术服务体系

为了保证为用户提供方便快捷专业的技术服务，公司专门成立了客户服务部，对用户的服务工作具体有公司的客户服务部负责组织和实施，并按各个货物产品相应的设立了几个小组，主要负责技术支持和客户服务的实施工作；服务支持与品质保证部主要负责对服务的支持，对服务过程进行跟踪、监督和协调，以保证服务质量。

客户服务部的工作内容：服务人员到维修现场对货物产品进行维修登记，并做好文档记录。若维护期内货物发生突发故障，将提供紧急技术援助；客户服务部接到用户货物出现自行难以处理的故障申告后，将在最短的时间到达用户现场进行紧急处理。在保证用户需要的前提下，逐步恢复货物正常使用。

(2) . 技术服务优势

1) 专业化的定位

我公司从开始成立就定位在专业从事医疗器械的保修维护服务，提供专业化的增值服务，协助客户专注于其核心业务，是我公司与客户利益实现双赢的重要法宝。

2) 规范化的服务

公司在长期的货物维修服务中，借鉴了有关国家和国际标准制定了一套完善的技术服务规范，使公司服务更加规范化、专业化、货物安装化、规模化。

3) 雄厚的技术实力

作为专业性的货物材料供应商，荟萃优秀人才，具有丰富的专业技术知识、行业解决经验和项目实施经验，组成一支实力雄厚的专业服务团队。我们的目标是成为负责人的货物供应商。

4) 充足可靠的备品备件

经长期的积累投入，我公司有充足的备品备件，在维修中都会根据每个用户的维修需求进行维修，确保客户产品的安全可靠。同时在国内各制造商建立了良好的合作关系，保证快速和有效的备件供应渠道。

5) 完备的技术保障体系

我公司的技术人员都经过专业的技术培训并通过专业的技术认证，从事相关技术支持工作多年，具有丰富的实践经验，能解决各种复杂的技术问题。经多年的维护服务，形成了完备的技术保障体系。

6) 完善的服务文档管理

优质的服务质量，必须有规范的服务文档管理做保障。我公司经过多年的服务经验积累，总结和制定了科学的服务文档管理制度，在每次服务后，将服务内容、货物产品问题都要记录在案，每次服务，均由用户签字确认，由双方保管。

7) 科学的项目管理

我公司从过去承接的诸多大型货物供应项目中积累了大量丰富的项目管理经验，并不断汲取国外惯用的先进项目管理方法的优点，形成了特有的项目管理方式，在具体项目的实施中得到了用户的高度认可。

8) 严格的质量保证

我公司在技术维修服务中，严格遵照公司的质量管理体系标准执行，始终坚持“质量第一、客户至上”的原则，经多年的服务经验的总结，建立了一套完整、科学的质量控制体系和服务管理规范，保证每个项目都完全达到质量要求标准。

9) 增值的服务与长期的合作

我公司在与客户合作之后，为客户提供实用的免费技术培训，同时在以后客户的维修中，提供更加合理的价格。

10) 灵活、方便的人性化服务

我们的服务不是一成不变的，服务内容将根据客户的具体需求来调整，并在能所力及的情况下义务为客户提供所需服务。

6、用户培训

新的设备必然需要掌握新技术的人员，公司根据客户的需要，提供合适的培训内容。培训包括技术培训和培训。通过技术培训帮助您建立一支灵活强大的信息技术队伍，加强您员工的技术能力；通过管理培训，帮助您对公司内部的各种文档、光盘、资料等资源进行有效地管理和充分利用。

7、及时提供产品和技术的更新信息

公司将定期向客户通过 E_mail 传递或邮寄相关产品、相关技术的新动态，并经常性举办讲座和展示会，帮助客户及时掌握信息产业的趋势和发展方向。

1.6、备件更换及故障服务

(1)、备件的维修和更换服务

用户的设备出现任何硬件故障，均可以得到快捷的维修或更换服务。我公司根据产品层次的不同，根据市场容量、物流速度、厂家生产周期等多方面因素综合考虑，制定有效的备件策略，保证备件有效及时送到用户单位。公司拥有多年的医疗销售及售后服务经验，针对这个项目我们会积极协调设备厂家尽全力满足招标人的备件应用需求。针对本次生化设备采购及安装项目，公司承诺：

接到用户备件申请或换货申请后，72 小时内给提供备件或进行维修。

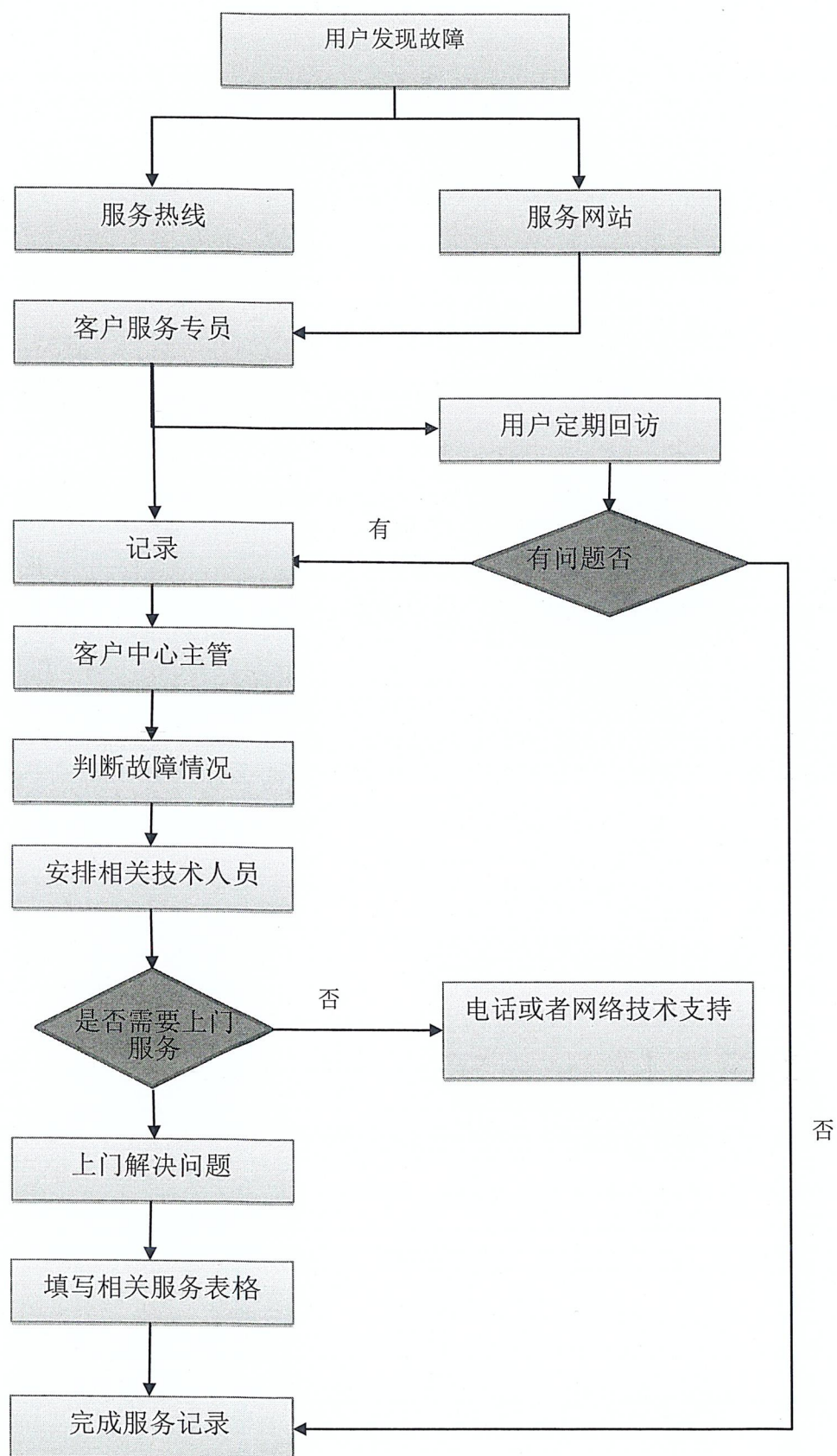
(2)、故障的分级及故障响应时间

不同的设备故障带来的影响千差万别，需要对不同类型的故障采取不同的处理方式，保证最紧急的故障能够得到最快的处理。以下为我公司对故障的分级参考标准和规定的响应时间列表：故障级别定义及响应时间

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。	30 分钟内响应，12 小时内到达现场进行维修。
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。	1 小时内响应，24 小时内到达现场进行维修。
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	1 小时内响应，24 小时内到达现场进行维修。
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	1 小时内响应，24 小时内到达现场进行维修。

(3)、故障服务流程图：

故障服务流程图



(4)、远程维护服务

公司针对本项目，提供 7×24 小时的热线电话服务。设备在运行中出现疑难问题时，可以通过 400-678-8019、400-815-8800 电话寻求支援。400 电话通过呼叫中心接入到厂家公司技术支持部门，技术支持部门对问题进行记录和分类，将问题记录到问题处理数据库，然后根据不同的问题分配给不同的技术人员进行处理，技术人员根据问题的情况，采用电话远程支持、远程登录支持、现场处理等不同的支持方式对代理商或用户进行支持。并对问题的处理形成闭环。同时，客服部门能对用户问题进行自动的跟踪、升级、数据库管理。紧急情况也可直接拨打工程师手机 13407702121，电话解决或现场解决。

1.7、售后服务承诺

售后服务为整体服务中最为重要的组成部分，已经成为重要的竞争手段。良好的售后服务不仅能为企业赢得市场，扩大市场占有率，使企业获得良好的经济效益，而且通过售后服务的实施可以使企业获得来自市场的最新信息，促使企业更好地改进产品和服务，使企业始终处于竞争的领先地位，为企业实现可持续发展战略提供决策依据。我公司对所销售的产品做出以下售后服务承诺：

(1) 质保期：全数字彩色多普勒超声诊断系统：整机 3 年，探头 2 年（含人工及部件），全数字化 X 射线摄影系统（DR）：整机 3 年，X 射线管 3 年，质保期内负责上门维修及更换配件，不收取任何费用。终身维修（质保期满后维修只收配件费）。采购人提出有关维修的问题，我公司做到在接到报修后 1 小时内响应，如需到现场处理的 24 小时内到场，一般质量问题处理时限不超过 6 小时，重大质量问题处理时限不超过 72 小时修复，以保证系统正常运行，并承担一切相关费用；量保修期内仪器软件有更新换代版本，免费升级或者更新成最新版本（升级后的软件能同时控制进样系统和检测系统及数据分析系统等），提供每周 7×24 小时技术响应服务，我公司负责所售产品的售后服务，并提供 1 年的免费原厂保修服务；维修完毕后工程师及时填写维修报告，维修报告包括故障原因、处理情况及用户意见，维修报告由我公司与采购人双方各持一份备案。

(2) 售后服务：

1) 免费送货上门、安装调试直至设备验收合格。

2) 投标产品为全新原装产品，我公司所提供的产品、资料等要满足中华人民共和国的相应标准。

3) 测试及检验：检验和测试在产品使用地进行；如果任何被检验或测试的产品不能满足采购要求的（如我公司承诺优于采购文件规定的，按我公司实际承诺执行），采购人可以拒绝

接受该产品，我公司承担被采购人终止合同的一切风险和费用。

- 4) 备品备件及耗材等：设备安装时所需的备品备件及耗材由我公司免费提供。
- 5) 我公司对提供产品或服务的使用和操作尽培训义务。我公司提供对采购人的基本培训，使采购人使用人员熟练掌握所培训内容，熟练掌握全部功能。
- 6) 保修期内免费提供零配件与产品维修（易损及消耗品除外）；
- 7) 保障零配件、消耗品供应及维修服务；
- 8) 产品发生故障时，对院方维修请求，工程师随叫随到（不可抗力因素除外）；
- 9) 工程师不定期进行主动回访，以确保产品正常使用和院方使用信息及时反馈维修站。

1.8、用户回访具体实施方案及流程

回访目的

- 1、提升公司服务形象和品质；
- 2、维护用户关系，不断收集用户信息，不断改善产品和服务质量，促进双方保持长期的合作关系。

回访宗旨

采用“一、二、三、四”的目标模式。

一个结果——用户完全满意；

二个理念——带走用户的烦恼；保质保量安全配送；

三个降低——降低用户投诉率，降低服务遗漏率，降低服务质量不满意度；

四个不漏——一个不漏地记录问题；一个不漏的处理问题；一个不漏地复查结果；一个不漏地反馈问题。

制定回访时间

根据用户单位工作时间特性，每天的回访时间定于上午 9：30 至 11：30，下午 15：00 至 17：00。

回访方式及分类

目前主要以电话回访方式为主，根据公司用户资源及不同部门需求分维修回访、维护合同回访以及工程项目回访四类。具体实施方案计划如下：

1、维修回访

主要针对维修部每天完成的派单，目前运维部日平均派单约 20 单，回访时间一般为派单完成后的第一、二天内进行回访；

2、维护回访

定期回访（定期上门设备检修计划）

巡检内容		回访内容
1、了解设备使用情况 2、出具检查报告和维护建议书		1、了解设备使用情况 2、解答用户技术问题 3、工程师服务情况市调查
巡检与回访频度		-----
设备安装和验收后前 36 个月	每 6 个月巡检 1 次	每 6 个月回访 1 次
设备安装和验收后 36 个月后	每年巡检 1 次	每年回访 1 次

3、项目回访

主要是指系统集成方面的项目(用户单位包括医院，疾控中心等)，回访周期根据项目施工特性作选择性的回访，一般定为两个或三个月回访一次；

● 回访内容

主要包括以下几点内容：

咨询产品使用情况，设备维修质量，故障问题解决没有，是否有出现故障问题；

对工程师服务态度，技术满意度，说话是否得体对公司意见和建议挖掘潜在商机

● 用户反馈问题及投诉处理

公司用户回访或用户来电投诉统一汇总到客服部，客服部记录用户投诉问题，根据投诉内容生成纸质文件《售后服务处理记录表》，一式两联，客服部一联留底，另一联交由相关业务部负责人跟踪处理，完成处理用户投诉问题的纸质文档定期交由行政归档。客服每周以邮件形式发出已处理及未处理用户问题，同时记录在《用户回访记录表》，内容包括问题处理时间、处理人以及处理结果。

● 用户回访相关资料文件

《用户回访记录表》、《用户通讯录》、《售后服务处理记录表》存放位置：\D\公司回访。

● 客服部提出以下建议：

1)、如在工作中发现用户变更了联系资料或其它信息等请告知客服在用户通讯录作更新；
2)、关于维护合同用户设备保养问题，是否制定定期上门维护保养计划，不要总等到用户来电催了才上门维护；

3)、维护合同用户设备清单问题，为提高工作效率建议抄回用户产品型号，主要配件编码等信息。

4)、加强工程师现场与用户沟通及专业技术方面的培训（非常重要）；

现场与用户沟通问题。到达现场后有意识先与用户进行沟通，了解产品的型号和出现的故障问题，了解用户需求后征得用户同意再进行操作；完成维修或派单任务后最好与用户进行沟通，维修好的设备测试给用户看，同时咨询用户意见是否还有其它问题再离开；

5)、工程师现场与用户沟通的情况需及时以信息形式（不以口头形式反馈）反馈到客服部；

6)、工程师现场检测的设备如需更换配件的，确认好配件名称规格，并在维修记录单上填写清楚（机器型号、序号、配置），以便客服能及时方便的询价报价给用户。

用户回访记录表

编号：

日期： 年 月 日

回访日期		用户姓名		回访人	
回访要点					
产品使用满意度	☐ 非常满意 ☐ 满意 ☐ 一般 ☐ 不满意 ☐ 非常不满意				
访问记录	用户意见 和要求				
	措施和建议				
	备注				
用户签字			主管签字		
			审核日期		

售后服务处理记录表

编号：

用户名称			设备名称				
维修人员			设备型号				
设备编号			出厂日期				
设备状态	☐ 在保	☐ 过保	维修次数	第____次			
维修时间							
故障现象							
故障原因							
故障排除							
故障处理结果							
序号	配件名称	规格型号	数量	原编号	现编号	单价	合计

（二）质保期内拟投入维保人员能力及经验说明

（1）我公司及厂家售后技术人员具备相关的专业教育背景，均从事相关工作，并经过产品厂家专业培训。

（2）专业资格：

售后服务技术人员具备相应的专业资格或经过专业机构的技术培训。均能为用户提供安装、维修、技术培训等售后服务，售后服务技术人员具备专业资格，并经过生产厂家专业的技术培训。相关工程师技术证书附后。

（3）工作经验：

售后技术人员具备相关的行业工作经验，有丰富的售后服务维修及维护工作。具备处理复杂问题的能力和丰富的项目经验，能够快速定位和解决医疗设备的故障。

（4）技能要求：

售后技术人员掌握设备维修及维护的专业知识和技能，熟悉设备的组成结构、使用方法和维护保养要点，掌握常见设备的维修故障诊断和处理方法，并熟悉相关法律法规和标准规范。此外，良好的沟通能力和团队协作能力也是必不可少的。

（5）定期对售后服务人员进行产品学习培训：

包括安装、调试、操作保养及维修方面知识的学习和培训，做到理论与实际相结合。只有不断提高员工队伍的思想道德和科技文化素质，提高劳动技能，才能跟上行业的发展步伐。售后服务是企业生产经营中不可缺少的重要工作，在人员方面，配齐所需的售后服务人员，做好这些人员的培训工作，提高人员的业务水平和整体素质。逐步让每位员工都要自觉地增强责任感，积极拓展知识领域，改善知识结构，提高工作能力，使售后服务工作不断上新台阶。

技术服务及售后服务人员一览表

姓名	职务	专业技术资格（职称）或者 职业资格或者执业资格证或 者其他证书	证书编号	备注
陈遵浪	项目经理	/	/	/
李光霆	技术工程师	/	/	/
覃陆远	用服工程师	厂家服务工程师资格证	/	厂家工程师
覃诺帆	用服工程师	厂家服务工程师资格证	/	厂家工程师
王山	厂家售后服务人	/	/	广西售后机构 负责人
范龙	售后服务工程师	厂家服务工程师资格证	WDfw-023	厂家工程师
黄义宾	售后服务工程师	厂家服务工程师资格证	WDfw-138	厂家工程师
林家鹏	售后服务工程师	厂家服务工程师资格证	WDfw-082	厂家工程师

SonoScape 开立

岗位资质证书

部门：用户服务中心

姓名：覃陆远

经完成超声、内窥镜产品原理、临床应用、安装调试、操作培训、维修保养及软件升级等售后服务技术培训，并考核认证合格，准予上岗并进行现场服务。

有效期：2023 年 12 月 01 日 --- 2025 年 11 月 30 日

发证部门：深圳开立生物医疗科技股份有限公司

用户服务部

发证日期：2023 年 12 月 01 日

SonoScape 开立

岗位资质证书

部门：用户服务中心

姓名：覃贵帆

经完成超声、内窥镜产品原理、临床应用、安装调试、操作培训、维修保养及软件升级等售后服务技术培训，并考核认证合格，准予上岗并进行现场服务。

有效期：2024 年 01 月 01 日 --- 2025 年 11 月 30 日

发证部门：深圳开立生物医疗科技股份有限公司

发证日期：2024 年 01 月 01 日

WDM 万东

北京万东医疗科技股份有限公司 产品服务工程师资格证



姓名： 范龙

职位： 售后服务工程师

编号： WDfw-023

WDM 万东

北京万东医疗科技股份有限公司

产品服务工程师资格证



姓名： 黄义宾

职位： 售后服务工程师

编号： WDfw-138

WDM 万东

北京万东医疗科技股份有限公司

产品服务工程师资格证



姓名： 林家鹏

职位： 售后服务工程师

编号： WDfw-082

（三）合同履行期限

合同履行期限：自签订合同之日起，在 30 天内交货安装调试完毕并验收合格。

交货地点：兴业县山心镇卫生院指定地点。

（四）质保期

质保期：全数字彩色多普勒超声诊断系统：整机 3 年，探头 3 年（含人工及部件），全数字化 X 射线摄影系统（DR）：整机 3 年，X 射线管 3 年，质保期内负责上门维修及更换配件，不收取任何费用。终身维修（质保期满后维修只收配件费）。

（五）到达现场处理故障时间

采购人提出有关维修的问题，我公司做到在接到报修后 1 小时内响应，如需到现场处理的 24 小时内到场，一般质量问题处理时限不超过 6 小时，重大质量问题处理时限不超过 72 小时修复，以保证系统正常运行，并承担一切相关费用。

（六）免费保修期外维修维护方案（含零配件的优惠供应等内容）

质保期过后，我方免费提供终身的技术咨询服务，并提供有偿的维修服务。我方保证在保证期满后仍长期向采购人提供后续备件、耗材和优质维修服务。在通常的情况下，其备件和耗材价格不超过投标文件的定价。

6.1 回访

专业临床应用工程师定期对设备进行回访，主动询问了解设备使用情况，对回访中发现的各种问题及时进行解决，认真做好设备的维护和保养工作，并填写回访记录表。

定期回访（定期上门设备检修计划）

巡检内容		回访内容
1、了解设备使用情况 2、出具检查报告和维护建议书		1、了解设备使用情况 2、解答用户技术问题 3、工程师服务情况市调查
巡检与回访频度		-----
设备安装和验收后前 36 个月	每 6 个月巡检 1 次	每 6 个月回访 1 次
设备安装和验收后 36 个月后	每年巡检 1 次	每年回访 1 次

6.2 维修响应

如果设备出现异常,1 小时内响应,2 小时内做出答复和提出处理意见,如果需要,我们将在 24 小时内联系厂家派专业技术人员到达现场,并在 24 小时之内使设备恢复正常运行。

1)、设备故障报修每天 24 小时响应,随时提供电话、电子邮件、传真、软件等方面服务。紧急情况下赶到现场不超过 12 小时。

2)、对于不能明确是否硬件出现故障时,我公司会尽力配合用户进行检查,在必要时,以在上述响应时间内到达现场协助排除问题。

3)、电话技术支持:主要是对一般情况的小故障,在问题不算复杂、或者采购方维护人员对某些技术问题存在疑问时使用。通过电、传真、EMAIL 的指导方式解决问题。

4)、对于那些通过电话指导方式解决的系统问题或故障,根据问题和故障的种类及情况,安排相应的专业技术工程师到现场排除故障、解决问题。

6.3 备品备件

配件供应是售后服务工作的主线,快速、高效、及时、规范的将配件发到用户手中是售后服务的一项重要工作。

1) 当用户有服务需求时,可通过免费服务电话或售后服务技术员的电话向我公司售后服务技术员反映,技术员通过现场检查确认给予保修时,技术员将马上填写报修单以邮件方式或电话报给售后服务中心调度处。

2) 售后服务中心调度处进行审核。审核后,通知服务站配件库对调件单受理,形成发货单,服务站配件库即可联网看到调件需求的明细、用户单位的名称及相关发货资料。

3) 如服务站配件库有货,直接从服务站发货,如服务站无货,则将发货单自动转至本部售后服务中心配件库。

4) 售后服务中心配件库接到发货单后,售后服务中心将在 72 小时内组织配件并直接向用户单位或服务 station 行配件的派发。

6) 若售后服务中心配件库无货,将自动提交至计划处,形成急用件调件单。制造商每天要对急用件调件单进行处理,保证在 3 天内准备好配件,服务中心计划处到供应商提货,然后发货到售后服务中心配件库,并由售后服务中心配件库发往相应的服务站或用户单位。

7) 生产厂家的中心零配件库房可长期保证备品配件及消耗材料的供应,当用户需要配件时,我公司将以按市场价优惠 10% 的价格提供给用户,解决用户对零配件的后顾之忧,并代为包装与发运。

8) 生产厂家在全国各大中型城市设有配件库,备有一般常用零配件,可保证及时快捷的将备品配件提供到用户的手中,解决用户的使用问题。

开立厂家配件库：开立医疗大厦 6F-30 设有维修备件总库，在全国 23 处主要城市设有备件仓储中心，以及在全国 30 个驻地分公司(办事处)建立备件分库。总库备件充足，仓储中心备件灵活，随时调配供应分库，以备不时之需。保修期内、外，根据合同要求，维修涉及到的配件均为原厂配件，并保证 10 年左右的备件供应期。除此之外，各省级中心城市还存有一定量备用样机，保证用户在机器维修过渡期间正常工作。

万东厂家配件库：万东医疗在多地设立了办事处并设有售后服务分中心，即“项目服务协调中心”和“项目服务备件中心”，备件中心将针对安装产品，储备适量的设备主要零、部件，以保障批量设备安装和服务中可能遇到的各种问题。本地化服务体系能为广大基层用户提供及时、准确、有效的服务，充分发挥设备效能，使患者得到及时诊治。

公司长期以优惠价格提供产品的备品备件，保证产品的正常使用，质保期内负责上门服务、维修、更换配件，不收取任何费用，保修期外发生维修只收材料成本费。

(七) 是否具备故障时的替代产品

生产厂家在各省级中心城市存有一定量备用样机作为替代产品，保证用户在机器特殊维修过渡期间能正常工作。

(八) 培训技术人员方案

8.1、培训组织保障

我公司为确保该项目的顺利建设，将建立专门的技术培训组，配备专业技术人员，为该项目提供技术培训。培训老师均为大专及以上学历，拥有丰富的现场经验。

技术培训组组长对该项目实施组长负责，实施组组长对项目经理负责。管理方式采取垂直管理和统一管理方式，以确保项目的顺利实施。

技术培训组负责系统实施完成后，对管理部门的相关人员进行系统管理、应用管理维护和使用等方面的培训工作。

我公司拥有一支受到过良好教育，具体丰富经验的技术培训队伍，我们将与贵方密切合作，针对本项目建设提供全面的技术培训，以最终达到相关管理人员和使用人员对系统的使用、定制、维护、修改等目的。

8.2、培训目标

为用户方培训出合格的医疗设备操作和日常维护人员。使用户能全面掌握设备的管理、操作、维护及扩展等技能。

设备操作员经过技术培训以后，应具有独立操作设备的能力。设备操作的能力应该具体

体现在对医疗设备的操作和基本运行参数的设定和修改。设备操作员应能够处理每日值班所必须完成的常规操作规程和要求。

设备管理员经过技术培训以后，应掌握的操作包括：设备操作级别权限，重要数据的资料的查询和获得，以及设备重要参数的设定和修改等。

8.3、培训理念

培训特点是目的性、针对性、实效性和创新性：

目的性：着眼于可以使用户逐步熟练使用设备，掌握设备管理的基础知识和管理方法。

针对性：我公司拥有多年的设备制造和管理经验，结合建设项目及实际状况，提供适合客户的、有针对性的培训方案。

实效性：项目自始至终，我们都通过与客户组成共同的工作小组来完成培训方案的设计，从而保证方案为客户各层面管理层所接受，并得到有效实施。

创新性：通过引进最前沿的信息化管理方法论与工具集，融合我公司项目经验和最新的网络技术，以增强客户对培训课程的适应性。

8.4、培训人员

授课人员：专业临床应用专家。

参训人员：相关业务人员，具体由采购方指定。

参训人数：医院现场由采购方指定。

8.5、培训地点及时间

培训时间：医院现场培训由采购方确定具体时间。

具体地点：由采购方自行确定。

8.6、培训内容

我公司提供免费现场技术培训，培训内容包括各个系统操作、前端设备操作、后台设备操作，并且提供培训手册及电子文档，使其能达到对整个系统进行熟练操作及日常维护、检修保养工作。针对本项目的特点，我公司安排了具有针对性质的相关培训，培训内容主要包括：

培训方式	培训名称	培训内容
现场培训	安装培训	培训对设备的安装顺序和基本设备的各种连接方式以及软件的开通顺序和方式。了解各子系统的安装特点和性能。在完成培训以后，应使安装人员具有以下技能：能按照提供的图纸、文件正确安装设备、配线；掌握对各种安装的要求。

	操作培训	培训系统操作人员，熟悉各类故障的分析及排除的方法，熟悉掌握设备维护管理的操作。在完成培训以后，应使操作人员能掌握设备原理、结构组成、组网方式等基础知识，能熟练掌握设备的各种基本操作，并能完成一般故障的定位和排除。
	维护培训	培训具备设备管理、网络组建能力和胜任独立维护设备的工程技术人员。在完成培训以后，应使维护人员能掌握系统设备结构、调试方法，数据的生成和修改，故障类型的判断和复杂故障的处理方法。
培训资料：设备说明书；设备使用手册。		

8.7、培训计划

1) 现场培训 (0.5 天)

培训方式：我公司的专业临床应用专家在现场对业主操作和维护人员进行培训。

2) 技术培训 (1 天)

培养设备操作人员，熟悉各类故障的分析及排除的方法，熟悉掌握系统维护管理的操作。在完成培训以后，应使操作人员能掌握设备原理、结构组成等基础知识，能熟练掌握设备的各种基本操作，并能完成一般故障的定位和排除。

3) 维护培训 (0.5 天)

培训设备使用维护、日常管理、简单故障及常见问题排查处理方法。

8.8、培训费用

所有培训由我公司免费提供。

(九) 定期回访、检查、日常保养安排

9.1 定期回访、检查

回访目的

- 1、提升公司服务形象和品质；
- 2、维护用户关系，不断收集用户信息，不断改善产品和服务质量，促进双方保持长期的

合作关系。

回访宗旨

采用“一、二、三、四”的目标模式。

一个结果——用户完全满意；

二个理念——带走用户的烦恼；保质保量安全配送；

三个降低——降低用户投诉率，降低服务遗漏率，降低服务质量不满意度；

四个不漏——一个不漏地记录问题；一个不漏的处理问题；一个不漏地复查结果；一个不漏地反馈问题。

制定回访时间

根据用户单位工作时间特性，每天的回访时间定于上午 9：30 至 11：30，下午 15：00 至 17：00。

回访方式及分类

目前主要以电话回访方式为主，根据公司用户资源及不同部门需求分维修回访、维护合同回访以及工程项目回访四类。具体实施方案计划如下：

1、维修回访

主要针对维修部每天完成的派单，目前运维部日平均派单约 20 单，回访时间一般为派单完成后的第一、二天内进行回访；

2、维护回访

定期回访（定期上门设备检修计划）

巡检内容		回访内容	
1、了解设备使用情况 2、出具检查报告和维护建议书		1、了解设备使用情况 2、解答用户技术问题 3、工程师服务情况市调查	
巡检与回访频度		-----	
设备安装和验收后前 36 个月	每 6 个月巡检 1 次	每 6 个月回访 1 次	
设备安装和验收后 36 个月后	每年巡检 1 次	每年回访 1 次	

3、项目回访

主要是指系统集成方面的项目(用户单位包括医院，疾控中心等)，回访周期根据项目施工特性作选择性的回访，一般定为每半年回访一次；

● 回访内容

主要包括以下几点内容：

咨询产品使用情况，设备维修质量，故障问题解决没有，是否有出现故障问题；
对工程师服务态度，技术满意度，说话是否得体对公司意见和建议挖掘潜在商机

● 用户反馈问题及投诉处理

公司用户回访或用户来电投诉统一汇总到客服部，客服部记录用户投诉问题，根据投诉内容生成纸质文件《售后服务处理记录表》，一式两联，客服部一联留底，另一联交由相关业务部负责人跟踪处理，完成处理用户投诉问题的纸质文档定期交由行政归档。客服每周以邮件形式发出已处理及未处理用户问题，同时记录在《用户回访记录表》，内容包括问题处理时间、处理人以及处理结果。

● 用户回访相关资料文件

《用户回访记录表》、《用户通讯录》、《售后服务处理记录表》存放位置：\D\公司回访。

● 客服部提出以下建议：

- 1)、如在工作中发现用户变更了联系资料或其它信息等请告知客服在用户通讯录作更新；
- 2)、关于维护合同用户设备保养问题，是否制定定期上门维护保养计划，不要总等到用户来电催了才上门维护；
- 3)、维护合同用户设备清单问题，为提高工作效率建议抄回用户产品型号，主要配件编码等信息。
- 4)、加强工程师现场与用户沟通及专业技术方面的培训（非常重要）；
现场与用户沟通问题。到达现场后有意识先与用户进行沟通，了解产品的型号和出现的故障问题，了解用户需求后征得用户同意再进行操作；完成维修或派单任务后最好与用户进行沟通，维修好的设备测试给用户看，同时咨询用户意见是否还有其它问题再离开；
- 5)、工程师现场与用户沟通的情况需及时以信息形式（不以口头形式反馈）反馈到客服部；
- 6)、工程师现场检测的设备如需更换配件的，确认好配件名称规格，并在维修记录单上填写清楚（机器型号、序号、配置），以便客服能及时方便的询价报价给用户。

用户回访记录表

编号：

日期： 年 月 日

回访日期		用户姓名		回访人	
回访要点					
产品使用满意度	☐ 非常满意 ☐ 满意 ☐ 一般 ☐ 不满意 ☐ 非常不满意				
访问记录	用户意见 和要求				
	措施和建议				
	备注				
用户签字			主管签字		
			审核日期		

售后服务处理记录表

编号：

用户名称			设备名称				
维修人员			设备型号				
设备编号			出厂日期				
设备状态	☐ 在保	☐ 过保	维修次数	第____次			
维修时间							
故障现象							
故障原因							
故障排除							
故障处理结果							
序号	配件名称	规格型号	数量	原编号	现编号	单价	合计

9.2、日常保养安排

保养包括日常保养和定期保养，对设备进行清洁、紧固、润滑、调整、修换个别易损件，使设备保持良好的状态的一系列工作，减少设备损耗延长使用寿命，提高设备的工作效率，保证我们的设备正常使用。

①、日常保养：

日常保养工作主要是对某些零件进行检查，清洗、调整、润滑、紧固等，机械的日常保养分为每班保养和定期保养两大类。

每班保养是指班前、班后的保养，内容不多时间较短。主要是清洁零部件，并做适当调整。

②、定期保养：

定期保养是指工作一段时间后进行的停工检修工作，其主要内容是，排除发现的故障。更换工作期满的易损部件，调整个别零部件，并完成每班保养的全部内容。定期保养根据工作量的复杂程度，分为一级保养、二级保养、三级级保养，级数越高，保养工作量越大。

日常保养方式：

目的：为了保证设备的正常使用，防止设备过早老化，延长使用寿命，提高设备的完好率和利用率，是保证设备正常运行的主要措施之一。必须坚持“养修并重、以防为主的”目的。

日常保养工作主要是对某些零件进行检查，清洗、调整、润滑、紧固等。

主要是清洁零部件，并做适当调整。

1). 清洁:定期对医疗设备进行清洁是非常重要的。可以使用专业的清洁剂和软布进行清洁，避免使用含有酸碱性物质的清洁剂，以免损坏设备同时要注意清洁的力度，过度用力可能会导致设备零件的损坏。

2). 检查:定期检查医疗设备是否存在损坏或者部件损，及时更换损坏的部件。特别是一些易损部件，如电线、电池等，需要定期检查和更换

3). 校准:对于需要校准的医疗设备，要定期进行校准。校准可以确保设备测量和显示的结果准确可靠。

4). 贮存:对于不常使用的医疗设备，要妥善贮存。首先要保证存放环境的干燥和通风，避免潮湿和高温环境。其次要把设备放在干净的地方，避免灰尘和杂物的污染。

5). 使用说明:在使用医疗设备之前，要仔细阅读设备的使用说明书。了解每个部件的作用和使用方法，正确操作设备，避免因操作不当导致设备损坏或使用效果不佳。

6). 定期保养:定期对医疗设备进行维护保养，可以延长设备的使用寿命，提高设备的性能。具体的保养工作包括清洁、润滑、紧固螺丝、更换易损件等等。

7). 注意安全:使用医疗设备时，要注意安全。使用设备前要先检查设备是否正常，避免使用有故障的设备;使用过程中要注意个人的安全，正确佩戴防护设备，避免受伤。

8). 防护措施:对于易受污染的设备，要做好防护措施。如检测仪器手术床等，要及时清洁消毒，避免交叉感染。

（十）其他增值售后服务或其他实质性优惠措施

1、质保期外配件优惠措施：

生产厂家的中心零配件库房可长期保证备品配件及消耗材料的供应，当用户需要配件时，我公司将以按市场价优惠 10% 的价格提供给用户，解决用户对零配件的后顾之忧，并代为包装与发运。

2、提供本地化售后服务

2.1.1、设立售后服务热线

（1）. 建立 24 小时售后服务热线，及时解答用户的问题和解决用户的需求。

（2）. 客服人员及工程师经过专业培训，具备良好的沟通与协调能力，能够及时地回答用户的问题和提供相应的解决方案。

7*24 小时服务热线：13407702121

超声设备热线：400-678-8019、0755-26722890

DR 机热线：400-815-8800

2.2.2、设立售后服务中心

（1）. 在销售点设立售后服务中心，并配备专业的维修技师，为用户提供及时的维修和保养服务。

（2）. 服务中心要具备必要的设备、工具和备件，能够满足不同品牌和型号产品的维修需求。

服务中心名称	联系地址	联系电话	备注
江西神彩贸易有限公司	江西省九江市共青城市江益镇 益民路 126-2 号	13407702121	我公司
深圳开立生物医疗科技股份有限公司	深圳市南山区粤海街道麻岭社区 高新中区科技中 2 路 1 号深圳 软件园 (2 期) 12 栋 201、202	400-678-8019、 0755-26722890	超声厂家
深圳开立生物医疗科技股份有限公司南宁分公司	广西南宁市青秀区东葛路 118 号南宁青秀万达广场西 2 栋 3903 号	0771-5386470、覃陆远 (18178610309)、覃诺帆 (18677054150)	超声厂家
北京万东医疗科技股份有限公司技术服务分公司	北京市朝阳区酒仙桥东路 9 号院 3 号楼	400-815-8800	DR 厂家

(十一) 承诺后续服务中不私自转包，不委托他人管理，并积极响应并配合采购人相关工作安排

关于后续服务不私自转包，不委托他人管理，并积极响应并配合采购人相关工作安排的承诺

致：兴业县山心镇卫生院：

我方 江西神彩贸易有限公司 系中华人民共和国合法供应商，经营地址 江西省九江市共青城市江益镇益民路 126-2 号。

我方愿意参加贵方组织的 (全数字彩色多普勒超声诊断系统、全数字化 X 射线摄影系统 (DR) 采购)【项目编号：YLZC2025-J1-240069-KWZB】项目的竞标，并承诺如下：

- 1、一旦公司成交，一定确认项目的服务周期和服务质量；
- 2、成交后续的安装、调试、验收、培训等所有项目实施及售后服务均由我公司与厂家共同完成，不私自转包，不委托他人管理；
- 3、积极响应并配合贵院的相关工作安排。

特此承诺！

法定代表人或者委托代理人（签字）：

供应商名称（盖公章）：江西神彩贸易有限公司

日期：2025 年 7 月 20 日

医院购销廉洁协议

甲方：兴业县山心镇卫生院

乙方：江西神彩贸易有限公司

为进一步加强医疗卫生行风建设，规范医疗机构购销行为，有效防范商业贿赂行为，营造公平交易、诚实守信的购销环境，经甲、乙双方协商，同意签订本协议，并共同遵守：

一、甲乙双方按照《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国民法典》及购销合同约定购销相关产品及服务。

二、甲方严禁接受乙方以任何名义、形式给予的回扣，不得将接受捐赠、资助与采购挂钩。甲方工作人员不得参加乙方安排并支付费用的营业性娱乐场所的娱乐活动，不得以任何形式向乙方索要和收受现金、有价证券、支付凭证和贵重礼品等。被迫接受乙方给予的钱物，应予退还。无法退还的，有责任如实向有关纪检监察部门反映情况。

三、严禁甲方工作人员利用任何途径和方式，为乙方统计医师个人及临床科室有关医用耗材用量信息，或为乙方统计提供便利。

四、乙方不得以回扣、宴请等方式影响甲方工作人员采购或使用医用耗材的选择权，不得在学术活动中提供旅游、超标准支付食宿费用。

五、乙方指定李光霆作为销售代表洽谈业务。销售代表必须在工作时间到甲方指定地点联系商谈，不得到住院部、门诊部、医技科室等推销医用耗材，不得借故到甲方相关领导、部门负责人及相关工作人员家中访谈并提供任何好处费。

六、乙方如违反本协议，一经发现，甲方有权终止购销合同，并向有关卫生健康行政部门报告。如乙方被列入商业贿赂不良记录，则严格按照《国家卫生计生委关于建立医药购销领域商业贿赂不良记录的规定》（国卫法制发〔2013〕50号）、《广西壮族自治区医药购销领域商业贿赂不良记录实施办法》（桂卫药政发〔2014〕2号）相关规定处理。

七、本协议作为购销合同的重要组成部分，与购销合同一并执行，具有同等的法律效力。

八、本协议一式二份，甲方执肆份，乙方执一份，招标代理机构执壹份，从签订之日起生效。

甲方（盖章）：兴业县山心镇卫生院

法定代表人（负责人）：

经办人签名：

乙方（盖章）：江西神彩贸易有限公司

法定代表人（负责人）：

经办人签名：

2025年7月31日

2025年7月31日