

合同编号：12N4995089022025602

# 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标分  
标13（LED手术无影灯（双头））

合同编号：12N4995089022025602

甲方：靖西市人民医院

乙方：广西永之旋医疗器械有限公司

签订合同地点：靖西市人民医院

签订合同时间：2024年 05月 30 日



# 目 录

|               |    |
|---------------|----|
| 1、合同书.....    | 1  |
| 2、采购需求.....   | 7  |
| 3、投标函.....    | 8  |
| 4、投标报价表.....  | 10 |
| 5、售后服务方案..... | 11 |
| 6、中标通知书.....  | 22 |

# 1、合 同 书

(甲方) 采购单位: 靖西市人民医院

(乙方) 中标单位: 广西永之旋医疗器械有限公司

项目名称: 靖西市人民医院新院一批设备采购项目标项13、标项14(重)

项目编号: BSZC2025-G1-250035-GXBS

采购计划编号: JXZC2024-G1-01564-013

签订地点: 靖西市人民医院

签订时间: 2025年01月30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                                | LED手术无影灯(双头) | 山东新华 | SMart-L40plus<br>SMart-L35plus | 山东新华医疗器械股份有限公司 | 8  | 套  | 42800.00 | 342400.00 |
| 人民币合计金额: 叁拾肆万贰仟肆佰元整(¥342400.00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，也应该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. 交付使用时间：自签订合同之日起25日内交货并安装完毕。 地点：靖西市人民医院。
2. 乙方提供不符合采购文件、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. 甲方应当在设备正常使用15个工作日后，25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人公章，甲乙双方各执一份。
5. 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。
6. 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。
7. 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。
8. 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。
9. 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 30 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 6 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 2 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, 更换不及时或按逾期交货处罚 (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）、采购代理机构各壹份，甲方持叁份，乙方持壹份（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)                                                                                            | 乙方(章)                                                                                             |
| <br>2021年01月30日 | <br>2021年01月30日 |
| 单位地址: 靖西市新靖镇南门街45号                                                                               | 单位地址: 南宁市江南区富德路43号4栋316号                                                                          |
| 法定代表人: 黄金科                                                                                       | 法定代表人: 单吴                                                                                         |
| 委托代理人:                                                                                           | 委托代理人: 印纶                                                                                         |
| 电 话: 0776-6212291                                                                                | 电 话: 15677109480                                                                                  |
| 电子邮箱: jxsrmmycgb@163.com                                                                         | 电子邮箱:                                                                                             |
| 纳税人识别号: 12451081499508902N                                                                       | 纳税人识别号: 91450105MAA7P6Q50E                                                                        |
| 开户银行: 农行靖西市支行营业室                                                                                 | 开户银行: 中国银行南宁市五象广场支行                                                                               |
| 账 号: 20-630101040007472                                                                          | 账 号: 623684017148                                                                                 |
| 邮政编码: 533899                                                                                     | 邮政编码:                                                                                             |

经办人: 李强

## 2、采购需求

| 标项 | 标项名称/<br>设备名称 | 需求数量 | 技术要求                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 预算金额<br>合计（万<br>元） |
|----|---------------|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| 1  | LED 手术无影灯（双头） | 8 套  | <p>1. 采用 LED 冷光技术,每组 LED 光源都有单独的透镜聚光。</p> <p>2. 灯头为风车型设计,具有良好的层流穿透效果,双灯均符合 DIN1946-4 现代层流手术室感控要求,扰流指数 &lt;20%。</p> <p>3. ★母灯 LED 灯泡 ≥36 个,子灯 LED 灯泡 ≥36 个;每个 LED 光源可单独更换,降低售后维护成本。</p> <p>4. 灯头操作扶手与灯头一体成型,便于非洁净区人员移动手术灯位置的同时,医护人员清洁时不会留残留污染,影响洁净消毒效果。</p> <p>5. 灯头采用一体化无螺钉设计,无拼接缝隙,医护人员清洁更方便,不会留残留污染而影响洁净消毒效果。</p> <p>6. 手术灯灯头 ≥IP54 防水防尘等级。</p> <p>7. 母灯最大中心照度 160,000lx,检测结果不低于 155000lx。子灯最大中心照度 160,000lx,检测结果不低于 155000lx。</p> <p>8. 20%光柱深度（大光斑）: 1400mm。</p> <p>9. 60%光柱深度（大光斑）: 800mm。</p> <p>10. 光斑直径: 160-300mm（可调）</p> <p>11. ★光斑均匀性: d50/d10 ≥60%。</p> <p>12. 双灯深腔照明率: ≥100%。</p> <p>13. 偏置单遮板无影率: ≥76%</p> <p>14. 显色指数 Ra: ≥99。</p> <p>15. 显色指数 R9: ≥97。</p> <p>16. 具备色温可调功能,可调范围不小于 3500K-5100K,不少于 5 级可调。</p> <p>17. 光源功率 ≤40W,节能环保。</p> <p>18. 辐照度/中心照度 ≤3.5 mW/(m<sup>2</sup>·lx)</p> <p>19. ★小 C 臂绕大 C 臂旋转范围: 无限位,且灯头绕 C 臂旋转范围: 无限位。</p> <p>20. ★腔镜模式环境光光斑直径 ≥60cm,可覆盖胸腹腔;光斑均匀性不低于 50%;照度不低于 3000lux。</p> <p>21. 无影灯采用模块化设计,安装时不需要拆卸天花且不会改变层流结构,即可于无影灯旋转体基础上升级第三臂或第四臂显示器悬挂系统。</p> <p>22. 具备照度稳定技术,保证手术灯十年寿命周期内照度稳定。</p> <p>23. 可选配远程控制功能,满足通过远程一键至少可预设手术灯光斑、照度等功能。</p> <p>24. 可选配无线摄像,不小于 8 倍光学变焦</p> <p>25. 无线摄像与多功能手柄无工具快速更换;多手术间共享摄像头</p> <p>HyLED C7/C7 手术灯标准配/台</p> <p>1. 双灯悬吊系统 1 套</p> <p>2. C7 灯头带 C 臂组件,关节无限位 2 套</p> <p>3. 灭菌手柄 (HyLED X) 2 个</p> <p>4. 天花吊顶装饰组件 1 个</p> <p>5. LED 灯标准安装及服务（全包）1 次</p> <p>6. 普通手柄 2 个</p> <p>7. C7 灯头,色温可调,按键臂控 2 个</p> <p>8. 普通腔镜环境光（8000lux）2 套</p> | 63.84万元            |

### 3. 投标函

#### 1. 投 标 函

致：靖西市人民医院

根据贵方 靖西市人民医院新院一批设备采购项目标项 13、标项 14(重) (项目编号：BSZC2025-G1-250035-CXBS) 的招标公告，签字代表 周倩婷 (姓名) 经正式授权并代表投标人 广西永之旅医疗器械有限公司 (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：南宁市江南区富德路 43 号 4 栋 316 号 邮编：530000

电话：15677109480 传真：/

投标人名称：广西永之旅医疗器械有限公司

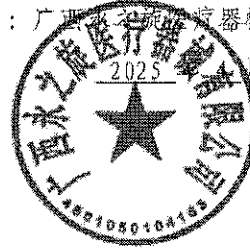
开户银行：中国银行南宁市五象广场支行

银行帐号：623684017148



法定代表人或者委托代理人（签字/签章）：

投标人（盖电子公章）：广东普安医疗器械有限公司



## 4、投标报价表

### 2. 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标项 13、标项 14(重)

项目编号: BSZC2025-G1-250035-GXBS 标项: 1 分标

投标人名称: 广西永之旅医疗器械有限公司 单位: 元

| 序号                                                   | 标的的名称         | 品牌   | 数量及单位<br>① | 单价<br>②  | 投标报价<br>③=①×② |
|------------------------------------------------------|---------------|------|------------|----------|---------------|
| 1                                                    | LED 手术无影灯(双头) | 山东新华 | 8 套        | 42800.00 | 342400.00     |
| 合计金额大写: 人民币 <u>叁拾肆万贰仟肆佰元整</u> ( ¥ <u>342400.00</u> ) |               |      |            |          |               |

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。

法定代表人或委托代理人(签字/签章):

投标人(盖章) 广西永之旅医疗器械有限公司

日期: 2025 年 4 月 11 日

## 5、售后服务方案及服务承诺

### 第一节 售后服务总体设计

#### 一、售后服务宗旨

我们始终秉承“诚信为本、敬业乐群、勇于创新、追求卓越”的企业精神，深信质量是企业立足之基，服务是企业发展之源。基于此，我们确立了“热情贴心、周到细致、诚信可靠、响应迅速”的售后服务宗旨，并严格遵循“用户至上、质量卓越、服务优质、响应及时”的核心原则。

我们深知，售后服务的质量和效率不仅直接影响客户满意度，也关乎企业品牌的长远发展。因此，我们致力于提供超越客户期望的产品与服务，建立深厚的客户信任，提升品牌美誉度。

为满足客户需求，我们设立了全天候 7×24 小时服务热线，确保客户问题得到及时响应。同时，公司成立了专门的售后服务团队，配备经验丰富的技术人员，随时为客户提供高效、专业的售后支持，确保每位客户享受到便捷、可靠的服务体验。

#### 二、售后服务原则

1. 精准匹配原则：我们致力于确保提供的设备和服务完全符合客户的业务需求，从产品质量、性能到技术支持，均经过严格把控。同时，我们在提供售后服务时，会充分考虑客户的使用场景，制定个性化解决方案，确保其获得最佳体验。

2. 主动预防原则：在传统被动响应模式的基础上，我们实施主动预防策略，定期安排设备巡检和远程监测，提前发现可能出现的问题，避免设备突发故障影响客户正常运作。此外，我们会为客户提供操作培训和维护指导，提升其自主处理问题的能力。

3. 安全保密原则：我们深知数据安全对客户的重要性，因此在整个售后服务过程中，严格执行数据安全与保密管理制度。所有服务人员均需签署保密协议，并遵守行业标准，确保客户信息不外泄。对于存储和传输的数据，我们采用先进的加密技术，全方位保障数据安全。

4. 适应性与灵活性原则：每位客户的需求各有不同，因此我们会根据客户的实际情况提供量身定制的售后服务方案，包括不同级别的维护模式、备件支持、远程和现场支持等，以最大限度地满足客户的具体需求。

5. 标准化原则：我们的售后服务体系严格遵循国家标准、行业规范及国际质量管理体系要求，确保各项服务均有统一的质量控制标准。无论是技术支持、故障处理还是客户服务流程，均做到流程标准化、可追溯，确保客户能够享受一致、高质量的服务体验。

### 三、售后服务体系

#### 1. 公司服务中心架构

##### （1）服务体系与质量保障

我公司构建了全面且高效的售后服务体系与质量保障体系，秉承“用户至上，服务为先”的核心原则，精心组建了一支由专业技术人才构成的服务团队。未来服务进程中，客户服务中心将作为技术支持与客户服务的核心枢纽，负责定期安排本地技术人员回访，迅速响应并解决用户的各类问题。

##### （2）售后服务中心团队

我们特设了一支由5名成员组成的售后服务中心，专注于为本项目客户提供全方位、高质量的售后服务，其中包括2名专业技术人员，确保服务的专业性与及时性。

##### （3）客服中心职能划分

客服中心下设技术保障部、售后服务部、产品维修部及客户信息部。客户信息部负责接收并记录客户的报修信息及反馈，进行分类归档，并根据客户需求调配至相关部门，全程跟踪服务流程，确保服务的时效性。同时，建立详尽的客户档案，实施定期回访机制。

##### （4）技术与维修服务

技术服务部专注于解决售后服务中的技术难题，迅速响应并解答客户的技术疑问，执行现场服务工作。维修部则专注于产品的维修与跟踪，确保设备的稳定运行。

## 2. 人员配置与职责

(1) 客服专员：配备1名客服专员，实行7\*24小时接听售后服务热线，即时通知售后经理调配人员。对于紧急报修，立即联系售后经理安排工程师现场处理。同时，负责处理客户投诉，主动跟进技术维护进展，对维保客户进行定期回访，确保客户满意度。

(2) 售后技术人员：售后技术人员分为两组轮巡，确保现场情况的充分了解与定期巡检。负责故障诊断排除、软硬件维修、系统升级改进、传授日常操作流程，并与维保客户沟通解决维保中的各类问题。在季度、年度大保养期间，根据实际需求增派技术人员。对于维保客户的核心设备故障、系统瘫痪或性能下降等严重影响客户日常工作的情形，将迅速安排技术人员上门解决。

## 3. 基本工作流程

客户信息部接听并记录客户的服务需求，整理归档后转至技术服务部。技术服务人员迅速与客户取得联系，深入了解故障详情，对能即时解答或处理的问题给予迅速解决；对于需现场排查的问题，则安排人员前往现场，确定故障原因。对于一般操作和技术问题，现场解决；如需维修，则派遣管辖区域维修人员全程服务；若需更换产品，则转至采购中心向厂家调换。维修人员负责故障产品的维修与时间管理，维修完成后发回客户，如需安装则上门服务。客服中心全程监督并控制服务流程，维修后进行回访。同时，客户信息部管理客户档案，实施定期回访机制，确保服务质量的持续提升。

## 四、售后服务计划

1. 故障保障计划：接到客户反馈后必须半小时响应，2小时之内赴现场处理；不需要更换备件的情况下应在4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. 服务响应时间：提供半小时内电话支持响应，出现故障2小时内提供解决方案，2小时内到场维修。一般问题应在24小时内解决，重大问题或其它无法迅速解决的问题应在一周内解决。

## 五、质保期内及质保期后服务计划

### 1. 质保期内服务

质量保修期内免费提供包括故障排除、性能调优、技术咨询等支持。我们将对产品使用、管理、操作人员进行专业培训，以应对常规突发故障，确保能够迅速有效地解决。在保修期内我们不会收取任何额外费用，设备保修期限长达72个月。

## 2. 质保期后服务

即便保修期满，我们也一如既往为用户提供进行全面的售后服务。我们将定期进行回访，对用户提出的问题给予及时处理。为了让用户更加放心，我们将指定专人负责项目用户服务工作，并定期向用户提供有关产品方面的咨询服务，做好用户单位的参谋。

(1) 专业的诊断和建议：质保期外，我公司将定期派遣专业技术人员对所提供的设备进行全面的技术诊断与性能测定，并向用户提供性能检测报告和专业维护建议，确保设备的稳定运行。

(2) 常年的技术交流：我们的专业服务工程师常年为用户提供技术咨询，并根据用户现场管理与运行情况，前往现场与设备运维人员进行“集中式”技能培训与沟通交流。期间，我们还将根据具体工作案例进行系统分析与维护经验汇编，实现相关管理信息的共享，提升用户的运维水平。

(3) 不间断的服务响应：由专业技术服务工程师提供7×24小时不间断服务响应，随时为用户解决产品相关需求和疑难问题，确保用户的业务连续性。

(4) 优惠的额外服务：对维护期间可能需要实施的专项维修服务项目，我们将给予用户优惠的收费政策。我们保证在项目实施期间，严格按照服务内容为用户提供相关服务，确保用户的满意度和信任度。

## 第二节 售后服务承诺书

广西永之旋医疗器械有限公司始终以服务作为企业发展的宗旨，致力于为用户提供全面的、高效的售后服务和技术指导支持。为此，公司设立了专门的售后服务中心，负责处理用户的各种售后需求和技术问题。

## 售后服务承诺及优势

新华医疗是一家具有 80 年历史的大型医疗器械综合性企业，2002 年在上海上市，良好的企业信誉、可靠的产品质量，为企业开辟了广阔的发展空间。

全线产品在全国均有良好的市场占有率，保证售后服务的质量、及时性尤为重要，根据市场需求，自身特点等提出“抓客服，保饭碗，学技术、会维修”的指导思想，并制定各类措施保证售后服务，具体如下：

### 一、服务体系：

1. 设置维护保养、抢修、视频中心技术工程师、客服中心专业工程师、研发人员五级服务体系！
2. 各大区设置零配件仓库保证零配件及时供应；
3. 设置专业安装、调试及培训三大售后支持队伍；
4. 设置专人现场跟踪式服务；

### 二、人员设置：

1. 外勤人员：将全国 338 个地级行政单位分成 73 个大区 280 个区域，近 600 人的外勤队伍提供售后服务保障：
  - a. 人员划分为维护保养队伍、抢修队伍，保证各地维保和抢修的基本需要；
  - b. 人员实行属地化招聘，保证包括节假日在内的 365 天每天 24 小时服务；
2. 总部人员：抽调各类设备的精兵强将形成 50 人的专业队伍，对所有项目进行专业安装、调试、培训队伍，现场跟踪服务，形成对售后服务的有力支持。

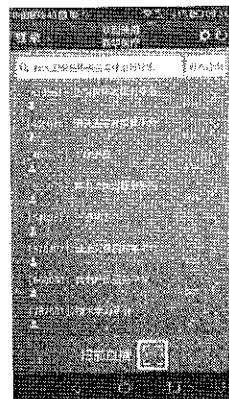
### 三、具体措施：

#### 1. 五级服务体系分工：

外勤人员保证所有设备的维护保养和抢修服务，改变以前只抢修的模式，保证售后服务的及时性，对各地无法解决的疑难问题可通过三种途径解决：

途径一：通过手机（所有外勤人员、技术人员均配置 4G 手机）与视频中心技术工程师进行现场视频沟通，指导其解决问题，如遇到视频中心工程师解决不了可邀请技术人员加入到视频网络，共同会商问题解决方案；视频中心采取 24 小时值班；

手机截屏



途径二：通过视频无法解决的总部将派出客服中心的专业工程到现场解决问题；

途径三：技术中心研发工程师：主要解决上述人员无法解决的问题及产品工艺调整，保证各类设计工艺的变化；

2、公司总部安装、调试及培训的服务方式；所有整体的安装、调整及培训均由公司总部派人到现场处理

- ①. 安装队伍：熟悉各类设备的安装要求，严格按照技术部制定的安装标准进行专业安装，确保设备的正常安装；为下一调试提供保障；
- ②. 调试服务：熟悉各类设备的性能，操作等，按照技术部制定的调试流程进行调试，保证达到设备的正常指标；为进一步运行提供保障；
- ③. 培训：分两步操作：用户现场培训和公司现场培训；
  - a. 公司现场培训：可提供 2-3 名人员到公司培训，培训内容以设备操作和简单维护为主；
  - b. 用户现场培训：派专业讲师对所有人培训进行系统化培训，培训内容有设备的操作及简单的维护操作等，具体内容如下：
    - ◇ 理论：流程、各区操作规范、国家规范；
    - ◇ 设备知识：原理、实际操作、日常保养维护、常见故障分析及排除；
    - ◇ 人事（岗位、操作职责）

3. 跟踪式服务人员：设备投入使用初期需要设备、人员及工程等各系统的磨合，包括人员对新流程、设备等需要有熟悉的过程，为此我们安装专人到现场跟踪服务，随时解决问题，服务时间根据用户的使用情况确定，周期至少 1 个月；

4. 建立零配件仓库：对于常规零配件实行大批量备货，对特殊配件实行部分备货，保证零配件的及时供应；

5. 提供年保服务：出保修期设备可以签订年保服务，年保模式多样可选择；

- ①. 全保服务：根据协议提供技术保养服务，所有零配件更换均不另行收取费用；
- ②. 半保服务：根据协议定期提供技术保养和部分零配件，（价值不易损坏配件单独收费）
- ③. 技术保养服务：根据协议定期提供技术保养，需要更换配件单独收费；

6. 响应时间：接到电话后 30 分钟内做出电话响应，工程师及时联系用户，进行故障的初步判断，1 小时内解答用户在设备使用遇到的问题，并及时提出解决问题的建议和操作方法。在基本确认故障情况后，维修人员 2 小时内到达用户现场，4 小时内进行故障排除。如 72 小时内无

法修复设备，提供备用品供用户临床使用。

四、设备保修期：设备质保期六年，保修期外可签订年保服务。

五、质保维护：质保期内对设备进行定期的免费维护保养每季度一次的免费巡检维保服务，并提供巡检维保报告；质保期外，工程师每半年一次免费的巡检维保服务，并提供巡检维保报告。

六、维护服务：维护保养工作包括：主机检测、系统调测、系统清洗、指标调测。每次维护作业后，现场填写维护记录，如实反映设备运行状况，并由买方签字确认；维护作业中若发现有故障隐患，及时通知买方并维修排除。

七、过保后承诺：超过质保期后我公司对设备终身提供维修服务，响应时间与质保期内一致。在维修设备时只收取更换的零配件费用，不收取其它任何费用，且配件价格不超过投标时配件报价承诺。保后全保费用为合同额的 5%。

#### 八、售后服务联系方式：

##### 1、总部联系方式：

① 联系电话：0533-3584408（售后）

0533-3587724（销售）

胡玉鑫：18753392015

② 免费服务热线：4006423698

③ 百色办事处售后服务网点

|               |     |             |    |                         |
|---------------|-----|-------------|----|-------------------------|
| 百色售后服务<br>办事处 | 胡玉鑫 | 18753392015 | 销售 | 百色右江区南大茶博城 5<br>栋 601 室 |
|               | 伊浩  | 18753305368 | 售后 |                         |
|               | 董其林 | 17864384643 | 售后 |                         |
|               | 宋江伟 | 15762816866 | 售后 |                         |
|               | 沈龙泽 | 18206433186 | 售后 |                         |



本证书表明持证人通过  
过中级专业技术职务评  
审委员会评审或经过主  
管单位考核认定、具有  
相应的学术技术水平。



持证人签名: 宋江伟

ZCZS

姓 名: 宋江伟

定 职

性 别: 男

评审委员会(章)

出生年月: 1989.06

工作单位: 山东新华医疗器械股份有限公司

评审时间:

现从事专业: 无影灯研发

原专业技术

职 务 资 格:

公布时间: 2018.01.19

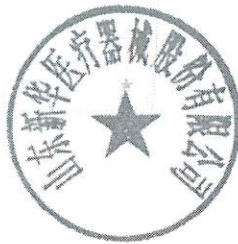
现专业技术

(生效时间)

职 务 资 格: 工程师

公布文号:

资格证书编号: 1001301034508



本证书表明持证人通过中級专业技术职务评审委员会评审或经过主管单位考核认定，具有相应的学术技术水平。



持证人签名: 刘旭军

姓名: 刘旭军



性别: 男

评审委员会(章)

出生年月: 1969.07

工作单位: 山东新华医疗器械股份有限公司

评审时间:

现从事专业: 医疗器械研发

原专业技求

职务资格:

现专业技求 工程师

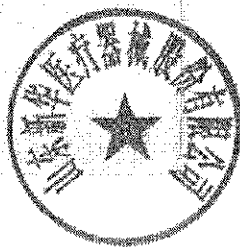
职务资格:

公布时间: 2012.01.19

(生效时间)

公布文号:

资格证书编号: 1801301034507



## 6、中标通

# 中标通知书

广西永之旋医疗器械有限公司：

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标项 13、标项 14(重) (项目编号：BSZC2025-G1-250035-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，贵公司为本项目标项 1：标项名称：标项 13LED 手术无影灯(双头)的中标人，中标金额为：人民币叁拾肆万贰仟肆佰元整(¥342400.00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



