

合同编号：12N4995089022025208

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5

(口腔综合治疗牙椅)

合同编号：12N4995089022025208

甲方：靖西市人民医院



乙方：南宁嘉瑞医疗器械销售有限公司

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: 南宁嘉瑞医疗器械销售有限公司

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-G1-01564-005

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, 甲乙双方签订本合同。

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	口腔综合治疗牙椅	NuFONA	N1	贝思德迩医疗器材(广州)有限公司	6	台	29800.00	178800.00
人民币合计金额: 壹拾柒万捌仟捌佰元整(¥178800.00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30日日历天内交货完毕。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一年）。
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24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，采购代理机构应当将合同在广西壮族自治区政府采购(<http://www.ccgp-guangxi.gov.cn/>)发布合同公告。

甲方（章）靖西市人民医院 2025年3月11日	乙方（章）南宁嘉瑞医疗器械销售有限公司 2025年3月11日
单位地址：靖西市新靖镇南门街 45 号	单位地址：南宁市青秀区新民路4号华星时代广场名仕阁11层1125号房
法定代表人：	法定代表人：陈方涛
委托代理人：	委托代理人：吴慧欣
电 话：0776-6212291	电 话：15278659670
电子邮箱：jxsrmmycgb@163.com	电子邮箱：nnjryl@126.com
纳税人识别号：12451081499508902N	纳税人识别号：91450100MAA7WGFEX5
开户银行：农行靖西市支行营业室	开户银行：广西北部湾银行南宁市教育支行
账 号：20-630101040007472	账 号：805136212700001
邮政编码：533899	邮政编码：530000

2、采购需求

第二章 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)
5	口腔综合治疗牙椅	6台	<p>一、工作环境</p> <p>1、环境温度 5℃ - 40℃</p> <p>2、供气压力范围 0.55 - 0.75Mpa，流量 >50L/min (气负压时，>130L/min)</p> <p>3、水源水压范围 0.25 - 0.6Mpa，流量 10L/min</p> <p>二、患者座椅</p> <p>1、整机消耗功率≤380W</p> <p>2、配有水、气、电总开关</p> <p>3、内置式地箱，水单元与牙科椅连接，隐藏所有管道，清洁卫生</p> <p>4、升降范围：最高≥780mm；最低≤380mm</p> <p>5、升降方式采用直线电动，垂直升降</p> <p>6、牙椅采用静音直流电机和无缝包皮工艺</p> <p>7、豪华型双关节折叠式头枕，可单手操作，不仅适用于普通治疗，同时适用于对儿童及残障人士的治疗</p> <p>8、配有两个预置椅位和三个可设定的程序椅位</p> <p>9、配有最后记忆治疗椅位，在吐痰位操作完成后轻松回到之前的工作椅位，节省操作时间</p> <p>★10、靠背无木质结构，靠背外壳、器械盘底部采用铸铝材料，牙科椅上下平行盖采用钢板喷粉工艺；患者座椅底部配有杆式的四向摇杆，控制牙椅升降、靠背俯仰。</p> <p>11、采用优质加厚钢材焊接电泳而成，增加了设备的稳定性</p> <p>12、配有机椅互锁系统，手机工作状态下，椅位保持锁定</p> <p>三、医生单元</p> <p>1、下挂式器械盘，器械位≥5个</p> <p>2、器械盘高度可灵活调节</p> <p>3、器械盘采用铝合金铸造工艺，器械盘手机管采用独立控制集成阀，分别控制高低速手机，即便一个阀体出现问题，另外一个仍可正常使用。</p>	18

		<p>4、控制面板可调节预置及程序椅位，口腔灯开关及亮度，水杯加水及冲痰盂功能</p> <p>5、配有气锁开关方便医生控制器械盘的定位</p> <p>四、助手单元</p> <p>1、助手架臂系统可向外旋转出90度以满足四手操作</p> <p>2、器械位≥ 4个</p> <p>五、水单元</p> <p>1、24V自动恒温水加热器，具有防干烧功能</p> <p>★2、不锈钢水杯加水管及冲痰水管可拆下消毒</p> <p>3、水杯加水量及冲痰时间均可设置保存</p> <p>4、痰盂可≥ 180度旋转、可拆卸</p> <p>5、易于拆卸及清洗的吸唾过滤系统，有效防止吸唾的堵塞</p> <p>6、配有$\geq 1.0L$净水瓶及水源转换开关</p> <p>六、口腔灯</p> <p>1、功率$\geq 18W$，光照度8000 - 25000 Lux，色温$\geq 5000K$，可进行无极变光的亮度调节</p> <p>2、具有口腔灯与座椅同步控制系统，调节椅位时口腔灯自动关闭，椅位调整完毕，口腔灯自动打开并恢复到所调定的亮度</p> <p>3、口腔灯手柄采用可拆卸设计，便于清洁</p> <p>七、配置清单</p> <p>1、医生位：</p> <p>1.1、2条四孔高速手机线</p> <p>1.2、1条四孔低速气动马达线</p> <p>1.3、1只三用喷枪</p> <p>1.4、1套器械盘</p>	
--	--	---	--

二、商务要求	
▲交付的时间和地点	<p>合同履行期限：详见招标公告。</p> <p>地点：采购人指定地点。</p> <p>货物交接要求：安装验收合格后视为交货，在交货前的运输、仓储、装卸、搬运、保管等由中标人负责，并承担相关责任。</p>
付款条件	按合同条款执行。
▲售后服务	<p>1.质保期：不少于一年。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。</p> <p>2.售后服务费用包含在报价中，售后服务内容如下：</p> <p>（1）负责免费送货上门，安装调试，培训操作人员。</p> <p>（2）不能正常使用的必须提供备用货物。</p> <p>（3）定期回访以及对货物维修。</p> <p>（4）其余按厂家承诺。</p> <p>3.中标人应配置专业安装、维修人员进行服务。</p> <p>4.要求中标人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，24 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。</p>
▲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。
▲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

	o
--	---

<p>▲需满足的质量、安全、技术规格、物理特性等</p>	<p>见本表“技术参数及性能配置要求”。投标人所投标产品不会发生任何的知识产权或经营权的纠纷。投标人需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，当出现知识产权或者经营权侵权行为时由投标人承担所有责任。</p>
<p>三、验收标准</p>	
<p>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。</p> <p>1. 中标人代表必须参与现场拆封、安装、调试，验货时严格按照本次招标参数进行验货。如供货时出现有货物停产的情况，中标人必须提供具备与原货物技术参数要求相同或高于原货物技术参数要求的替代产品。</p> <p>2. 中标人应当保证其所提供的产品为符合国家知识产权法律法规要求的正规正版产品，为确保投标人所提供产品参数的真实性，中标产品验收时进行现场测试，满足要求后方能进行验收。若中标人所提供的产品为不符合国家知识产权法律法规要求的非正规正版产品或属于假冒伪劣商品的，其合同无效，还将按照国家相关法律法规的规定提请有关监管部门对其进行处理。</p>	
<p>四、进口产品说明</p>	
<p>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。</p>	
<p>五、其他要求</p>	
<p>1. 投标人可于投标文件中自行考虑是否提供项目实施方案（可包含但不限于：对本项目系统总体要求的理解，包括：功能说明、性能指标及设备选型说明（质量、性能、价格、外观、体积等方面进行比较和选择的理由及过程）、设备对接方案、对项目需求分析、针对本项目配备的实施团队、组织管理措施、详细的交货保证措施、安全措施、项目组织安排、建议的安装、调试、验收方法或方案等）；</p> <p>2. 投标人可于投标文件中自行考虑是否提供项目应急处理预案（可包含但不限于：突发情况的人员安排、保障解决问题、解决方案、应急组织机构、提供替代品或</p>	

配件方案、有具体的解决办法和措施保障，规范及方案、进度及目标、预期达到的效果、管理、组织协调、实施细则等）；

3. 投标人投标时投标文件中必须列出其所投产品的品牌、型号、生产厂家、产地及投标产品的详细技术参数、技术性能。

3、投标函

投 标 函

致：靖西市人民医院采购人名称

根据贵方靖西市人民医院新院一批设备采购项目（项目名称）（项目编号：BBSZC2025-G1-250003-GXBS）的招标公告，签字代表陈方涛（姓名）经正式授权并代表投标人南宁嘉瑞医疗器械销售有限公司（投标人名称）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的各项规定和要求，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：南宁市青秀区新民路4号华星时代广场名仕阁11层1125号房

邮编：545000

电话：18677217276

传真：/

投标人名称：南宁嘉瑞医疗器械销售有限公司

开户银行：广西北部湾银行南宁市教育支行

银行帐号：805136212700001

法定代表人或者委托代理人（签字/签章）：陈方涛

投标人（盖电子公章）：南宁嘉瑞医疗器械销售有限公司

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

项目编号：BBSZC2025-G1-250003-GXBS

标项：标项 5

投标人名称：南宁嘉瑞医疗器械销售有限公司

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
5	口腔综合治疗牙椅	贝思德迩	6 台	29800.00	178800.00
合计金额大写：人民币壹拾柒万捌仟捌佰元整（¥178800.00）					

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）：陈引清

投标人（盖电子公章）：南宁嘉瑞医疗器械销售有限公司

2025 年 2 月 7 日

5、售后服务方案

（一）免费保修期限

一年。

（二）接到通知到达时现场处理故障时间、一般故障承诺解决时间、故障无法排除时的解决方案（是否提供替代品或配件、是否有应急方案等）

接到客户反馈后半小时响应，24 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。

（三）本地化售后服务

我公司位于南宁市青秀区新民路4号华星时代广场名仕阁11层1125号房。

（四）回访措施

1. 目的

为了加强医疗器械经营企业的客户管理，提升客户满意度，确保医疗器械产品的质量和安全，制定本制度。

2. 适用范围

本制度适用于公司所有客户回访管理工作。

3. 客户回访内容

(1) 产品使用情况：了解客户对医疗器械产品的使用情况，包括使用效果、使用便利性、产品性能等方面。

(2) 产品质量和安全性：了解客户在使用过程中，是否发现产品存在质量问题或者安全隐患。

(3) 售后服务：了解客户对公司的售后服务的满意度，包括售后服务的及时性、专业性、态度等方面。

(4) 产品改进建议：收集客户对产品的改进建议，以提升产品质量和客户满意度。

4. 客户回访方式

(1) 电话回访：通过电话方式与客户进行沟通，了解客户的使用情况和满意度。

(2) 现场回访：安排专业人员进行现场访问，深入了解客户的使用情况和需求。

(3) 邮件或问卷调查：通过邮件或在线问卷的形式，收集客户的使用情况和满意度。

5. 客户回访时间

(1) 为保证更好的为客户服务，投标产品验收合格后，在产品销售后质保期内的一个月内进行首次回访，之后每三个月进行一次后续回访问。

(2) 质保期满后每年进行一次回访，保证客户所使用的产品达到最佳的状态，使客户满意。

6. 客户回访流程

(1) 制定回访计划：根据客户回访内容、方式和时间，制定详细的回访计划。

(2) 执行回访：按照回访计划，进行电话、现场或问卷调查等方式的回访。

(3) 记录回访结果：将回访结果进行详细记录，包括客户反馈的问题和建议。

(4) 分析回访结果：对回访结果进行分析，找出产品或服务存在的问题，制定改进措施。

(5) 跟进改进措施：对确定的改进措施进行跟进，确保问题得到解决。

7. 客户回访管理要求

(1) 回访人员要求：回访人员应具备一定的医疗器械专业知识和沟通技巧。

(2) 回访记录要求：回访记录应真实、详细，包括客户反馈的问题和建议。

(3) 改进措施要求：针对客户反馈的问题，应制定切实可行的改进措施，并跟进实施。

(4) 客户隐私保护：在回访过程中，应尊重客户的隐私权，保护客户个人信息。

8. 客户回访制度考核

(1) 对回访计划的制定和执行情况进行定期考核。

(2) 对回访结果的记录和分析情况进行定期考核。

(3) 对改进措施的实施情况进行定期考核。

(五) 维护措施

1. 服务目标

我们的服务目标是提供全面、高效、专业的医疗器械维修服务，确保医疗设备的稳定运行和准确性，为医院和病患提供可靠的医疗保障。

2. 服务内容

(1) 定期检查：

1) 验收合格后，根据医疗设备的使用情况和维护规定，定期进行设备的检查、清洁、校准和更换零部件，确保设备的正常运行。

2) 质保期内每两个月对设备进行一次检查，保修期外每三个月对设备进行检查，每六个月为医院提供设备维护一次，在设备使用周期内终身检查维护。发现问题并及时解决，确保设备的安全和稳定运行。

(2) 故障维修

当医疗设备发生故障时，我们将及时响应并派遣专业的技术人员进行维修和故障排除，以确保设备尽快恢复正常使用。

1) 接到客户反馈后半小时响应，24 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。

2) 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。

(3) 技术支持：我们提供对医疗设备的技术支持，包括设备操作培训、使用指导和疑难问题解答，以帮助医院的用户更好地使用和维护设备。

3. 服务流程

(1) 接收服务请求：医院用户可以通过电话、邮件或在线系统提交维修服务请求，我们将及时记录并安排维修人员进行处理。

(2) 响应和派遣：我们将根据设备故障的紧急程度和地理位置派遣最合适的维修人员前往现场进行维护和修复。

(3) 现场维修：维修人员将进行设备检查、故障排查和修复。对于一些较为复杂的问题，可能需要将设备送回我们的维修中心进行维修。

(4) 维修记录和报告：我们将对每次维修服务进行详细的记录，并向医院用户提供维修报告，其中包括维修过程的描述、故障原因分析和解决方案建议。

(5) 满意度调查：在维修完成后，我们将向医院用户发放满意度调查问卷，以了解用户对我们服务的满意度及意见建议。

4. 服务保障

(1) 资质保证：我们的维修人员全部持有相关的医疗器械维修资质，并定期进行培训和考核，以保证其专业水平和技术能力。

(2) 备件供应：我们与多家医疗设备生产商和供应商建立了长期的合作关系，可以确保备件的供应和及时交付，以缩短故障修复时间。

(3) 服务保修：我们提供一定的售后保修期，对维修过的设备进行免费的质保，以保证设备在一定时间内的正常运行。

(4) 紧急响应：对于医院重要的医疗设备，我们将实行24小时紧急响应服务，确保设备在最短时间内恢复正常使用。

(5) 服务跟踪：我们将建立客户信息数据库，对每次服务进行跟踪记录，及时提醒客户设备的保养和维修时间，以减少潜在的设备故障风险。

(六) 维保人员配置

售后服务人员情况表

序号	类别	姓名	性别	年龄	学历	专业	职称	本项目中的职责	响应时间	到达现场时间
1	总协调人	陈方涛	男	48	大专	电子技术	无	总协调人	半小时	24小时
2	技术负责人	陈国彬	男	35	中专	电子技术	无	工程安装	半小时	24小时
3	技术负责人	余仕贵	男	32	本科	机电工程	无	安装与售后	半小时	24小时

(七) 售后服务流程及产品的售后服务机构

1. 售后服务流程

(1)故障判断

在接到用户反馈的设备故障信息后，售后服务团队应首先进行故障判断。通过询问用户、查看故障现象等方式，初步判断故障类型、原因及可能的解决方案。

(2)报修接收

用户确认需要进行维修后，填写报修申请，包括设备型号、故障现象、联系方式等关键信息。售后服务团队收到报修申请后，进行信息核实并确认报修请求。

(3)维修人员安排

根据故障类型和报修优先级，售后服务团队安排专业的维修人员进行维修。确保维修人员具备相应的技能和经验，以便快速准确地解决故障。

(4)维修过程

维修人员前往用户现场，对故障设备进行详细的检查和分析。根据故障判断结果，制定维修方案并实施维修。在维修过程中，维修人员应保持与用户沟通，及时反馈维修进展情况。

(5) 用户验收

维修完成后，维修人员应对设备进行测试，确保设备恢复正常运行。随后，邀请用户进行验收，确认设备故障已得到解决并满足使用要求。用户验收合格后，方可进行后续步骤。

(6) 售后维护

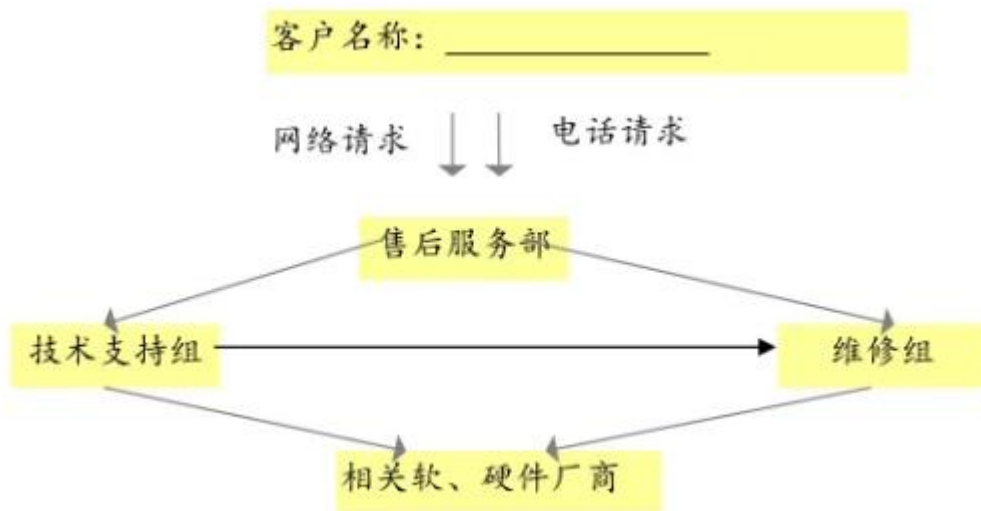
设备恢复正常运行后，售后服务团队应定期进行回访，了解设备使用情况和用户反馈。同时，提供必要的维护和保养建议，延长设备使用寿命。对于可能出现的潜在问题，提前进行预防和处理。

(7) 服务记录

在整个售后服务过程中，应详细记录各个环节的信息，包括故障判断、报修接收、维修人员安排、维修过程、用户验收和售后维护等。服务记录应准确无误，便于后续查询和分析。同时，通过服务记录可以评估售后服务质量和效率，为持续改进提供依据。

(8) 持续改进

售后服务团队应定期对服务流程进行评估和改进，以提高服务质量和用户满意度。根据用户反馈和服务记录，发现服务中存在的问题和不足，制定改进措施并付诸实施。通过持续改进，不断提高售后服务水平，为用户提供更优质、更专业的服务。



2. 售后服务机构情况表

售后服务机构情况表

序号	机构名称	机构性质	注册地 址	售后技术人 员数量	联系电话
1	南宁嘉瑞医疗器械 销售有限公司	有限公司	南宁市青秀区新 民路4号华星时代 广场名仕阁11层 1125号房	3	18677217276

3. 售后服务及时性保障措施

售后服务专车两辆



4. 售后服务设备清单

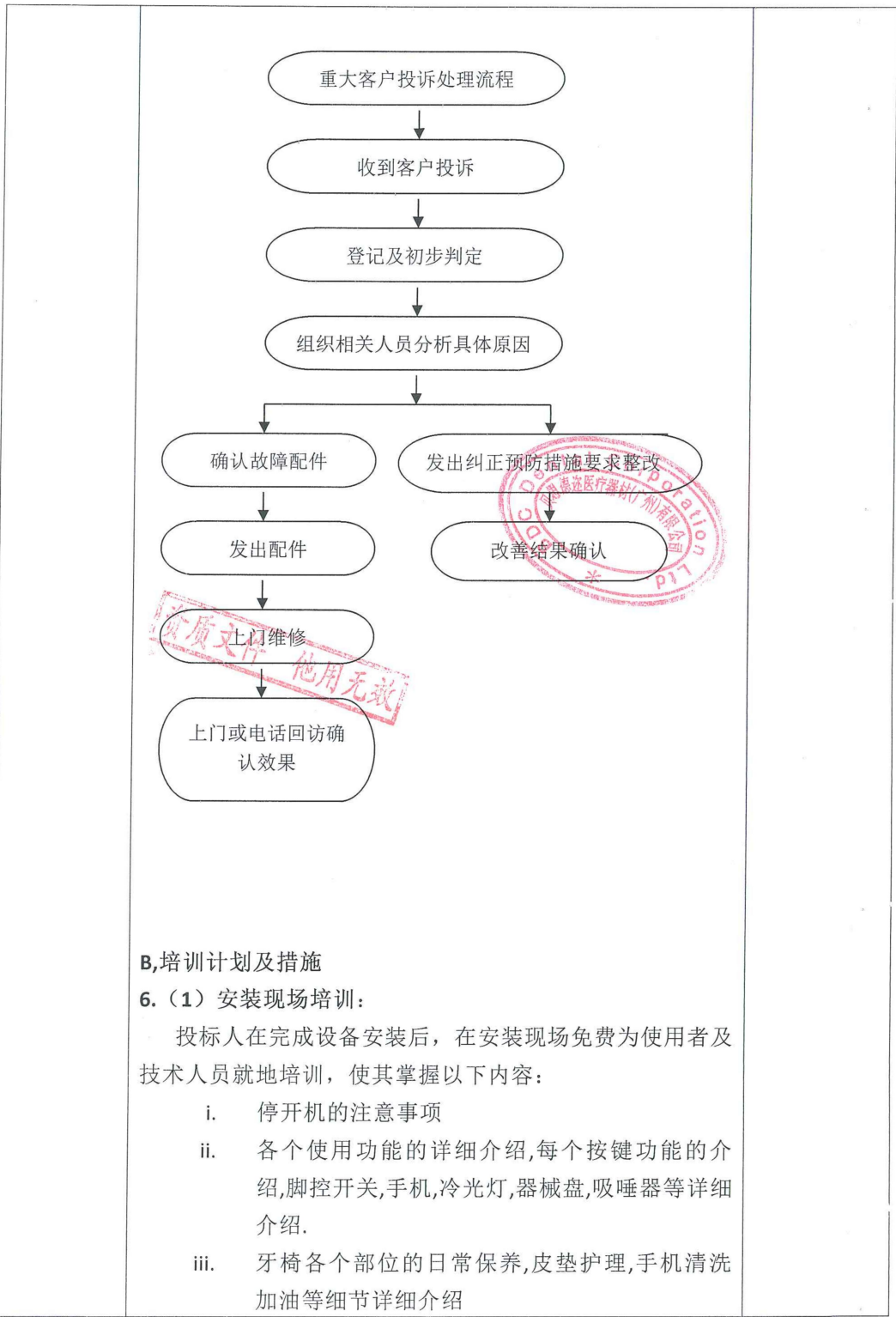
序号	工具名称	备注
1	螺丝刀	
2	扳手	
3	钳子	
4	万用表	
5	示波器	
6	电烙铁	
7	精密维修工作台	

售后服务承诺及培训计划

包号	售后服务(包括技术支持)及培训计划具体项目和内容说明	备 注
	<p>A, 售后服务简介:</p> <p>1. 服务承诺: 整机享受自安装之日起1年的免费保修服务。保修内容包括因制造和材料而引起的故障。</p> <p>2. 客服介绍: 贝思德迺售后服务总部设在广东广州工厂, 在全国各地一共有 17 位拥有专业知识及丰富经验的工程师, 所有工程师都通过公司专业培训并授予证书。在东北、北京、上海、江苏、西北、四川、云南共设有 7 个客户服务中心及配件中心, 满足日常技术支持及客户服务需求。另外在全国各省均设有授权客户服务中心。保修期过后终身免费维修, 只收取一定的配件费用, 并对配件费用给予特殊的折扣。</p> <p>3. 本地化服务: 由投标人及其制造商共同承担安装及售后服务工作。</p> <p>4. 客服机构:</p> <p style="padding-left: 20px;">(1) 贝思德迺医疗器材(广州)有限公司全国客户服务中心联系方式:</p> <p style="padding-left: 40px;">联系地址: 广东省广州市番禺区石碁镇市莲路官涌村段 1 号之三</p> <p style="padding-left: 40px;">联系电话: 020-32052929</p> <p style="padding-left: 40px;">传真: 020-32053131</p> <p style="padding-left: 40px;">E-mail: sales@o-bdc.com</p>	

5. 客户投诉处理流程如下：





	<p>iv. 简单故障的处理,如更换保险丝,设置气压,清洗过滤器等</p> <p>v. 接受使用医生的询问,解答医生所提出的所有问题</p> <p>(2) 深度技术培训: 投标人对使用方技术人员提供在指定地点为期一周的深度技术培训,所有费用由供应商承担。</p> <p>(1) CONA-100-N1 系列水、气、电原理及维护 (2) 产品维护问题反馈与解决方案 (3) 产品保养操作 (4) 故障检测与排查</p> <p>8. 我司承诺中标后向使用方提供电子版(含图片、文字、视频、音频格式)的设备使用及操作说明或演示材料。</p> <p>C.故障响应时间、措施和设备巡检维护</p> <p>9. 投标人承诺在收到故障投诉或技术咨询 2 小时内做出响应,24 小时内维修工程师到场维修,保证设备在最短的时间内排除故障。保修期外,维修所需备件供应、常规零备件的供应在 48 小时内到位,非常规备件到位时间最长不超过 7 天。零备件停产后保证 10-15 年的供应。保修期内未排除故障的,延长保修期直至故障排除后一个月没有重复出现为止。</p> <p>10. 每年至少 2 次以上免费上门巡检,对机器进行详细检查和保养,接受使用医生的询问。</p>	
--	--	--

（八）耗材和备品备件配备

我公司及制造商在广西设有常用备品备件库，可满足医院正常需求，且保证为全新合格正品，产品符合国家有关认证标准及安全规定。在接到医院需求时，在可行的时间内送货到医院，保证医院正常设备快速正常使用。

本产品不涉及耗材，厂家免费提供技术巡检服务，保修期满后，年全维保费用如下：保修期延长一年，按5%增加保修维护费；延长保修2年，按7%增加保修维护费；延长保修3年，按10%增加保修维护费；延长保修4年，按15%增加保修维护费；

常用备件储存仓库保障

附：备件仓库



（九）服务保障体系

组建一个强有力的项目部是圆满完成项目的第一步也是保障项目顺利完成的有力抓手。项目的保障措施在这方面进行了详细阐述，制定了各个环节应该注意到的具体实施措施，主要强调工作过程中的程序问题，程序决定项目的有条不紊，也决定能够顺利完成项目的建设。

针对本项目的特点，为了保证能够按计划顺利并有序地进行，必须认真分析有可能影响工期进度的因素，并事先制定相应的对策，尽可能减小实施进度与计划进度之间的偏差，实现对项目工期的有力把控。

1. 资金保证

必须编制详细的资金使用计划，并合理支配资金的支付情况。专项款额必须用于专项项目上，避免出现货到款不到或款到货不到的不良现象。只有项目有了充足的资金周转，才能够顺利进行。货到不付款和设备不按进度付款的情况不仅会影响工期，还会损害企业形象。

2. 技术保证

相关设备技术人员应与设备制造商的具体负责人保持联系，及时解决设备的安装使用的问题，并根据实际情况进行调试。

3. 设备、备品配件的供应

制定详细的设备、备品配件的供应计划，按项目需要的先后顺序采购所需的物资，以保证材料能够及时到场。同时，与设备生产厂家协商，按施工先后顺序对所需材料进行配送。采购部门应成立一个专人负责的责任机构，负责材料采购工作。按计划分批次有序进场，并做好进场验收和发放等工作，

4. 劳动力配置

要合理配置劳动力，确保项目进度和质量。同时，要注意劳动保护，保障工人的身体健康和安全。

为了确保项目能够按计划完成，公司将派遣专项的技术工程师负责整个流程。

这些人员由于具有项目丰富的经验，在项目实施的过程中，必须仔细审查每个工序的质量，确保一次性验收合格，坚决杜绝返工现象。

此外，公司还将配备高素质的人才来参与项目实施。这些人才具有专业的技能和经验，能够为项目的顺利进行提供有力的支持

（十）售后紧急情况处理

为了提供更好的售后服务，我们制定了以下应急预案，以应对可能出现的突发情况，确保客户能够得到及时有效的帮助和支持。

1. 人员准备。

(1) 售后服务团队成员需定期接受培训，掌握相关产品知识和技能，以便能够快速有效地解决客户问题。

(2) 每位售后服务人员需要掌握客户信息及联系方式，以便在出现问题时能够及时联系客户并提供帮助。

2. 设备准备。

(1) 确保售后服务团队的通讯设备和工具完好，以便能够及时与客户进行沟通和解决问题。

(2) 建立健全的客户信息管理系统，确保能够快速准确地获取客户信息和服务记录。

3. 应急响应。

(1) 当客户出现问题时，售后服务团队需第一时间与客户取得联系，并了解问题的详细情况。

(2) 根据问题的严重程度和客户的需求，制定相应的解决方案，并向客户解释清楚。

(3) 如果问题无法在短时间内解决，需要及时向上级领导汇报，并协调其他部门的支持和配合。

4. 客户沟通。

(1) 在解决问题的过程中，售后服务团队需要保持与客户的沟通，及时向客户反馈问题的进展和解决方案。

(2) 对于客户的投诉和意见，售后服务团队需要认真对待，及时采取措施解决，并向客户致以诚挚的歉意。

5. 问题总结。

(1) 在解决问题后，售后服务团队需要及时总结经验教训，找出问题的根源，并采取措施避免类似问题再次发生。

(2) 对于重大问题，需要及时向公司管理层汇报，并提出改进建议。

通过以上的应急预案，我们相信能够在突发情况下迅速有效地为客户提供帮助和支持，确保客户的满意度和忠诚度。同时，我们也将不断改进和完善应急预案，以应对更多可能出现的情况。

（十一）质量保障方案

1. 严格的质量管理体系：建立适当的质量管理体系是确保提供给客户的医疗器械质量的基础。制定和执行标准操作规程，确保所有生产和检验过程符合质量标准。严格的质量管理体系：建立适当的质量管理体系是确保医疗器械质量的基础。制定和执行标准操作规程，确保所有生产和检验过程符合质量标准。

2. 全面的质量控制：采取全面的质量控制措施，包括原材料和组件的检验、工艺控制、产品测试和质量审查等，以确保产品的一致性和稳定性。全面的质量控制：采取全面的质量

控制措施，包括原材料和组件的检验、工艺控制、产品测试和质量审查等，以确保产品的一致性和稳定性。

3. 合格供应商选择：与可靠的供应商合作，确保供应商能够提供符合要求的原材料和组件。建立供应商评估和审核机制，确保供应链的可靠性和稳定性。合格供应商选择：与可靠的供应商合作，确保供应商能够提供符合要求的原材料和组件。建立供应商评估和审核机制，确保供应链的可靠性和稳定性。

4. 严格的质量检验：建立严格的质量检验流程，包括原材料、中间产品和最终产品的检验。采用合适的检测方法和设备，确保产品符合质量标准和规范。严格的质量检验：建立严格的质量检验流程，包括原材料、中间产品和最终产品的检验。采用合适的检测方法和设备，确保产品符合质量标准和规范。

5. 持续的质量改进：建立质量改进机制，定期评估和分析产品质量数据，发现问题并采取纠正措施。通过持续改进，提高产品的质量和性能。持续的质量改进：建立质量改进机制，定期评估和分析产品质量数据，发现问题并采取纠正措施。通过持续改进，提高产品的质量和性能。

6. 完善的质量记录和文档：建立完善的质量记录和文档管理体系，包括产品规格、生产记录、检验记录等。确保记录准确可靠，便于追溯和溯源。完善的质量记录和文档：建立完善的质量记录和文档管理体系，包括产品规格、生产记录、检验记录等。确保记录准确可靠，便于追溯和溯源。

7. 严格的质量监管和监督：加强对医疗器械质量的监管和监督，确保企业遵守相关法规和标准。加强市场监测，及时发现和处理不合格产品和质量问题。严格的质量监管和监督：加强对医疗器械质量的监管和监督，确保企业遵守相关法规和标准。加强市场监测，及时发现和处理不合格产品和质量问题。

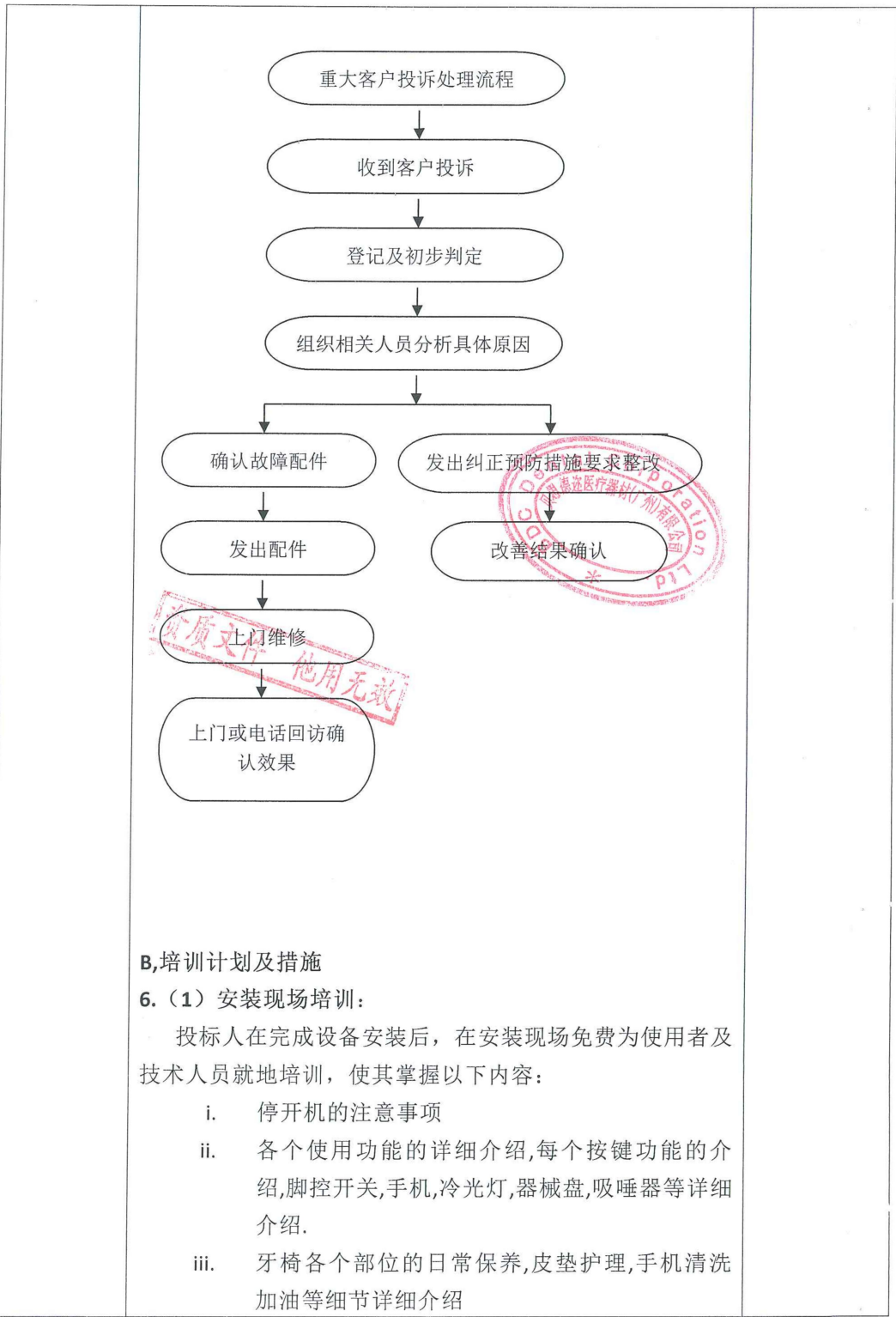
(十二) 生产厂家售后服务承诺书

售后服务承诺及培训计划

包号	售后服务(包括技术支持)及培训计划具体项目和内容说明	备 注
	<p>A, 售后服务简介:</p> <ol style="list-style-type: none">1. 服务承诺: 整机享受自安装之日起1年的免费保修服务。保修内容包括因制造和材料而引起的故障。2. 客服介绍: 贝思德迺售后服务总部设在广东广州工厂, 在全国各地一共有17位拥有专业知识及丰富经验的工程师, 所有工程师都通过公司专业培训并授予证书。在东北、北京、上海、江苏、西北、四川、云南共设有7个客户服务中心及配件中心, 满足日常技术支持及客户服务需求。另外在全国各省均设有授权客户服务中心。保修期过后终身免费维修, 只收取一定的配件费用, 并对配件费用给予特殊的折扣。3. 本地化服务: 由投标人及其制造商共同承担安装及售后服务工作。4. 客服机构: (1) 贝思德迺医疗器材(广州)有限公司全国客户服务中心联系方式: 联系地址: 广东省广州市番禺区石碁镇市莲路官涌村段1号之三 联系电话: 020-32052929 传真: 020-32053131 E-mail: sales@o-bdc.com	

5. 客户投诉处理流程如下：





	<p>iv. 简单故障的处理,如更换保险丝,设置气压,清洗过滤器等</p> <p>v. 接受使用医生的询问,解答医生所提出的所有问题</p> <p>(2) 深度技术培训: 投标人对使用方技术人员提供在指定地点为期一周的深度技术培训,所有费用由供应商承担。</p> <p>(1)CONA-100-N1 系列水、气、电原理及维护 (2) 产品维护问题反馈与解决方案 (3) 产品保养操作 (4) 故障检测与排查</p> <p>8. 我司承诺中标后向使用方提供电子版(含图片、文字、视频、音频格式)的设备使用及操作说明或演示材料。</p> <p>C.故障响应时间、措施和设备巡检维护</p> <p>9. 投标人承诺在收到故障投诉或技术咨询 2 小时内做出响应, 24 小时内维修工程师到场维修, 保证设备在最短的时间内排除故障。保修期外, 维修所需备件供应、常规零备件的供应在 48 小时内到位, 非常规备件到位时间最长不超过 7 天。零备件停产保证 10-15 年的供应。保修期内未排除故障的, 延长保修期直至故障排除后一个月没有重复出现为止。</p> <p>10. 每年至少 2 次以上免费上门巡检,对机器进行详细检查和保养,接受使用医生的询问。</p>	
--	---	--

法定代表人或者委托代理人(签字/签章): 陈子清

投标人(盖电子公章): 南宁嘉瑞医疗器械销售有限公司

2025年2月7日

6、中标通知书

中标通知书

南宁嘉瑞医疗器械销售有限公司：

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5的中标人，中标金额为：人民币壹拾柒万捌仟捌佰元整（¥178800.00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

