

合同编号：12N49950890220251405

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项6
内镜清洗消毒工作站、氩气高频手术系统

合同编号：12N49950890220251405

甲方：靖西市人民医院

乙方：广西赣客供应链科技有限公司

签订合同地点：靖西市人民医院

签订合同时间：2025 年 8 月 4 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：广西赣客供应链科技有限公司

项目名称：靖西市人民医院新院一批设备采购项目标项6、标项14(重 2)

项目编号：BSZC2025-G1-250200-GXBS

采购计划编号：JXZC2024-G1-01564-006

本项目是否专门面向中小企业：否

签订地点：靖西市人民医院

签订时间：2025 年 8 月 4 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	内镜清洗消毒工作站	柯丽尔	RX-1	深圳市荣杰星医疗设备有限公司	1	套	10000.00	10000.00
2	氩气高频手术系统	南京亿高	ECO-800A+ECO-800E1	南京亿高医疗科技股份有限公司	1	套	270000.00	270000.00
人民币合计金额：贰拾捌万元整(¥ 280000.00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

- 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。
- 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. 交货期：合同生效后 60 日历日内交货完毕。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. 甲方应当在到货后十四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内镜清洗消毒工作站质保1年，氩气高频手术系统质保3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，更换不及时的按逾期交货处罚（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素造成的问题，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 2018年8月4日	乙方（章）广西赣客供应链科技有限公司 2018年8月4日
单位地址：靖西市新靖镇南门街45号	单位地址：广西壮族自治区南宁市江南区亭洪路48-1号南宁江南万达广场A3号楼十七层1713号房
法定代表人：黄建邦	法定代表人：
委托代理人：	委托代理人：吉德良
电 话：0776-6212291	电 话：15578980502
电子邮箱：jxsrmmycgb@163.com	电子邮箱：katherine_0309@foxmail.com
纳税人识别号：12451081499508902N	纳税人识别号：91450105MACWNC5E28
开户银行：农行靖西市支行营业室	开户银行：桂林银行股份有限公司南宁桃源支行
账 号：20-630101040007472	账 号：6600 0002 0915 4000 13
邮政编码：533899	邮政编码：530045

2、采购需求

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)
1	内镜清洗 消毒工作 站	1套	1、整体要求：由不同功能槽及附件组成，用于对内镜进行手动清洗，并可以使用化学消毒剂进行消毒的设备。 ★2、内洗消主体和背板：由洗消槽、干燥台、柜体、背板四部分组成，洗消槽使用高分子复合材料（AKL）一次压铸成型，表面平整光滑，无锋角接缝，抗菌，耐酸碱腐蚀，容易清洁。可对内镜的进行全浸泡，质地柔软，能最大限度防止内镜免受硬冲击造成的损害。 3、内镜清洗槽设计规格数量： 单槽规格：（软镜）580mm×750mm。数量1组 双槽规格：（软镜）1100mm×750mm，数量5组 干燥台规格：（软镜）1800mm×750mm。数量1组 组合式超干台：（嵌入式超声波用）580mm×750mm。数量1组 4、清洗消毒槽柜体： 柜体框架采用 SUS304 不锈钢材质，底部放置 PVC 底板，可有效防止因潮湿或溅水而引起的变形现象发生。柜门采用彩色钢化玻璃，防水溅且不易破裂。 5、照明系统： 采用低压照明灯，绿色环保，节约能源，光线柔和。 6、浸泡槽盖3个： 采用高透明 PVC 防弹材料吸塑成形，十米跌落不破裂。配有不同颜色的双手柄，区别污染和洁净，可清晰看到洗消、浸泡的状况。 7、自动电子水源开关： 自动控制工作站供水水源的开/关，有效防止无人看管下渗水、漏水现象的发生。 8、高压清洗水枪： 材质采用优质 304#不锈钢，防止枪体腔道腐蚀，杜绝纯净空气通过枪体腔道的二次污染。至少配八个(a 混合型 b 深锥型 c 尖嘴型 d 硅胶盖口型 e 粗堵型 f 短锥型 g 花洒型 h 细堵口型)快接式喷嘴，需在彩页中有所体现，各类喷嘴名称及用途在彩页中有文字说明，高压清洗枪与供水管连接部使用螺纹旋转接口，非快接插头，有效防止漏水现象的发生。 9、高压气枪： 材质采用优质 304#不锈钢，防止枪体腔道腐蚀，杜绝纯净空气通过枪体腔道的二次污染。至少配八个(a 混合型 b 深锥型 c 尖嘴型 d 硅胶盖口型 e 粗堵型 f 短锥型 g 花洒型 h 细堵口型)快接式喷嘴，需在彩页中有所体现，各类喷嘴名称及用途在彩页中有文字说明，高压清洗枪与供水管连接部使用螺纹旋转接口，非快接插头，有效防止漏水现象的发生。 ★10、空气过滤：空气过滤：机器内置≤0.2um 孔径 PET 材质空气过滤系统，对吹干的空气中细菌、病毒进行有效阻隔，防止二次污染。自带放水阀门，可随时排放过滤器内的水分，延长使用寿命。 不锈钢专用水龙头： 主体采用 USU304 不锈钢材质，360 度旋转式设计，表面镀铬防锈处理，抗磨损，耐酸碱，使用年限较长。	23.76

			12、医用无油空气压缩机： 采用无油活塞式设计，保证压缩气体中无油分子，压力可在 0.2Mpa-0.8Mpa 之间调节，气罐一次性储气量$\geq$25L，主机最大产气量$\geq$115L/min。配水汽分离系统，可有效将气体中含有的水分剥离出来，使气枪喷出的气体长期保持干燥。 ★13、水质处理器： 采用 ABS 材质双筒过滤器，2 个过滤桶一次注塑成型，中间无管件连接，防止因管件连接造成渗水，过滤器配银离子抗菌滤芯，可有效去除水中的杂质，抑制细菌生长，过滤孔径$\leq$5μm。 ★14、酶液/消毒液管道循环灌流装置： 酶液/消毒液管道循环灌流装置为非外挂式，主机与控制部分分离设计。平板玻璃触摸开关，液晶显示屏，可分别控制注液与注气。注液时间可控范围$\leq$99 分钟，注气时间可控范围$\geq$99 秒，灌液途中或注液完毕可进行注气或单独注气、注液。 15、水汽灌流装置： 主机与控制部分分离设计，平板玻璃触摸开关，蓝色液晶显示屏，可分别控制注水与注气。采用流动水灌流，注水时间$\geq$99 分钟，注气时间可$\geq$99 秒。 ★16、全管道灌流器： 配有可与奥林巴斯、宾得、富士能品牌的送水/送气管道，活检/吸引管道，水瓶插口相连接的接口组件。一次连接，无需再次拔插。 17、灌流器快接插头： 配有与管道灌流器相匹配的快速接头，洗消过程中只需连接快速接头，无需将全管道灌流器拆卸，方便、快捷。 18、管路自身消毒系统： 使用消毒槽内有效的消毒剂对未洗的内部管路、灌注管路进行定期消毒。 19、手套盒： 非金属喷漆，原材料为塑料制成，拥有抽拉门，可放置大\中\小各种不同的手套盒。 20、四位挂件钩： 采用 ABS 一次注塑成型，拥有四个挂钩位，可悬挂各类型管道灌流器。 21、内嵌式超声波清洗机： 全不锈钢外壳，外观精美，频率 40KHZ 内置定时/脱气功能，内容积满足需求，带定时功能，配网栏盖子。 22、测漏维护装置： 使用与内镜光源相同原理的气泵做为气源，可根据不同镜种调节相应压力值，具备实时数字压力显示屏。	
1	氩气高频手术系统	1 套	1 主机 1.1 中文操作界面； ★1.2 最高功率$>320W$； 1.3 工作电流频率≥ 2 种； 1.4 可实现包括内镜脉冲电切、内镜接触电凝、内镜喷凝、精细电切等功能； ★1.5 高兼容性国际通用器械接口≥ 4 组，其中通用单极器械接口≥ 2 组，通用双极器械接口≥ 2 组； 1.6 双极接口均为多功能接口，兼容大血管闭合、双极等离子电切，无需额外转接设备； 1.7 ≥ 8.4 英寸彩色液晶显示，无极旋钮调节，可在使用时进行快速参数调节； 1.8 出厂预设数十种手术程序及推荐电流参数，99 组新增自定义程序存储空间，自动记录近期使用手术程序（≥ 6 组）并在首页快速调用；	29.43

		1.9 负极板动态监控系统，时时监测负极板连接状态，并通过屏幕进度条动态预警，负极板异常，主机立即停止输出并发出声光报警； 1.10 针对婴幼儿及电容毯使用患者，智能禁用高风险电流并限制功率输出，以保护病人安全； 1.11 基本产品标准：防护等级 I 级符合 IEC 601-1 标准，漏电流（高/低频）符合 IEC 601-1 标准。 2 内镜电切及电凝 2.1 内镜电切技术遵循切割、凝血交替输出的经典脉冲技术； 2.2 提供 ≥ 6 种不同的脉冲电切电流，以说明书或技术文件为准，且可对其实现切割和凝血效果调节； 2.3 脉冲电切基于三大经典内镜手术（息肉圈除，EMR，ERCP）调教，直接以手术名称命名（宽蒂息肉圈除，窄蒂息肉圈除，ESD 切割，ERCP 混切，ERCP 纯切 I，ERCP 纯切 II），快速定位不同手术应用场景，简化电流调试； 2.4 提供内镜下柔凝，强凝，钳凝等不同凝血电流模式，满足差异化器械操作需要； 2.5 提供 4000Vp 低压内镜专用喷凝电流，模拟内镜氩气刀效果，操作更安全，屏幕电磁干扰更低； 3 氩气功能： 3.1 $\leq 4000Vp$ 低电压内镜氩气喷凝，降低内镜操作安全性，降低屏幕电磁干扰； 3.2 氩气凝血模式 ≥ 4 种； ★3.3 最大氩气流量 > 10 升/分钟，可调； 3.4 根据器械规格差异，智能匹配推荐的流量及参数设置； 3.5 氩气气瓶余量监测，并系统首页动态显示； 3.6 具备氩气气路阻塞报警系统及氩气低压力报警系统； ★3.7 提供可重复使用的内镜氩气喷管，经济高效； 3.8 提供二合一内镜氩气圈套器，一把器械完成息肉圈套及氩气喷凝操作，降低息肉复发率，且不用更换器械，节省手术时间； 3.9 所有氩气电极均带陶瓷保护头，绝缘隔热，避免误损伤及粘连，更高安全保护。	
--	--	--	--

3、投标函

投 标 函

致：靖西市人民医院（采购人名称）

根据贵方项目名称：靖西市人民医院新院一批设备采购项目标项6、标项14(重2)
(项目编号：BSZC2025-G1-250200-GXBS)的招标公告，签字代表（青德良）经正式
授权并代表投标人 广西德客供应链科技有限公司（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：广西壮族自治区南宁市江南区亭洪路48-1号南宁江南万达广场A2号
楼十七层1713号房

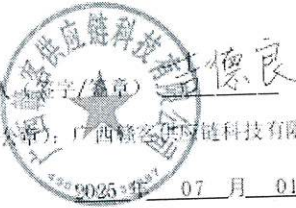
邮编：530045

电话：15678980502 传真：_____

投标人名称：广西德客供应链科技有限公司

开户银行：桂林银行股份有限公司南宁桃源支行
银行帐号：6600 0002 0915 4000 13

法定代表人或者委托代理人



李德良

投标人（盖电子公章）：广西联客供应链科技有限公司

2025年 07 月 01 日

123456789

4、投标报价表

开标一览表（货物类）

开标一览表

项目名称：靖西市人民医院新院二号楼设备采购项目标段6、标段 14(重 2)

项目编号：BSZC2025-G1-250200-GYBS 标段：标段 1

投标人名称：广西赣客供应链科技有限公司

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
1	内镜清洗消毒工作站	阿丽尔	1套	10000.00	10000.00
2	氩气高频手术系统	南京亿高	1套	270000.00	270000.00
合计金额大写：人民币 <u>贰拾捌万元整</u> (¥ <u>280000.00</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。

法定代表人或者委托代理人（签字/盖章）

投标人（盖电子公章） 广西赣客供应链科技有限公司

日期： 2025 年 07 月 01 日

5、售后服务方案

供应商售后服务承诺

售后服务保障措施

一、售后服务管理细则

公司为加强客户服务的管理,提高客户服务水平,特制定本管理制度

(一)客户服务中心部门工作要求

- 1.搜集、接收和受理客户对公司产品的咨询与意见;
- 2.处理各类客户投诉及市场投诉,第一时间反馈;
- 3.负责客户回访与开展重点客户关怀计划,对客户进行回访;
- 4.保存客户基本资料,并进行整理,对客户进行更新;
- 5.向相关部门反馈客户意见及建议;
- 6.受理办事处的产品退货、换货;
- 7.定期对用户进行回访,了解产品的实际运行状况。

(二)售后服务主要工作说明

- 1.搜集客户意见、建议

通过各种渠道搜集对公司发展有益的意见及建议,如电话、网站、邮箱、登门拜访等,好的建议及意见及时反馈给各相关部门,积极搜集客户信息反馈,并及时发回公司,便于公司做出适手市场的调整。

- 2.开展客户关怀、维系计划

企业重点客户群是企业赖以生存及进一步发展的重要组成部分。通过对重点客户的沟通,逐步完善客户需求,提升客户满意度。了解各地区客户对我们产品及服务工作的反馈,以便适时的发现各区域市场中的问题并及时解决,提高服务的主动性。

- 3.建立售后服务标准,规范售后服务

售后服务是对企业信誉和品牌形象的持久维护,公司向自主品牌方向发展,售后服务更要朝向专业化、统一化和规范化的方向发展,真正满足各区域消费者的服务需求。

公司办事处是公司服务与形象的延伸,公司建立完善的售后服务制度后,与各办事处统一执行,并对其服务进行有效的监督。

- 4.及时快速的处理投诉

所有投诉信息需及时反馈到公司的客户服务中心,由客户服务中心整理、过滤、检查、跟踪事件的进展,确保每个投诉案件都得到妥善解决,并认真分析总结造成客户投诉的原因,从根本上解决问题,预防同类投诉的再次发生。

- 5.开展客户满意度、忠诚度调查

第一,顾客满意度调查可以提升产品和服务的质量,同时从顾客的意见和建议当中寻找解决顾客不满的针对性的方案。

第二,顾客满意度市场调查可以让广大消费者认识到公司对客户的重视性,对提升公司形象和品牌形象知名度有很大帮助。

实践证明,客户的满意度和忠诚度是成正比例的,而且客户好的评价还会带来对企业极为有利的市场效应。客户满意度调查结果将非常有利于公司产品经营策略的调整,也有利于更深层次的客户维护和客户挖掘。通过网络、电话等各种方法,及时、高效地发现及满足客户需求,从而最大程度提高客户满意度及忠诚度,稳定现有客户,不断吸引新客户,挽回流失客户。

- 6.定期对用户进行回访,了解产品的实际运行状况。

自产品交付使用之日起,制定详细计划,定期对用户进行回访,可电话询问详细运行情况,也可现场亲自查看,发现问题及时与用户沟通,协商解决,以免产品出现问题影响用户正常使用。

二、售后服务宗旨

我们以“热情、周到、诚信、及时”为技术支持和售后服务的宗旨,“用户至上、质量第一、服务优质、响应及时”的服务原则,努力为用户提供优质服务,力求使用户满意,并一贯认为用户的满

第 13 页

次免费全面检查，终身维修服务。

2. 所有产品制造厂家有可靠、完善的管理制度；有足够的设计、工艺、加工、检验能力；所投产品符合国际、国内相关标准，保证使用单位能熟练操作维护和正常使用。

3. 我公司保证合同项下所供货物是合同规定厂家制造的、全新的、未使用过的，并完全符合合同规定的质量、规格和性能要求的合格产品。我公司保证其货物在正确安装、正常使用和保养条件下，在其使用寿命期内应具有满意的性能。

4. 质保期出现的质损问题由我公司负责解决并承担所有费用。质保期后如需更换零部件，我公司承诺以优惠价提供。特此承诺。

5. 质量保证期结束后，我公司将继续免费提供售后服务，负责对所提供的设备进行定期维护和修理，不限年份终身服务。仅收取零部件成本费，免收人工费，免收维修费。

质保期内故障处理后跟踪服务：定期回访客户，询问故障处理后设备运行情况，并做记录存档。“顾客至上、服务至上、信誉至上、效率至上”是我们的服务宗旨，“为您想得远，做得全；我用心，你放心”是我们的服务目标，希望通过我们的服务能免除您及贵单位的后顾之忧，最大限度地发挥设备的效能！

（三）质保期服务计划

1. 在设备质保期内对用户进行回访，了解用户对使用功能不完善方面的意见和处理急需解决的质量问题。

2. 质保期结束前一个月进行交接回访，了解用户对设备系统产品的全面评价及后期出现的质量问题，并及时改正，以便互相交流意见。

（四）质保期后售后服务计划

我公司终身提供本项目医疗设备免费保修维修服务。

质保期满后，如遇重大问题需我公司技术支持，我司接到设备发生故障通知时，接到客户反馈后 30 分钟内响应，24 小时之内赴现场处理；不需要更换零件的条件下在 12 小时内解除故障，需要更换零件时在 24 小时内解除故障。长期备有各种设备的备品备件。质保期后的备件和消耗品酌情收取成本费用优惠供应。

质保保修期满后，我公司将继续提供维修保养、技术支持等售后服务，售后服务内容、方式与质保期内相同，但硬件收取设备维修和更换的成本费。

（五）维保服务响应时间承诺

为保障客户的正常运营，承诺在本项目中可提供快捷的应急响应服务。针对本项目比选的产品，对其运行中出现的故障进行排除。我司接到设备发生故障通知时，接到客户反馈后 30 分钟内响应，24 小时之内赴现场处理；不需要更换零件的条件下在 12 小时内解除故障，需要更换零件时在 24 小时内解除故障。长期备有各种设备的备品备件。

（六）专用备品备件承诺

针对本次项目采用的所有货物，建设专项的备品备件库，确保在客户使用设备过程中，如果发生硬件故障，能够及时得到全新的备品及备件。

（七）售后技术支持承诺

针对本次项目，郑重承诺，在标准服务的基础上，进一步根据客户实际情况，提供更为全面的技术支持服务，使客户更好地使用和维护本次项目涉及的货物。

（八）电话技术支持承诺

承诺可为客户提供 7×24 小时售后服务热线，随时解答并解决客户在使用货物中出现的問題，并根据出现故障的严重程度确定是否安排当地工程师到现场解决故障，并尽快恢复业务。

项目负责人： 吉经理：15578980502

内窥镜清洗工作站： 售后服务热线：0755-23760266，

技术工程师： 乔马太 13631607904

售后服务专员： 钟珍凤 19925259170

电气电力： 陆春玉 15777149852，侯志敏 13651717181

（九）现场技术支持承诺

针对本次项目所涉及的货物，承诺货物在使用过程中如果出现问题，在电话支持无法解决该问题后，根据故障等级，提供现场技术支持服务，现场工程师在约定的时间内赶到现场，排除故障，并恢复正常使用，同时对故障给出后续的建议方案。

注：以下任何情况，则不在技术服务中心保修范围内：

1. 由于地震、火灾、雷击等不可抗力因素造成的损坏或故障。
2. 由于用户或第三方误用或不正确的安装调试、使用、不正确的与外设连接和外部电源等问题造成的损坏或故障。
3. 故障产品或部件在未获授权的情况下被拆卸、改装或维修过。故障产品机壳或部件上的产品标识和序列号不清、被损毁或被涂改过。

(十一) 免费培训承诺

我公司承诺所有设备安装调试完毕后,我方将安排技术人员免费对使用单位的设备管理人员和维护人员进行操作应用及维护保养方面的技能培训,保证维护人员能进行日常运行维护工作,并能熟练地排除故障、管理设备、分析故障等,保证用户能熟练操作维护和使用设备,保证使用人员能正确操作设备的各种功能及设备的保养。

二、售后服务方式

(一) 免费电话技术咨询

当用户产品发生故障或用户有疑问时,用户可拨打本公司电话寻求技术支持,我们公司的专业工程师将及时解答客户提出的各种有关技术问题。

(二) 现场维护服务

当客户报告的故障通过技术电话和远程维护不能被解决时,本公司将按照合同规定的响应时间派遣工程师赴客户现场排除故障,进行维修。维修包括其他产品的拆卸和返还。

(三) 专业人员配备

公司以项目经理为中心总体协调技术部、客户服务中心与调试部的联动与配合,并记录存档维修记录上报相关领导。

客户服务中心有固定维修人员,当工程运转出现问题时维修人员配备一名技术人员将第一时间到达现场。

(四) 备用件

针对常用的易损易耗品,我公司建有配套仓库,以解决在产品正常运行中出现的各种问题,在收到用户反馈后会及时调度,选择合适的部分需更换零部件,以确保处理系统在短时间内能够恢复正常运行,能为用户提供更加便捷的服务,免去用户的后顾之忧。

三、售后服务人员管理

(一) 服务团队构建

1. 售后服务团队建设及目的

(1) 公司总部设专门的售后服务中心统筹协调售后服务工作,并在各主要市场设售后服务站,为客户提供全面周到的售后服务。

(2) 总部设立售后服务热线及网上服务公司应设立全国售后服务热线,开设公司售后服务信箱,并开设网上音频、视频专家答疑,以方便客户随时随地获得需要的服务。

(3) 公司各地售后服务站负责本地区的售后服务工作,例如:收集客户反馈信息、受理客户投诉、退货、换货,等工作。

团队建设目的:为规范公司售后服务的各项工作,提高公司售后服务的品质,提高客户满意度,维护公司品牌形象和信誉,保证公司业务持续、健康地发展。

三、本地化服务

针对本项目的本地化优势:公司为广西区内注册企业,有丰富的经验,公司拥有相应管理、技术人才 20 余人,可以随时接受公司调遣,为本项目实现人、财、物供给。

(一) 响应时间

服务期内,我公司承诺根据处理流程,接到设备发生故障通知时,接到客户反馈后 20 分钟内响应,24 小时之内赴现场处理;不需要更换备件的情况下在 12 小时内解除故障,需要更换备件时在 24 小时内解除故障,长期备有各种设备的备品备件。

(二) 方案及优势

1. 我公司对本项目均高度重视,项目一旦中标,即成立以项目经理及以上级别高管担任的项目领导小组,审批本项目管理实施方案,对重大事项做出及时合理决策,并参与本项目重要成果的讨论。

2. 我公司针对本项目特点,对本项目制定专门管理办法,统一工作标准和管理制度,并要求工作人员共同遵守。

3. 我公司对项目负责人授权,赋予项目经理对人员统一办公、统一管理、统一调配、统一指挥、统一考核、统一奖惩“六个统一”权限。

(三) 公司技术支持方案

2. 我公司具备全面完善的项目管理制度、规范与流程, 拥有自主研发的项目动态管理系统, 公司能及时监督、检查项目实施及服务情况, 及时协调项目急、难事项。

3. 特殊情況處理

6、中标通知

中标通知书

广西赣客供应链科技有限公司：

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 6、标项 14(重 2)，项目编号：BSZC2025-G1-250200-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：内镜清洗消毒工作站、氩气高频手术系统的中标人，中标金额为：人民币贰拾捌万元整(¥280000.00 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

