

# 政府采购合同

项目名称：东兴市妇幼保健院 2024 年第一批  
医疗设备采购

项目编号：FCZC2024-J1-50397-XGZB

分 标：分标 3

采购单位（甲方）：东兴市妇幼保健院

供应商（乙方）：广西梦卓商贸有限公司

签订时间：2024 年 7 月 26 日

# 广西壮族自治区政府采购合同

采购单位（甲方）东兴市妇幼保健院 采购计划号DXZC2024-J1-00397

供应商（乙方）广西梦卓商贸有限公司

项目名称编号东兴市妇幼保健院 2024 年第一批医疗设备采购(FCZC2024-J1-50397-XGZB)

签订地点 东兴市 签订时间 2024 年 7 月 26 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，按照采购文件规定条款和成交人响应文件及其承诺，甲乙双方签订本合同。

## 第一条 合同标的

### 1. 供货一览表

序号	名称	数量	单价（元）	品牌	规格型号	技术参数
1	臭氧冲洗治疗仪	1 台	99000	捷泰	JT-CFY008 型	详见附件
2	生命体征监测仪（心电监护仪）	2 台	19500	理邦	X12	
3	医用冷藏箱	1 台	24500	美的	MC-5L756	

合同总金额：人民币壹拾陆万贰仟伍佰元整（¥162500.00）

2. 合同合计金额包括货物价款，备件、专用工具、安装、调试、检验、技术培训及技术资料和包装、运输等全部费用。如采购文件或响应文件对其另有规定的，从其规定。

## 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采购文件和响应文件和承诺相一致。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. 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。

## 第三条 权利保证

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。

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。

乙方保证所交付的货物的所有权完全属于乙方且无任何抵押、质押、查封等产权瑕疵。

#### **第四条 包装和运输**

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并初步验收合格后视为交付，乙方同时需通知甲方货物已送达。

6. 货物的运输方式：乙方自定。

7. 乙方负责货物运输，货物运输合理损耗及计算方法：由乙方负责。

#### **第五条 交付和初步验收**

1. 交付使用时间：按乙方响应文件中所承诺的时间、地点：甲方指定地点。

2. 乙方提供不符合采购文件及响应文件和本合同规定的货物，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. 为确保采购人原有设备系统正常运行，成交供应商须配合采购人在签订采购合同后进行符合性测试。成交供应商提供全部或部分成交产品的样机在采购人指定地点对拟提供产品参数的真实性和实际效果进行验证，通过测试方可验收。在测试过程中如发现成交供应商有虚假应标行为的，采购人将拒绝验收，同时报告政府采购监督管理部门处理，并要求补偿经济损失，同时追究法律责任。

#### **第六条 安装和培训**

1. 甲方应提供必要安装条件（如场地、电源、水源等）。

2. 乙方负责安装及调试。

3. 乙方负责甲方有关人员的培训。培训时间、地点：由甲方决定。

#### **第七条 售后服务、保修期**

1. 乙方应按照国家有关法律法规和“三包”规定以及采购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：按乙方竞标时承诺，但是不得低于国家相关标准。在保修期内因货物本身的质量问题发生故障，乙方应负责免费修理和更换零部件。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. 如在使用过程中发生质量问题，乙方在接到甲方通知后在12小时内到达甲方现场。

4. 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。

5. 上述的货物因人为因素出现的故障不在免费保修范围内。超过保修期的机器设备按竞标承诺或采购文件要求执行。

6. 乙方提供的服务承诺和售后服务及保修期责任等其它具体约定事项。（见合同附件）

#### **第八条 调试和验收**

1. 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。

2. 甲方应当在到货并安装、调试完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。验收合格后由甲乙双方签署货物验收单并加盖采购单位公章，甲乙双方各执一份。

3. 对技术复杂的货物，甲方可聘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。

4. 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7日内及时予以解决。

5. 在验收过程中发现乙方有违约问题，可暂缓合同资金结算，待违约问题解决后，方可办理资金结算事宜。

6. 验收时乙方必须到现场，验收完毕后作出验收结果报告；验收费用由乙方负责。

#### **第九条 付款方式**

付款方式：合同签订完成，设备全部验收合格并经结算后，乙方提供正式足额发票给甲方，甲方收到发票且财政资金足额下达后一年内支付。

#### **第十条 保证金**

1. 质量保证金：无。

2. 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担。

## **第十二条 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,甲方有权解除本合同并要求乙方退还已收取的合同款并按合同款总额的 5%支付违约金,因或特殊情况甲方同意接收的,乙方应向甲方支付违约金为合同款额的 5%,由甲方从合同款中扣除。给甲方造成经济损失的,乙方还需赔偿甲方经济损失。

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,乙方需无偿更换。如乙方不愿意更换的,按质量不合格处理,乙方应向甲方支付违约金为违约合同款额的 5%,由甲方从合同款中扣除。给甲方造成经济损失的,乙方还需赔偿甲方经济损失。

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金为合同款额的 3%,但违约金累计不得超过合同款额的 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经济损失;甲方延期付货款的,每天向乙方偿付延期合同款额 0.3‰ 滞纳金,但滞纳金累计不得超过延期合同款额 5%。

5. 乙方未按本合同和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 0.5%/次向甲方支付违约金,费用从质量保证金中扣除。

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原因造成的问题,由乙方负责,费用由乙方另行支付。

7. 其它违约行为按违约合同款额 5%收取违约金并赔偿经济损失,费用从合同款中扣除。

## **第十三条 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。

## **第十四条 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按照国家标准对货物质量进行验收。货物符合国家标准的,鉴定费由甲方承担;货物不符合国家标准的,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。

### 第十五条 合同生效及其它

1. 合同经双方法定代表人（负责人）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。

### 第十六条 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、中止或终止。
2. 未经甲方书面同意，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。

### 第十七条 签订本合同依据

1. 政府采购文件；
2. 乙方提供的响应文件；
3. 响应承诺书；
4. 成交通知书。

**第十九条** 本合同一式五份，具有同等法律效力。采购代理机构一份，甲方两份，乙方两份。

本合同经甲乙双方法定代表人（负责人）或委托代理人签字并加盖单位公章后生效。

甲方（章）  2024年7月26日	乙方（章）  2024年7月26日
单位地址：	单位地址：柳州市桂中大道南端2号阳光壹佰城市广场3栋11-1号
法定代表人（负责人）：	法定代表人（负责人）：白小红
委托代理人：	委托代理人：
电话：	电话：18978057688
电子邮箱：	电子邮箱：492055564@qq.com
开户银行：	开户银行：中国工商银行股份有限公司柳州市香颂大道支行
账号：	账号：2105455309100001150
邮政编码：	邮政编码：545000
经办人：	年 月 日

# 中兴桂（北京）国际招标有限公司

## 成交通知书

（项目编号：FCZC2024-J1-50397-XGZB）

### 广西梦卓商贸有限公司：

中兴桂（北京）国际招标有限公司受东兴市妇幼保健院委托，就东兴市妇幼保健院 2024 年第一批医疗设备采购（项目编号：FCZC2024-J1-50397-XGZB）项目采用竞争性谈判方式进行采购，按规定程序进行了谈判、评审。经谈判小组评定，采购人确认，确定贵公司为本项目分标 3 成交人。成交金额为：人民币壹拾陆万贰仟伍佰元整（¥162500.00）。

请贵公司接此通知书后在二十五日内与采购人签订采购合同，并按采购文件要求和响应文件的承诺履行完合同。如贵公司在规定期限内无正当理由拒不签订采购合同的，将承担由此引起的法律责任和后果。

代理机构联系人：陈冰溶

联系电话：0770-7673308

采购人联系人：张华禄

联系电话：0770-7683358

中兴桂（北京）国际招标有限公司



2、谈判报价表

谈判报价表

项号	货物(服务)名称	数量 ①	品牌、型号	技术参数	单价 (元) ②	单项合价 (元) ③=①×②	备注
1	臭氧冲洗治疗仪(医用臭氧妇科治疗仪)	1	品牌:捷泰、型号:JT-CFY008型	详见技术响应、偏离情况说明表	99500.00	99500.00	
2	生命体征监测仪(心电图监护仪)病人监护仪	2	品牌:理邦、型号:X12	详见技术响应、偏离情况说明表	19600.00	39200.00	
3	医用冷藏箱	1	品牌:美的、型号:MC-5L756	详见技术响应、偏离情况说明表	24600.00	24600.00	
总报价(人民币大写):壹拾陆万叁仟叁佰元整(¥163300.00元)							
交货时间:自签订合同之日起10日内交货并完成安装调试。							

画

供应商名称(盖章):广西梦卓商贸有限公司

日期:2024年7月12日



投标报价明细表

投标人全称(公章):广西梦卓商贸有限公司

项目编号及分标:东兴市妇幼保健院2024年第一批医疗设备采购(FCZC2024-J1-50397-XGZB)-包13

供应商名称	报价(元)	交付时间	备注
广西梦卓商贸有限公司	162500	自签订合同之日起10日内交货并完成安装调试	/

画



商务响应表

项目	谈判文件要求	是否响应	供应商的承诺或说明
▲质保期	1、供应商保证向采购人提供的货物是全新、完整、未使用过的。	响应 无偏离	1、本公司保证向采购人提供的货物是全新、完整、未使用过的。
▲质保期	2、按国家有关产品“三包”规定执行“三包”，交货验收合格之日起所有货物（整机及配件、配件）提供至少三年的免费上门保修和包换、维护服务（分项另有要求的按分项要求执行）。质保期内须按合同条款提供免费服务，非因操作不当造成要更换的零配件及仪器设备由成交供应商负责包修、包换，并提供免费的系统升级更新服务。在质保期内提供免费上门服务，并进行终身维护。	响应 无偏离	2、按国家有关产品“三包”规定执行“三包”，交货验收合格之日起所有货物（整机及配件、配件）提供三年的免费上门保修和包换、维护服务。质保期内须按合同条款提供免费服务，非因操作不当造成要更换的零配件及仪器设备由成交供应商负责包修、包换，并提供免费的系统升级更新服务。在质保期内提供免费上门服务，并进行终身维护。
▲质保期	3、在质保期内，在正常使用情况下，出现的任何故障及损失，成交供应商无偿维修。如涉及失效零件更换，该零件应由成交供应商免费提供。	响应 无偏离	3、在质保期内，在正常使用情况下，出现的任何故障及损失，本公司无偿维修。如涉及失效零件更换，该零件应由本公司免费提供。
▲谈判报价	供应商报价必须包括所有设备的采购费用、运输装卸费用、安装调试费用、系统集成费用、运行维护费用、项目验收费用、技术培训和售后现场技术服务费用等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。	响应 无偏离	本公司报价包括所有设备的采购费用、运输装卸费用、安装调试费用、系统集成费用、运行维护费用、项目验收费用、技术培训和售后现场技术服务费用等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。
▲售后服务要求	1、免费送货上门、免费由技术人员现场安装、调试和技术指导，并在用户使用地免费培训操作人员掌握设备操作及日常维护。所供货物各项性能指标达到技术要求的，由供需双方共同签字认可，现场验收；并提供设备完整技术资料，技术资料包括技术规格和指标，各部件型号和参数清单，操作使用说明手册和注意事项。	响应 无偏离	1、本公司免费送货上门、免费由技术人员现场安装、调试和技术指导，并在用户使用地免费培训操作人员掌握设备操作及日常维护。所供货物各项性能指标达到技术要求的，由供需双方共同签字认可，现场验收；并提供设备完整技术资料，技术资料包括技术规格和指标，各部件型号和参数清单，操作使用说明手册和注意事项。
▲售后服务要求	2、维修响应：如货物损坏或故障时，成交供应商必须在在接到用户维修电话后1小时内响应，12小时内到达现场修理解决，并免费更换有缺陷的货物或零部件，24小时内恢复正常使用，若不能修复则应有合理应对方案。	响应 正偏离	2、本公司维修响应：如货物损坏或故障时， <b>本公司在接到用户维修电话后立即响应</b> ，12小时内到达现场修理解决，并免费更换有缺陷的货物或零部件，24小时内恢复正常使用，若不能修复则应有合理应对方案。

▲售后服务要求	3、成交供应商除承担运输、安装、调试、验收与培训等义务外，还将为采购方提供技术支持，包括保修期外的修理及技术指导、配件供应等。	响应 无偏离	3、本公司除承担运输、安装、调试、验收与培训等义务外，还将为采购方提供技术支持，包括保修期外的修理及技术指导、配件供应等。
▲售后服务要求	4、供应商应提出售后服务承诺书。	响应 无偏离	4、详见售后服务承诺书。
▲交货时间及地点	1、交付时间：自签订合同之日起10日内交货并完成安装调试。	响应 无偏离	1、交付时间：自签订合同之日起10日内交货并完成安装调试。
▲交货时间及地点	2、交货地点：采购单位指定地点。验收：以双方签定的合同条件为准，逐项进行最终验收。	响应 无偏离	2、交货地点：采购单位指定地点。验收：以双方签定的合同条件为准，逐项进行最终验收。
▲付款条件	合同签订完成，设备全部验收合格并经结算后，成交供应商提供正式足额发票给采购人，采购人收到发票且财政资金足额下达后一年内支付。	响应 无偏离	合同签订完成，设备全部验收合格并经结算后，本公司提供正式足额发票给采购人，采购人收到发票且财政资金足额下达后一年内支付。
▲货物验收	1、为确保采购人原有设备系统正常运行，成交供应商须配合采购人在签订采购合同后进行符合性测试。成交供应商提供全部或部分成交产品的样机在采购人指定地点对拟提供产品参数的真实性和实际效果进行验证，通过测试方可验收。在测试过程中如发现成交供应商有虚假应标行为的，采购人将拒绝验收，同时报告政府采购监督管理部门处理，并要求补偿经济损失，同时追究法律责任。	响应 无偏离	1、为确保采购人原有设备系统正常运行，本公司配合采购人在签订采购合同后进行符合性测试。本公司提供全部或部分成交产品的样机在采购人指定地点对拟提供产品参数的真实性和实际效果进行验证，通过测试方可验收。在测试过程中如发现本公司有虚假应标行为的，采购人将拒绝验收，同时报告政府采购监督管理部门处理，并要求补偿经济损失，同时追究法律责任。

说明：应对照竞争性谈判文件“第四章采购项目技术规格、参数及要求”中的商务要求内容逐条说明已对竞争性谈判文件的商务要求做出了实质性的响应，并申明与商务要求条款的响应和偏离。

供应商名称（盖章）：广西梦卓商贸有限公司

日期：2024年7月11日



## 售后服务承诺书

- 1) 本公司保证向采购人提供的货物是全新、完整、未使用过的。
- 2) 按国家有关产品“三包”规定执行“三包”，交货验收合格之日起所有货物（整机及附件、配件）提供三年的免费上门保修和包换、维护服务。质保期内按合同条款提供免费服务，非因操作不当造成要更换的零配件及仪器设备由成交供应商负责包修、包换，并提供免费的系统升级更新服务。在质保期内提供免费上门服务，并进行终身维护。除承担运输、安装、调试、验收与培训等义务外，还将为采购方提供技术支持，包括保修期外的修理及技术指导、配件供应等。
- 3) 在质保期内，在正常使用情况下，出现的任何故障及损失，成交供应商无偿维修。如涉及失效零件更换，该零件应由本公司免费提供。
- 4) 本公司免费送货上门、免费由技术人员现场安装、调试和技术指导，并在用户使用地免费培训操作人员掌握设备操作及日常维护。所供货物各项性能指标达到技术要求的，由供需双方共同签字认可，现场验收；并提供设备完整技术资料，技术资料包括技术规格和指标，各部件型号和参数清单，操作使用说明书和注意事项。
- 5) 本公司维修响应：如货物损坏或故障时，本公司在接到用户维修电话后立即响应，12小时内到达现场修理解决，并免费更换有缺陷的货物或零部件，24小时内恢复正常使用，若不能修复则应有合理应对方案。
- 6) 交付时间：自签订合同之日起10日内交货并完成安装调试。
- 7) 交货地点：采购单位指定地点。验收：以双方签定的合同条件为准，逐项进行最终验收。
- 8) 付款条件：合同签订完成，设备全部验收合格并经结算后，本公司提供正式足额发票给采购人，采购人收到发票且财政资金足额下达后一年内支付。

## 售后服务承诺书

(含培训计划)

为了贵单位更好、更安心地使用产品，广东捷泰健康医疗科技有限公司将作如下承诺：

1、我方所提供的设备保证是在中华人民共和国制造的全新的、未使用过的货物，是我公司生产的合格优质品，符合国家质量检测标准或相关行业标准，具有该产品的出厂企业标准。

2、产品主机实行一年保修，终身维修：

1) 在保修期间，因产品设计、制造、安装或材料缺陷出现问题，在收到贵单位通知后（电话或书面），立即做出答复，给予免费修理或更换零件，以达到出厂标准规定的要求。

2) 超过质保期后的维修只收取零配件的成本费。

3、我公司有专职的工程师，以保障产品的售后服务质量：

1) 对操作人员进行操作及设备保养的指导，使产品在正确安装、正常操作和保养的情况下安全而可靠地运行。

2) 售后响应效率：接到用户通知后在 2 小时内响应，48 小时内排除故障。

3) 在质保期外的维修服务，对于需要更换的零配件只收取零配件的成本费，人工费用免收。

4) 保证所购设备零配件的及时供应。

4、我方为贵单位提供完善周到的维修服务，能够为该类设备提供全面的技术支持和服务，做到定期现场或电话对设备巡查或咨询服务，免除贵单位购机的后顾之忧。

5、培训计划：

为了用户能更好更安全的使用捷泰产品，当机器设备安装完毕后，我们将根据用户的需求对操作人员（1-2 名）进行免费培训指导，直至操作人员完全掌握并能独立操作。

首先是操作方面，给具体操作人讲解如何正确操作机器，每种机型操作略有不同，可根据实际情况具体讲解；

在维护与保养方面，给具体操作人讲解如何进行机器的日常保养与维护等。

6、广东捷泰健康医疗科技有限公司售后点：

工作时间直拨：

工厂电话：0750-3766119

当地服务商电话：

售后服务承诺生产企业：（盖章）

地址：广东省江门市江海区高新区46-2号地块沙津横工业园4幢综合楼A区四层自编4号

2024年3月20日



## 售后服务承诺书

致：中兴桂（北京）国际招标有限公司

我司针对 项目名称：东兴市妇幼保健院2024年第一批医疗设备采购，项目编号：FC2C2024-J1-50397-XGZB 项目，提供以下售后服务及产品质量保证承诺：

### 一、公司售后服务概况

1. 理邦公司的研发及制造基地位于广东省深圳市，拥有强大的技术力量，公司专门建立一套完善的客户服务管理体系，设有由数十名资深专业产品服务工程师组成的客户服务部，由该部门直接负责此项目的售后服务。
2. 理邦公司售后服务获得荣誉：  
在“中国医疗设备行业数据及售后服务调研”中荣获：**监护类产品线（1%≤保有率<10%）三级医院：售后服务满意度第一名、市场保有率第一名**
3. 为保证对售出的机器提供完善的售后服务，我公司在全国各地设有售后维修服务网点，配备了经深圳总部严格培训的售后服务工程师。

深圳总部产品服务部地址：深圳市坪山新区坑梓街道金沙社区金辉路15号

联系人：葛晓 联系电话：0755-26897215 0755-26897203

**售后服务电话：400-930-7573**

4. 理邦公司在广西南宁设有售后维修服务点，配备了经深圳总部严格培训的售后服务工程师，详见下表：

序号	姓名	维修服务中心地址及电话	联系电话
1	韦页羽	广西南宁市竹溪大道5号和美家园1-1-3002号	18677171556
2	徐彬彬	广西南宁市竹溪大道5号和美家园1-1-3002号	18978837100
3	苏广平	广西南宁市竹溪大道5号和美家园1-1-3002号	15278458812

### 二、投标产品的质量保证

1. **质量保证体系**：理邦公司已经通过了国际权威认证机构德国TUV公司的ISO9001:2015和ISO13485:2016质量体系认证以及CE质量体系认证，具备完善的质量保证体系和质量检测手段，产品符合国家和行业标准。
2. **质量保证期**：设备安装调试验收合格后，监护主机免费保修贰年，其他机免费保修壹年，终身维修。

### 三、售后服务响应时间

理邦公司提供7\*24小时技术支持，接到服务请求后半小时内响应。

## 售后服务承诺书

致：中兴桂（北京）国际招标有限公司

我司针对 项目名称：东兴市妇幼保健院2024年第一批医疗设备采购，项目编号：FCZC2024-J1-50397-XGZB 项目，提供以下售后服务及产品质量保证承诺：

### 一、公司售后服务概况

1. 理邦公司的研发及制造基地位于广东省深圳市，拥有强大的技术力量，公司专门建立一套完善的客户服务管理体系，设有由数十名资深专业产品服务工程师组成的客户服务部，由该部门直接负责此项目的售后服务。
2. 理邦公司售后服务获得荣誉：  
在“中国医疗设备行业数据及售后服务调研”中荣获：**监护类产品线（1%≤保有率<10%）三级医院：售后服务满意度第一名、市场保有率第一名**
3. 为保证对售出的机器提供完善的售后服务，我公司在全国各地设有售后维修服务网点，配备了经深圳总部严格培训的售后服务工程师。

深圳总部产品服务部地址：深圳市坪山新区坑梓街道金沙社区金辉路15号

联系人：葛晓 联系电话：0755-26897215 0755-26897203

**售后服务电话：400-930-7573**

4. 理邦公司在广西南宁设有售后维修服务点，配备了经深圳总部严格培训的售后服务工程师，详见下表：

序号	姓名	维修服务中心地址及电话	联系电话
1	韦页羽	广西南宁市竹溪大道5号和美家园1-1-3002号	18677171556
2	徐彬彬	广西南宁市竹溪大道5号和美家园1-1-3002号	18978837100
3	苏广平	广西南宁市竹溪大道5号和美家园1-1-3002号	15278458812

### 二、投标产品的质量保证

1. **质量保证体系**：理邦公司已经通过了国际权威认证机构德国 TUV 公司的 ISO9001:2015 和 ISO13485:2016 质量体系认证以及 CMD 质量体系认证，具备完善的质量保证体系和质量检测手段，产品符合国家和行业标准。
2. **质量保证期**：设备安装调试验收合格起算，监护主机免费保修贰年，其他机免费保修壹年，终身维修。

### 三、售后服务响应时间

理邦公司提供 7\*24 小时技术支持，接到服务请求后半小时内响应。

#### 四、维修服务收费标准

保修期内，由于产品本身原因造成的故障（人为损坏除外），我公司免费修复，如无法修复，我可免费更换同等产品。保修期后，提供终身技术支持，同时提供有偿收费服务。

#### 五、其他服务承诺

1. **回访：**我公司产品服务部已建立定期回访制度。
2. **安装调试：**由我公司资深工程师免费为买方进行安装，调试。
3. **验收：**由用户会同我方人员按照产品标准、招标文件及合同对货物进行外观及性能验收并填写验收报告确认。
4. **保证交货期的措施：**我公司拥有强大的生产能力，投标产品均采用产品线批量生产，且建立了一套完善的进销存管理体系，使所生产的产品均能保持一个合理的的库存量，以保证按期交货。
5. **零配件供应：**投标设备制造工厂设在深圳并在各地办事处设有售后维修服务点（设有常用零配件库），拥有充足的零配件，可以最快速地为用户提供零配件和及时的维修服务。

#### 六、培训计划

购买理邦产品的用户可享受免费操作维护培训。

1. **培训费用：**免费
2. **培训地点：**设备安装现场培训
3. **培训时间：**培训直到学会为止
4. **培训人员：**设备使用人员及技术人员
5. **培训内容：**设备的基本结构、性能、主要部件的构造及修理，日常使用保养与管理，常见故障的排除，紧急情况的处理等。



仅供项目名称：东兴市妇幼保健院2024-11-11年第一批医疗设备采购，  
项目编号：FCZC2024-J110397-01

## 质量保证措施

深圳市理邦精密仪器股份有限公司主要经营数字化医用电子产品及有关医用信息集成化管理服务。

宗旨：是以创新、开拓、求实、守信精神，不断向客户提供技术先进、性能价格比高的优质产品和客户满意的服务。

愿景：成为优秀的从事人类健康产业的国际型公司，提供有价值的、创新的、高质量的产品和服务，为人类健康和社会文明发展做出贡献。

### 质量方针：

倾听：了解顾客的需要；

创新：产品的持续改善；

严谨：健全的字处理体系；

回馈：最大的顾客满意。

理邦致力于将公司产品、工艺和服务对环境造成的影响降到最低，确保产品使用安全，保障生命健康，为此理邦将有害物质管控作为质量要求的一部分。

理邦通过以下措施和方案控制产品质量，保证客户满意。

### 1. 质量保证体系

公司依照 ISO9001:2015、ISO13485:2016 质量体系，要求每位员工树立起“以客户需求为导向，法律法规为准绳，持续创新预防污染”的质量意识。

对于质量的控制，公司成立了质量控制小组，遵循法规及体系标准要求建立管理流程，在整个产品周期中从开发注册，原材料的采购，过程控制到整机调试、产品检验、包装每一个环节均严格执行标准要求。

公司建立了完善的客户反馈和满意度调查体系，保证信息沟通和服务的通畅，及时反馈并解决或预防可能存在的质量问题。

### 2. 质量体系持续改进

为输出客户满意的产品以及符合法规要求制定相关控制程序，通过管理职责、资源管理、产品实现、以及测量、分析和改进四大过程的管理，满足客户要求，增强客户满意度。



### 3. 质量保证标志

理邦生产的每台设备都配备《产品配置清单》、《验收单》、《产品保修卡》、《合格证》等质量保证标志文件，保证用户的利益。

### 4. 相关支持文件

我公司所有产品已通过《食品药品监督管理局》检测并获得CFDA产品注册证。

综上所述，我公司产品质量达到或超过同行业同类产品质量水平，在用户心目中树立了“理邦仪器”的品牌形象，相信每一个接触理邦产品的客户都会感受到“理邦仪器，关怀生命”的信念。



## 美的生物医疗售后服务

### 1、售后服务承诺及内容

我公司郑重承诺，如承我公司的投标文件被评定为中标，我公司对于中标货物，除完全响应招标文件对伴随服务和售后服务的所有要求外，还将按照以下条款提供优质和完善的售后服务：

#### > 美的生物医疗针对项目客户的承诺

##### ① 保修期及售后服务

A. 设备验收合格后，质量保证期**医用冰箱五年整机质保**，终身提供上门维修服务。  
B. 终身免费提供技术咨询及技术支持服务、免费提供系统软件各应用软件的免费维护、更新和升级。  
C. 质保期内如质量问题包修、包退、包换，期满后以后的维修只收取材料成本费。我方派人到最终用户现场进行设备安装、调试、培训和验收工作，服务承诺坚决贯彻执行《中华人民共和国产品质量法》、《中华人民共和国消费者权益保护法》及《部分商品修理、更换、退货责任规定》(即新“三包”规定)，为用户提供全方位服务；

我们将提供7×24小时电话技术支持、现场响应、故障诊断及排除、最佳使用环境建议、备件提供等多种方式为用户提供全面服务。

#### D、提供全国免费服务咨询热线：4006-892-020

##### ② 高效的维修服务响应

本次采购所有产品在运维期内保证提供7×24小时服务响应，我司在项目所在地的核心售后服务网点备有投标货物充足的零配件，在接到用户故障信息后，在15分钟内电话响应，并按照不同的故障等级提供适当的对应服务。运维工程师在30分钟内响应，并在12小时内到达现场，24小时内排除故障。我司保证采购人相关部门及指定用户在使用所购产品时，及时予以技术支持。

保修期外，维修工作结束后，对同一故障及配件，提供6个月免费保修。

##### ③ 强大的售后支持力量

我方以美的集团强大的售后服务系统，以用户所在城市、地(县)为依托，建立完善的服务网络。将利用现有的售后服务体系培训符合要求的本地的服务人员，利用本地优势建立快速反应的售后维修服务体系。

总部售后服务支持人员及联系电话：15155942632

售后服务总部名称：美的生物医疗有限公司

售后服务总部地址：合肥市经济开发区紫石路与佛掌路美的集团冰箱工业园

售后服务总部经理：张建东 18949827267

售后服务总部电话：4006-890-020

## 售后服务人员配置

## A、公司总部售后服务人员部分明细表

序号	联系人	联系电话	岗位职责
1	张曼杰	18949827267	售后服务部经理
2	李伟成	4006-890-020	售后服务部信息员
3	李红飞	4006-890-020	售后服务部信息员
4	姜建军	15155942622	售后技术支持

## ④ 主动性的售后客户回访

定期上门检修服务、定期回访，每年内不少于2次上门保修服务。针对该项目的设备进行调试与维护，降低在使用过程中由于设备使用不当或损坏影响工作效果。

## ⑤ 无时无刻的技术咨询服务

终身免费咨询服务：在任何时候、任何地点，均可享受到终身的免费咨询服务。

1) 我方提供电话、视频通话、现场等多种服务方式，为客户解决问题。

2) 对于技术问题的咨询，如果当时无法确切回答，应记下客户的联络方式，并向客户说明会在找到解决方案后的第一时间与客户联系。

3) 当接到投诉电话时，先保持平和的心态专心地倾听，避免与客户产生纠纷，并立即组织专业人员对投诉事件进行妥善处理。



## 2、保修期内的服务内容和方式

我公司将对项目设备提供免费保修服务，在保修期内对投标设备提供免费的现场维修、维护服务。

设备因质量问题引起的问题，我公司将严格按照上述的售后服务承诺为项目用户提供服务，在保修期内，我方将承担所出现缺陷的设备或零部件进行更换维修的费用。

在保修期内的维护服务方式包括：

- 1) 无偿提供电话、网上通讯、视频通话、E-mail 等技术咨询服务；
- 2) 无偿提供预防性维护服务，防止因操作环境故障影响用户正常使用；
- 3) 无偿提供现场维修服务，防止因设备故障影响用户正常使用。

## 3、保修期外的服务内容

我公司提供本项目的技术咨询服务、对需更换的零配件只收取材料费用、免费软件升级，对于一些比较重大的问题，用远程支持无法帮助用户解决的，将派有关领域的技术专家去现场解决，帮助用户进行故障诊断和有关的安装、调试和调整设备的组件。我公司将充分利用整体力量，为项目用户提供一流的服务。



## 科学完善的售后服务保障体系

### 服务承诺

- (一) 服务目标：“顾客满意 100 分”、追求消费者“全满意”
- (二) 服务标准：“认真做足 100 分”
- (三) 服务理念：“顾客永远是第一位的”
- (四) 顾客服务“四全”

#### 1. 全天候响应

全国呼叫中心和 24 小时免长途服务热线：  
4006802020。

无论您身处哪里，我们随时为您排忧解难。

#### 2. 全过程跟进：

对顾客的服务请求进行全过程跟进管理，让您真正买得放心，用得舒心。

#### 3. 全健康服务：

常为美的生物医疗产品做“体检”，健康生活伴随你，每次上门都对生物医疗产品进行全面保养、检查，保您安心使用。

#### 4. 全方位关怀：

换位思考——尊重顾客，站在顾客的立场去考虑并解决问题；

以诚相待——对顾客礼貌、热情、细致、耐心，充分体现客户关怀；

定期电话或上门回访——征求顾客意见，聆听顾客心声，保证用户 100% 满意。

#### (五) 网点管理“四化”：

##### 1. 服务有形化：

统一的店面设计、装修；

统一规范的内部办公标语；

统一规范的服务形象（工作服、垫布、擦机布、鞋套等）；

统一规范的服务行为、用语。

##### 2. 服务网络化：

全国设有 38 个服务分中心，拥有三千多家服务网点，服务网络辐射全国。建立了产品技术研发中心、用户服务中心、中心技术支持、服务商服务工程师的四级技术支持体系，实现及时有效的技术支持。

##### 3. 服务信息化：

全国联网电脑信息系统，总部管理总部、各地中心到网点全程信息化。配以先进的呼叫中心系统，为每位顾客提供及时高效的服务。

##### 4. 服务标准化：

服务内容标准化；

服务作业标准化；

服务管理标准化。

### 二、服务形象

#### (一) 店面形象：

1. 门店形象：标准化的门头，接待台，休息区；

2. 门头标准：

(1) 服务旗舰店（上门中心店）：美的顾客服务旗舰店+旗舰店所属区域与编号+全国统一服务热线；

(2) 普通服务店：美的顾客服务中心+全国统一服务热线；

### 3. 店内人员形象：

#### (一) 语言形象

(1) 着装：标准化的形象工装；

(2) 语言：“五到”、“五声”；

★“三到”：顾客到、微笑到、敬语到；

★“五声”：顾客进门有“迎声”；顾客询问有“答声”；顾客帮忙有“谢声”；照顾不周有“歉声”；顾客离开有“送声”。

注：服务门店服务人员建议其次以市场实际情况为准。

#### (二) 个人形象：

1. 穿着美的品牌工装，整齐干净，不破损、不掉扣；

2. 佩戴美的工作证；

3. 鞋袜干净无破损；

4. 面部：面容清洁，牙齿干净，口腔无异味，不留长胡须；

5. 头发：前不遮眉、后不盖领、两侧不压耳；

6. 指甲：不蓄长甲，无污垢，保持日常干净卫生；

#### (三) 物料形象：

##### 1. 工作服：

(1) 带有美的品牌 logo 的工作服，分夏装、春秋装、冬装；

(2) 颜色与美的品牌 VI 设计色调一致；

##### 2. 工作证：

(1) 佩戴美的品牌 logo 的工作证；

(2) 颜色与美的品牌 VI 设计色调一致，款式为竖款；

(3) 卡背面服务内容包含：工作证的使用说明等相关内容；

##### 3. 工具箱包：

(1) 品牌专用工具包；

(2) 工具包外观整洁干净；

(3) 包内配备必要工具、仪器及垫盖布、鞋套、抹布等标准化物资；

##### 4. 垫盖布、抹布、鞋套：

(1) 带有美的品牌 logo，颜色与美的品牌 VI 设计色调一致；

(2) 鞋套、盖布、垫布、抹布外观保持整洁；

##### 5. 收费标准手册：

(1) 以公司统一印制配发的收费标准为准；

(2) 涉及维修使用的备件费以服务热线、官方网站同步查询一致为准；

(3) 收费手册以官网、服务热线同步查询为准；

#### (四) 服务态度：

##### 1. 有求必应，有应必答：

(1) 急用户之所需，想用户之所想；

(2) 服务工作中拒绝推托、应付、敷衍、懈怠、厌烦、冷漠、轻蔑、傲慢、无所谓的态度；

##### 2. 积极主动，热情耐心：

(1) 用户出现在视线前方三米距离并向服务人员走近时，要以温和的目光与用户接触；

(2) 在接触用户的过程中，服务人员要以微笑的面容接待；

(3) 当用户询问时，以积极热情的态度做解答，语气不生硬；

(4) 以主人翁态度 and 责任感对待本职工作，坚守岗位，对客户耐心，不急躁不烦躁，操作要快速、敏捷，程序要准确无误；

### 3. 服务礼仪，举止文雅：

- (1) 注重仪表，外表形象应给人庄重、大方的感觉；
- (2) 对用户服务时态度和蔼，语言亲切，称呼得当，使用敬语，语言运用准确得当；
- (3) 服务操作时日常坐、立、行、说，举止大方，动作规范，文明优雅；

### 4. 细致周到，创造感动：

- (1) 做事细致周到，离开时将客户的垃圾随手带走；
- (2) 遇到病残或用户主动求助，对有困难的用户提供力所能及的帮助。

## ②美的生物医疗服务网络管理标准

### (一) 目的

为规范新建服务商和撤销老服务商的标准及流程，使服务商管理规范化、标准化，特制定此管理规定。

### (二) 定义

**建立：**批准有签约意向、硬件与软件都达标的美的生物医疗产品技术服务单位，成为美的生物医疗产品售后服务网点；

**撤销：**对违反类的服务商管理规定、服务工作出现重大失误或服务商因自身原因自行提出取消服务商服务资质的签约单位，终止网点服务资质。

### (三) 内容

#### 1. 建立程序：

- (1) 建立服务商需求确认：根据市场需求结合实际情况确认是否需要建立服务商；
- (2) 资料准备：见《建点申请表》“资料说明”要求，并提供《制冷剂规范操作承诺回执函》；
- (3) 服务经理确认：服务经理现场确认服务商资质；
- (4) CSS 流程审核：中心提交-总部网络管理审核-总部服务部长审批-相关人员备案；
- (5) 质保金及备件押金：根据业务需求提供；
- (6) 授权：建立时同步完成授权，中心提交-总部网络管理审批-技术认证；
- (7) 签约：服务商在 CSS 中签订电子协议，未三证合一无法签订电子协议的签订纸质合同；
- (8) 领取工程师工作证：统一模板，系统编码；

新建服务商必须在确认系统操作、业务流程、技术能力均满足服务要求后，方可开通系统，续签服务商按照新建签约服务商标准进行审核。

#### 2. 建立签约服务商的必备条件

##### (1) 硬件设施及人员要求

项目	条件	
服务人员	固定技术人员（安装、维修）	1名以上（签订劳动合同、购买商业保险，）
	管理人员	有维修、信息员、回访员（熟练操作电脑）（可兼职） 兼职、兼职培训教师
硬件设备	电 脑	2台以上并上互联网（带宽要求4M或以上，）
	长途电话	2部以上
	传 真	1部以上（根据实际需求确定）
	安装及维修工具	1套以上（根据安装工程师匹配情况确定）
	交通工具	送货车辆一部以上及必备的上门交通工具

办公环境	办公区	有单独的办公区，并设有接待区
	备件仓	有单独的备件仓并采用货架管理，面积不小于 10 平方
	培训场地	有专门的培训场地
其它要求	管理制度	有健全的各项管理制度
	服务能力	有远距离服务的能力
	持证上岗	服务工程师进行焊接等特种作业时，要求持证才能上岗。例：焊工证等。
	服务能力	具备服务产品、电器产品销售能力，具体由中心制定任务

(2) 服务商应有充足的备件安全库存，具体标准参照服务商协议；

(3) 原则上三类及以下市场不建立自保点，特殊情况根据市场实际需求确认；

(4) 服务商安装、维修人员数量必须满足区域服务需求，人员应具备相应产品服务资质或有一年以上的相应产品服务经验，要能够解决所负责区域内 95% 以上的问题，尤其是维修问题；

(5) 服务商应严格按照总部及中心下发的各项业务标准执行操作，并接受中心的监督及管理。

### 3. 服务能力补充：

对于达不到建立服务商条件的偏远区域或乡镇市场，可以通过建立合作服务站形式补充，具体标准如下：

(1) 该区域已有美的经销商，且月度安装、维修信息量在 20 条以上；

(2) 该区域距离现有服务商距离在 30 公里以上；

(3) 优先选取具备维修能力的服务单位建立合作服务站；

(4) 合作服务站在该区域具有唯一性，应同时具备安装、维修等服务能力。

### 4. 服务商授权：

#### (1) 新建点服务商授权：

① 信息处理培训：中心信息管理结合信息处理流程、系统操作流程及规范对服务商信息员及相关人员开展业务培训，确认服务商相关人员掌握业务流程规范后视为合格；

② 备件管理培训：中心备件管理结合区域历史服务数据，培训服务商相关人员备件领用、计划、库存管理、工单订单、旧件返回等业务规范及系统操作，服务商备件管理人员掌握后视为合格；

③ 结算管理培训：中心结算管理结合系统操作对服务商相关人员培训，从系统录入规范、结算标准、结算规范、发票管理等方面进行讲解，确认服务商费用管理人员掌握后视为合格；

④ 技术管理培训：中心技术结合技术规范、服务标准、不良品管理等组织服务商相关人员培训，确认服务技术主管、工程师掌握基本规范后视为合格；

⑤ 以上培训均达成最低标准后方可开通相应授权，及系统操作权限；

#### (2) 服务商授权变更：

① 区域授权变更：对于中心因业务开展需要调整授权区域授权的，结合业务相关要求及文件等通过 CSS 系统操作；

② 服务商增加业务授权：增加原授权业务授权，如最后一公里网点增加维修授权，中心有针对性的开展服务业务培训；

#### (4) 服务商取消授权：

① 待撤点服务商中心提供调整文件或服务商撤点申请表作为调整依据，通过 CSS 系统流程调整授权；

② 中心规划调整的，要求中心有区域规划文件作为依据，同时涉及撤销性质的授权调整必须有相应调整规则及复核规则的通报作为依据，通过 CSS 系统调试区域授权；

③对于服务商需要调整减少部分业务授权的,要求中心同时提供调整公文及执行标准等相关文件支持;

#### 5. 服务商资料变更:

服务商在经营过程中涉及到的资料变更,可以通过提交变更申请,在服务系统中完成,对于涉及法人相关资料变更的需要通过新建点操作,具体如下:

(1) 基本信息变更:服务商可直接在系统中完成修改部分系统资料,如电话、联系人、店面信息变更等;

(2) 重要信息变更:服务商需要通过系统提交变更流程才能修改的部分系统资料,如考核分类、考核分类等需要中心确认的相关信息;

(3) 关键信息变更:服务商提交变更流程需要总部确认修改的部分系统资料,如授权相关调整信息;

(4) 新建操作变更:服务商涉及三证变更的,经营主体发生变化的需要通过新建点操作变更相关资料;

(5) 变更申请需要附《服务商资料变更申请表》并加盖公章在 CSS 系统提交申请流程,对于基本信息可以直接变更,涉及中心、总部确认审核的需要选择审核人申请变更,涉及四证等经营主体发生变化的需要按照建点程序操作并将《服务商资料变更函》作为附件方可审核通过。

#### 6. 服务商整改程序:

(1) 警告整改:中心下达《服务商整改通知单》,明确服务商需整改内容,要求服务商 24 小时内提交《服务商整改计划表》,中心对整改报告的可实施性确认,并监督服务商整改;

(2) 停工整改:中心下达《服务商整改通知单》,明确服务商停工原因及需整改内容,要求服务商 72 小时内提交《服务商整改计划表》,中心指导服务商进行完善并确认整改可实施性,报总部服务网络负责人审核通过后实施整改,整改时限为 30 天;

(3) 撤销:停工整改无效或因服务商触犯撤销条款,中心下达《服务商协议终止申请表》并清理服务商所有费用、库存备件等,清理所有遗留问题后启动撤销流程,终止合作;

(4) 警告整改无效或拒不整改的升级为停工整改,停工整改无效,整改方案不能满足要求或拒不整改的升级为撤销;

(5) 整改通知需要通过 MIP 走中心外发文流程操作,中心规范对服务商过程管理,严格按照公文流程要求执行;

#### 7. 服务商警告整改:

根据服务商日常工作配合、业绩表现等出现以下情况的,下达警告整改函:

- (1) 不按总部或中心要求,参与培训或培训不合格的;
- (2) 拒绝中心派工或无理要求中心改派的;
- (3) 出现上门服务不及时、不规范,造成恶劣影响的;
- (4) 不按服务管理制度进行医生处理,违规操作的;
- (5) 被超过 2 家经销商同时投诉服务原因且不整改的;
- (6) 出现虚假安装、维修单据的;
- (7) 出现信息单虚假反馈服务过程存在安全隐患且不整改的;
- (8) 售后 KPI 业绩指标连续 2 个月不达标或总部或中心要求的;
- (9) 违反本手册或中心正式下发的相关管理制度的;

服务商接到警告整改函后,3 日内提交书面整改报告至中心,经中心审核后实施整改,对于不积极整改或整改无效的,下达停工整改通知书。

#### 8. 服务商停工整改:

严重违法公司规定,对公司造成严重负面影响,整改无效或被警告整改二次仍然不能达

到公司要求的，停止派工并下达停工整改通知书：

- (1) 服务商 KPI 业绩指标连续 3 个月未达标；
- (2) 拒不配合总部或中心要求开展售后工作的；
- (3) 超过 3 次违反本手册或中心正式下发的相关管理制度的；
- (4) 超过 3 次拒绝中心派工或无理要求中心改派的；
- (5) 超过 3 次上门服务不及时、不规范，造成恶劣影响的；
- (6) 超过 3 次出现信息弄虚作假反馈的；
- (7) 超过 3 次按 2 周回访维修回访不通过比例超标的；
- (8) 维修单据作假金额单次超过 1000 元或累计超过 2000 元的；
- (9) 经服务商停止派工整改无效果的；

服务商接到停工整改通知后，系统权限将被停止，费用冻结。服务商 7 日内提交整改报告至中心，由中心对整改方案进行指导及确认，报总部服务网络负责人审核通过后实施整改，停工整改时限为 30 天，如整改无效或整改后仍无法达到公司要求的，将予以撤销处理。

#### 9. 服务商撤销：

严重违法违反公司规定且整改无效，对公司造成较大负面影响或拒绝整改，下达撤销通知书并清理所有费用、备件，清理所有遗留问题后启动撤销流程终止合作。出现下列情况之一者，将直接撤销服务商的服务资格：

- (1) 出现重大投诉、曝光，给公司造成较大损失的；
- (2) 故意损坏公司声誉的；
- (3) 服务商存在作假套取公司资源，情节严重的；
- (4) 年度内拒不参加中心培训、会议，不按照公司管理执行的；
- (5) 技术能力不能达到服务要求，且经过培训仍不能胜任的；
- (6) 月度考核成绩连续 4 个月或累计 6 个月排名靠后达到撤销条件的；
- (7) 恶意将正品鉴定为不良品造成公司损失严重的；
- (8) 服务商无法达到中心工作开展要求的；
- (9) 违反《服务商服务承包协议书》规定，不能按《服务管理手册》开展工作的；
- (10) 服务商自身原因提出终止协议的。

美的生物医疗以提供满意的客户服务为目标，建立了以有形度、同理度、专业度、反应度、信赖度五大要素为衡量标准，以服务流程管理、呼叫中心管理、客户信息反馈、服务规范管理、服务质量监控管理等多项管理体系构成服务综合支撑体系。

为了解决用户报修的后顾之忧，4006392020 服务热线全天 24 小时接听（含节假日），提供所有用户信息闭环的服务，包括：服务咨询、维修和投诉处理，系统信息及时派单，信息跟踪处理，所有信息定单 100% 闭环。处理各新闻媒介和网络投诉信息，提供服务质量监控数据月度报表，对服务系统订单的演变过程严格监控。南、北呼叫中心分四班运转制度，确保 7\*24 小时热线畅通，随时接受全国美的生物医疗用户咨询、报修电话。

#### ③产品的技术服务

- (1) 合同签订后，积极配合甲方保质保量地完成合同规定的各项内容。
- (2) 安装调试方案。设备到货的同时安装工程师到达安装现场，按规定工期完成安装任务。安装调试完毕后甲乙双方共同进行验收，提供完整有效的验收报告。
- (3) 安装验收合格后，提交用户全套技术资料（包括使用说明、设备正常使用维护保养及注意事项、常见故障及维修等）。

(4) 美的生物医疗可为用户有关人员提供免费制冷设备专业基础理论培训及设备的维护保养、一般故障排除。

(5) 提供7天×24小时热线服务。

(6) 长期的免费技术支持，长期的免费技术指导。

(7) 做好技术培训，定期做好质量回访工作，就设备使用情况进行定期检查。

(8) 及时发现故障以及隐患并及时处理。

④ 产品异常情况处理

1) 拨打全国统一服务热线4006892020进行故障报修。

2) 接到美的生物医疗服务热线报修电话后，现场进行鉴定，直到原货物修复。

5、送检服务

我公司专业技术工程师对所售货物进行定期送检服务，免费进行货物的维护、保养服务，使货物使用寿命最大化。

1. 每隔一个月时间，对医用冷藏箱清洁保养一次。

2. 每年内不少于2次对设备进行送检服务。



## 5、技术响应、偏离情况说明表

技术响应、偏离情况说明表

序号	货物名称	竞争性谈判文件要求	谈判响应文件具体响应	响应/偏离	说明	
1	臭氧冲洗治疗仪	一、设备名称及数量				
		臭氧冲洗治疗仪 1 台。	臭氧冲洗治疗仪 1 台。	无偏离		
		二、设备用途及基本要求				
		主要参数指标：	主要参数指标：			
		1. 冲洗出水流量：可调范围：(0.5~1) L/min；	1. 冲洗出水流量：可调范围：(0.5~1) L/min；	无偏离		
		2. 冲洗出水压力：可调范围：(0~180) kPa；	2. 冲洗出水压力：可调范围：(0~180) kPa；	无偏离		
		3. 臭氧产量：空气源时：臭氧产量≥800mg/h；纯氧源时：臭氧产量≥4500mg/h；	3. 臭氧产量：空气源时：臭氧产量 1017mg/h；纯氧源时：臭氧产量 4842mg/h；	正偏离	臭氧产量：空气源时：臭氧产量 1017mg/h；纯氧源时：臭氧产量 4842mg/h；	
		4. 治疗臭氧气体浓度：空气源时：应大于 3mg/L；纯氧源时：可调范围 (1~40) mg/L；	4. 治疗臭氧气体浓度：空气源时：为 5mg/L；纯氧源时：可调范围 (1~40) mg/L；	正偏离	开启处方式治疗	
		5. 冲洗臭氧水的臭氧浓度：空气源时：应大于 1mg/L；纯氧源时：可调范围 (1~15)mg/L；	5. 冲洗臭氧水的臭氧浓度：空气源时：为 1mg/L；纯氧源时：可调范围 (1~15)mg/L；	无偏离	开启处方式治疗	
		6. 治疗仪的气体流量计：可调范围(0~5)L/min；	6. 治疗仪的气体流量计：可调范围(0~5)L/min；	无偏离		
		▲ 7. 脚踏开关：符合 YY1057-2016 标准；	▲ 7. 脚踏开关：符合 YY1057-2016 标准；	无偏离		
		▲ 8. 超声雾化率 ≥ 4mL/min；	▲ 8. 超声雾化率：为 5.3mL/min；	正偏离	超声雾化率：为 5.3mL/min；	
		9. 噪音：≤55dB(A)；	9. 噪音：为 49dB(A)；	正偏离	噪音：为 49dB(A)；	
10. 冲洗温度调节范围 20℃~38℃；	10. 冲洗温度调节范围 20℃~38℃；	无偏离				

	11. 冲洗液过热保护：当水温过高时（超过 40℃时），设备应不能冲洗，设备具备双重温控探头保护，当其中一个温控探头失效时，另一个温度探头要同样起到超温保护用；	11. 冲洗液过热保护：当水温过高时（超过 40℃时），设备应不能冲洗，设备具备双重温控探头保护，当其中一个温控探头失效时，另一个温度探头要同样起到超温保护用；	无偏离	
	▲ 12. 臭氧气体泄漏量 ≤ 0.16mg/m <sup>3</sup> ；	▲ 12. 臭氧气体泄漏量为 0.05mg/m <sup>3</sup> ；	正偏离	臭氧气体泄漏量为 0.05mg/m <sup>3</sup> ；
	▲ 13. 臭氧气体残留量 ≤ 0.16mg/m <sup>3</sup> ；	▲ 13. 臭氧气体残留量为 0.08mg/m <sup>3</sup> ；	正偏离	臭氧气体残留量为 0.08mg/m <sup>3</sup> ；
	14. 消毒、杀菌效果：治疗 20min 后，对金黄色葡萄球菌、大肠杆菌的杀灭对数值大于等于 3；治疗 30min 后，对白色念珠菌的杀灭对数值大于等于 3。	14. 消毒、杀菌效果：治疗 20min 后，对金黄色葡萄球菌、大肠杆菌的杀灭对数值大于等于 3；治疗 30min 后，对白色念珠菌的杀灭对数值大于等于 3。	无偏离	
	主要功能要求：			
	1. 机体材料：医疗器材机箱专用 ABS 塑料，防静电、防辐射；	1. 机体材料：医疗器材机箱专用 ABS 塑料，防静电、防辐射；	无偏离	
	2. 显示屏幕：10.1 寸蓝色 LCD 液晶屏幕，二级防水，全触摸按键操作；	2. 显示屏幕：10.1 寸蓝色 LCD 液晶屏幕，二级防水，全触摸按键操作；	无偏离	
	3. 储液瓶容积：大于 4L，采用透明瓶体，瓶体带容量刻度，液体多少清晰可见；	3. 储液瓶容积：大于 4L，采用透明瓶体，瓶体带容量刻度，液体多少清晰可见；	无偏离	
	4. 具备缺水报警、超温保护功能、超声雾化功能，并且精准可控；	4. 具备缺水报警、超温保护功能、超声雾化功能，并且精准可控；	无偏离	
	5. 控制系统：智能控制系统，在线显示时间、臭氧气液浓度、气液流量等参数值；	5. 控制系统：智能控制系统，在线显示时间、臭氧气液浓度、气液流量等参数值；	无偏离	
	6. 多重尾气回收方式，在长时间雾化治疗过程中，保障了医生与患者的身体健康；	6. 多重尾气回收方式，在长时间雾化治疗过程中，保障了医生与患者的身体健康；	无偏离	
	7. 设备自带有智能的校准功能，可以随时对设备的技术参数进行校准，提高设备的疗效；	7. 设备自带有智能的校准功能，可以随时对设备的技术参数进行校准，提高设备的疗效；	无偏离	

		8. 设备冲洗瓶实现自动加水、自动制液、自动恒温，缩短患者冲洗的等待时间，最大程度的提高设备的使用率；	8. 设备冲洗瓶实现自动加水、自动制液、自动恒温，缩短患者冲洗的等待时间，最大程度的提高设备的使用率；	无偏离	
		9. 加温，保温自动化，患者感觉温热舒适；大于 40 度过温保护，防止患者及使用烫伤；	9. 加温，保温自动化，患者感觉温热舒适；大于 40 度过温保护，防止患者及使用烫伤；	无偏离	
		10. 设备连接自来水能自动加水并且将自来水自动过滤，省时省力省钱；	10. 设备连接自来水能自动加水并且将自来水自动过滤，省时省力省钱；	无偏离	
		11. 加温不冲洗，冲洗不加温，安全可靠。陶瓷水电隔离发明专利技术。	11. 加温不冲洗，冲洗不加温，安全可靠。陶瓷水电隔离发明专利技术。	无偏离	
2	生命体征监测仪（心电监护仪）	一、设备名称及数量		无偏离	
		生命体征监测仪（心电监护仪）2 台。	生命体征监测仪（心电监护仪）2 台。病人监护仪	无偏离	
		二、设备用途及基本要求		无偏离	
		1. 一体化多参数监护仪，具备心电、呼吸、无创血压、血氧饱和度、脉率和体温监测功能；	1. 多参数监护仪，具备心电、呼吸、血氧饱和度、无创血压、脉率、体温等常规监测功能；	无偏离	
		2. 可升级十二导心电，支持心电信号进行诊断分析，诊断算法通过欧洲 CSE 数据库测试；	2. 可后期升级十二导心电，支持心电信号进行诊断分析，诊断算法通过 CSE 数据库测试；	无偏离	
		3. 支持选配同品牌呼末二氧化碳（EtCO <sub>2</sub> ）；	3. 支持选配同品牌下的主流或主流呼末二氧化碳（EtCO <sub>2</sub> ）；	无偏离	
		4. 支持选配双通道有创血压（IBP），在机器上的一个参数接口可以进行双通道的 IBP 监测，减少附件线缆；	4. 支持选配双通道（IBP），在机器上的一个参数接口可以进行双通道的 IBP 监测。	无偏离	
		5. 支持选配心排（C.O.）；	5. 支持选配有创心排（C.O.）；	无偏离	
		<b>显示：</b>	<b>显示：</b>	无偏离	
		1. 彩色显示屏，分辨率：800×600，支持同屏显示 12 道波形以同时观察丰富的信息；	1. 彩色显示屏，分辨率：800×600，支持最高同屏显示 13 道波形。	正偏离	

	2. 支持待机模式、夜间模式、演示模式、隐私模式、插管模式、NFC 模式;	2. 支持待机模式、夜间模式、演示模式、隐私模式、插管模式、NFC 模式;	无偏离	
	<b>数据:</b>	<b>数据:</b>	无偏离	
	1. 主机配备一个 VGA 或 HDMI 接口以及不少于 2 个 USB 口, 可用于外接条码枪扫描枪、键盘、U 盘储存等设备;	1. 主机配备一个 VGA 或 HDMI 接口, 以及 2 个 USB 口, 可用于外接条码枪扫描枪、键盘、U 盘等设备;	无偏离	
	2. 支持网络流量监控及控制, 设定流量限额, 以提供更高的网络安全管控, 防止恶意软件攻击;	2. 支持网络流量监控及控制, 可以设定流量限额, 以提供更高级别的网络安全管控, 防止恶意软件攻击;	无偏离	
	3. 支持 AES128 位加密和 TLS256 位数据传输加密。	3. 支持两种加密方式, AES128 位加密和 TLS256 位数据传输加密。	无偏离	
	<b>性能特点:</b>	<b>性能特点:</b>	无偏离	
	1. 主机重量 < 3.5kg;	1. 主机重量不超过 3.5kg;	无偏离	
	2. 在任何滤波模式下均可监测 ST 值。提供心电 ST 段分析功能, 支持在专门的窗口中分组显示心脏不同位置的 ST 实时片段和参考片段;	2. 在任何滤波模式下均可监测 ST 值。提供心电 ST 段分析功能, 支持在专门的窗口中分组显示心脏不同位置的 ST 实时片段和参考片段;	无偏离	
	▲3. 在诊断模式下, 支持 94dB 的共模抑制比; 在监护、手术模式下, 支持不低于 105dB 的共模抑制比;	▲3. 在诊断模式下, 支持不低于 95dB 的共模抑制比; 在监护、手术模式下, 支持不低于 105dB 的共模抑制比;	正偏离	
	▲4. 支持 0.67Hz 的高通滤波, 确保波形有更好的稳定性;	▲4. 支持从 0.67Hz 至 4Hz 的高通滤波, 确保波形有更好的稳定性;	正偏离	
	▲5. 支持 29 种心律失常分析, 包括房颤分析、肢体低电压, 满足心电监护临床应用;	▲5. 支持不低于 29 种心律失常分析, 包括房颤分析、肢体低电压, 满足心电监护临床应用;	无偏离	
	6. QT 和 QTc 实时监测参数测量范围: 200~800ms;	6. QT 和 QTc 实时监测参数测量范围: 200~800ms;	无偏离	
	7. 无创血压成人测量范围: 收缩压 25~290mmHg, 舒张压 10~200mmHg;	7. 无创血压成人测量范围: 收缩压 25~290mmHg, 舒张压 10~200mmHg;	无偏离	

		8. 无创血压提供手动、自动、连续、序列四种测量模式。自动模式支持自定义设置血压测量间隔，间隔时间支持从 1-460 分钟内的任意整数数值；	8. 无创血压提供自动、连续、序列手动、四种测量模式。自动模式支持自定义设置血压测量间隔，间隔时间支持从 1-460 分钟内的任意整数数值；	无偏离	
		9. 同品牌具备多参数数字遥测监护产品（多参数数字遥测收发器获得无线电发射设备型号核准证书），支持未来科室的遥测监护系统升级需求，可实现有线、无线、遥测及混连等方式与中心监护系统联网；	9. 同品牌也有遥测监护产品（遥测收发器获得无线电发射设备型号核准证书），支持未来科室的遥测监护系统升级需求，可实现有线、无线、遥测及混连等方式与中心监护系统联网；	无偏离	
		10. 支持用户自行安装激光打印机驱动；	10. 可以直接安装激光打印机驱动；	无偏离	
		11. 具备技术报警和生理报警两个独立的报警灯位置，能够分别显示且同时显示两种报警，有利于医护人员远距离辨识报警情况；	11. 具备技术报警和生理报警两个独立的报警灯位置，能够分别显示且同时显示两种报警。	无偏离	
		12. 屏幕与物理按键上下分布。物理按键板和飞梭的位置需处于屏幕下方，按键受力位置低，避免机器左右移动，避免造成机器移动倾倒；	12. 屏幕在上，物理按键在下。物理按键板和飞梭的位置处于屏幕下方，按键受力位置低，避免机器左右移动，避免造成机器移动倾倒；	无偏离	
		电池舱门需采用螺钉固定，避免误开舱门意外掉电，保障供电稳定性。	电池舱门采用的是螺钉固定方案，避免误开舱门意外掉电。	无偏离	
3	医用冷藏箱	一、设备名称及数量		无偏离	
		医用冷藏箱 1 台	医用冷藏箱 1 台	无偏离	
		二、设备用途及基本要求		无偏离	
		1. 工作条件：环境温度 10~32℃，环境湿度：≤80%Rh，输入电压：220±10%，频率：50±1HZ；	1. 工作条件：环境温度 10~32℃，环境湿度：80%Rh，输入电压：220±10%，频率：50±1HZ；	无偏离	
		2. 样式：立式、双门；	2. 样式：立式、双门；	无偏离	
		▲3. 有效容积（L）：≥756L；	▲3. 有效容积（L）：756L；	无偏离	

	4.优化制冷系统设计，制冷高效；	4.优化制冷系统设计，制冷高效；	无偏离	
	5.内胆箱体材料：优质结构PCM钢板，耐腐蚀，易清洁，保温性能好；	5.内胆箱体材料：优质结构PCM钢板，耐腐蚀，易清洁，保温性能好；	无偏离	
	6.门体材质：电加热玻璃门，可根据使用环境选择常开、常关、自动电加热三种模式，门体防凝露设计，80%湿度环境下无凝露；	6.门体材质：电加热玻璃门，可根据使用环境选择常开、常关、自动电加热三种模式，门体防凝露设计，80%湿度环境下无凝露；	无偏离	
	7.高亮度LED白色数码屏，视觉更柔和，同时可显示箱内温度和湿度，显示精度0.1℃；	7.高亮度LED白色数码屏，视觉更柔和，同时可显示箱内温度和湿度，显示精度0.1℃；	无偏离	
	8.箱内5V白色高亮照明灯，功耗低、亮度高，箱内物品信息一目了然；	8.箱内5V白色高亮照明灯，功耗低、亮度高，箱内物品信息一目了然；	无偏离	
	9.压缩机：采用知名品牌压缩机，适配性强，产品性能更加稳定可靠；	9.压缩机：采用知名品牌压缩机，适配性强，产品性能更加稳定可靠；	无偏离	
	10.风机：超薄风机位于顶部设计，配合嵌入式风道，高效制冷、降低能耗的同时，箱内顶部平整设计，使用更安全，提高存储空间；	10.风机：超薄风机位于顶部设计，配合嵌入式风道，高效制冷、降低能耗的同时，箱内顶部平整设计，使用更安全，提高存储空间；	无偏离	
	11.冷凝器：微通道冷凝器，压缩机散热优化设计，冷凝器外流场优化设计，合理布局散热结构，适应各种使用环境，有效提升核心部件使用寿命，冷凝器散热能力更强，换热能力提升，整机可靠性更高；	11.冷凝器：微通道冷凝器，压缩机散热优化设计，冷凝器外流场优化设计，合理布局散热结构，适应各种使用环境，有效提升核心部件使用寿命，冷凝器散热能力更强，换热能力提升，整机可靠性更高；	无偏离	
	12.可调搁架设计：标配10个高密度钢丝浸塑搁架，间距小于1公分，防止物品掉落，带价目条，方便放置物品标识，易于清洗；	12.可调搁架设计：标配10个高密度钢丝浸塑搁架，间距小于1公分，防止物品掉落，带价目条，方便放置物品标识，易于清洗；	无偏离	

	13.门体标配机械锁，安全门锁设计，保护样本安全；	13.门体标配机械锁，安全门锁设计，保护样本安全；	无偏离	
	14.2 个万向轮+2 个定向轮设计，前面两个万向轮带有锁止功能，便于移动和固定放置；	14.2 个万向轮+2 个定向轮设计，前面两个万向轮带有锁止功能，便于移动和固定放置；	无偏离	
	15.高精度微电脑温度控制系统，内置 5 路传感器，分别为外部环温传感器、内部化霜传感器、内部温度主控传感器、箱内温度显示传感器、箱内湿度显示传感器，确保运行状态安全稳定；	15.高精度微电脑温度控制系统，内置 5 路传感器，分别为外部环温传感器、内部化霜传感器、内部温度主控传感器、箱内温度显示传感器、箱内湿度显示传感器，确保运行状态安全稳定；	无偏离	
	16.采用风幕技术，箱门处形成风幕包裹，箱内温度长效保持在 2~8℃；开门时气流阻隔外部热空气进入间室，保证箱内温度波动性 ≤2℃。（供货时提供省级第三方检测报告）；	16.采用风幕技术，箱门处形成风幕包裹，箱内温度长效保持在 2~8℃；开门时气流阻隔外部热空气进入间室，保证箱内温度波动性 2℃。（供货时提供省级第三方检测报告）；	无偏离	
	17.微孔风道加背部出风设计，保证箱内均匀性 ≤±1℃，箱内物品存储环境更加安全。（供货时提供省级第三方检测报告）	17.微孔风道加背部出风设计，保证箱内均匀性±1℃，箱内物品存储环境更加安全。（供货时提供省级第三方检测报告）	无偏离	
	18.高效制冷、降温速度快冷藏箱从温度 25℃ 降到 6℃ 时间 <80min；	18.高效制冷、降温速度快冷藏箱从温度 25℃ 降到 6℃ 时间 <80min；	无偏离	
	19.完善的声光报警系统：采用声音蜂鸣和灯光闪烁报警方式，具备高低温报警、断电报警、传感器故障报警、环温报警、开门报警、通讯故障报警等功能，确保存储物品的安全；	19.完善的声光报警系统：采用声音蜂鸣和灯光闪烁报警方式，具备高低温报警、断电报警、传感器故障报警、环温报警、开门报警、通讯故障报警等功能，确保存储物品的安全；	无偏离	

	20.多重保护功能：童锁保护、压机延时保护、压机高温保护、压力过高保护、停机间隔保护等多重保护功能；	20.多重保护功能：童锁保护、压机延时保护、压机高温保护、压力过高保护、停机间隔保护等多重保护功能；	无偏离	
	21.标配蓄电池，断电情况下，可提供不少于 24 小时报警功能，实时显示箱内温度变化；	21.标配蓄电池，断电情况下，可提供不少于 24 小时报警功能，实时显示箱内温度变化；	无偏离	
	22. 标配远程报警接口和 USB 数据导出接口，接入 U 盘可自动存储当月及上月数据，数据 PDF 格式。U 盘持续连接可自动持续存储温度数据；	22.标配远程报警接口和 USB 数据导出接口，接入 U 盘可自动存储当月及上月数据，数据 PDF 格式。U 盘持续连接可自动持续存储温度数据；	无偏离	
	23.可选远程报警功能、可选配 RS-485 接口和打印机；	23.可选远程报警功能、可选配 RS-485 接口和打印机；	无偏离	
	24.采用铝合金材质明把手，设计美观大方，方便开门；	24.采用铝合金材质明把手，设计美观大方，方便开门；	无偏离	
	25.箱体左侧标配 1 个测试孔，方便实验使用和监控箱内温度；	25.箱体左侧标配 1 个测试孔，方便实验使用和监控箱内温度；	无偏离	
	26.采用发泡保温技术发泡层厚度不大于 45mm，保温效果更好，产品更节能，发泡层设计更合理，空间利用率更高；	26.采用发泡保温技术发泡层厚度不大于 45mm，保温效果更好，产品更节能，发泡层设计更合理，空间利用率更高；	无偏离	
	27.冷凝水汇集后自动蒸发，无需人工倒水、免除冷凝水汇集烦恼；	27.冷凝水汇集后自动蒸发，无需人工倒水、免除冷凝水汇集烦恼；	无偏离	
	28.产品带有自动关门设计，避免用户忘关门、关门不严导致温度不稳定情况；	28.产品带有自动关门设计，避免用户忘关门、关门不严导致温度不稳定情况；	无偏离	
	29.获得国家 CQC 节能认证和环保认证，供货时提供认证材料。	29.获得国家 CQC 节能认证和环保认证，供货时提供认证材料。	无偏离	

说明：应对照竞争性谈判文件“第四章采购项目技术规范、参数及要求”，逐条说明所提供货物和服务已对竞争性谈判文件的技术规格做出了实质性的响应，并申明与技术规格条文的响应和偏离。特别对有具体参数要求的指标，供应商必须提供所供设备的具体参数值；如果仅注明“符合”、“满足”或简单复制竞争性谈判文件要求，将导致谈判被拒绝。

供应商名称（盖章）：广西梦卓商贸有限公司

日期：2024年7月12日

