

陕西省民政厅
2025年民康计划采购项目

采购合同

甲方：陕西省民政厅

乙方：陕西省康复辅助器具中心
(陕西省荣军服务中心)

见证方：陕西秦源招标有限责任公司

时间：二〇二五年十二月



根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》等有关法律法规规定，陕西省民政厅（以下简称：“甲方”）通过公开招标采购确定陕西省康复辅助具中心（陕西省荣军服务中心）（以下简称：“乙方”）为陕西省民政厅 2025 年民康计划采购项目（采购包 1）（项目编号：0866-25D3SXQY0773）的中标人。甲乙双方同意签署《2025 年民康计划采购项目（项目名称）合同》（以下简称：“合同”）。

1. 合同文件

下列文件是构成本合同不可分割的部分：

- (1) 合同条款；
- (2) 中标通知书；
- (3) 招标文件
- (4) 投标文件；
- (5) 合同条款附件

附件 1—分项报价表

附件 2—质量保证承诺

附件 3—售后服务方案

附件 4—培训计划

2. 合同金额及付款方式

2.1 合同金额

本合同总金额为人民币伍佰玖拾柒万零捌佰壹拾元整（¥ 5970810.00）。本合同金额已包含但不限于乙方为提供服务所产生的全部成本、预期利益、售后服务、税费和合同中规定乙方应承担

的其他义务的费用等。

2.2 付款方式

付款条件说明：合同签订后，达到付款条件起 30 日内，支付合同总金额的 90.00%；完成供货并验收合格后，达到付款条件起 30 日内，支付合同总金额的 10.00%。付款前乙方须向甲方出具合法有效的完税发票。

3. 结算方式：公对公转账

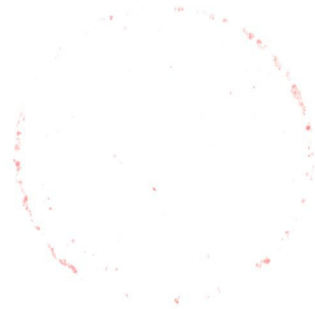
4. 合同生效服务期：合同签订生效后 90 个日历日。


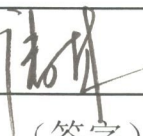

5. 服务地点：甲方指定地点。

6. 合同生效

本合同一式肆份，甲方执贰份、乙方执壹份、采购代理机构（见证方）执壹份。在甲、乙及见证方签字盖章后生效，合同执行完毕自动失效（合同的服务承诺则长期有效）。

7. 其他约定：见证方只见证合同金额。



| | |
|---|--|
| 甲方：陕西省民政厅 | 乙方：陕西省康复辅助器具中心（陕西省荣军服务中心） |
| (盖章) | (盖章) 合同专用章 6101020248685 |
| 地址：西安市新城区东新街 403 号 | 地址：西安市新城区长乐西路 118 号 |
| 邮编：710003 | 邮编：710032 |
| 全权代表：（签字）  | 法定代表人：  |
| | 被授权代表：（签字） |
| 电话：029-63917507 | 电话：029-68728905 |
| 传真：029-63917507 | 传真：029-68728900 |
| | 开户银行：交行西安长乐西路支行 |
| | 账号：611301031010010000839 |
| 日期：2025年12月27日 | 日期：2025年12月27日 |
| 见证方：陕西秦源招标有限责任公司 | |
|  | |
| 日期：2025年12月27日 | |

一、合同条款

合同条款前附表

| 序号 | 内容 |
|----|---|
| 1 | 合同名称：陕西省民政厅 2025 年民康计划采购项目采购合同 |
| 2 | 甲方名称：陕西省民政厅 |
| | 甲方地址：西安市新城区东大街 403 号 |
| | 甲方联系人：吴莹 电话：029-63917507 |
| 3 | 乙方名称：陕西省康复辅助器具中心（陕西省荣军服务中心） |
| | 乙方地址：西安市新城区长乐西路 118 号 |
| | 乙方联系人：赵芬 电话：029-68728905 |
| | 乙方开户银行名称：交行西安长乐西路支行 账号：611301031010010000839 |
| 4 | 见证方名称：陕西秦源招标有限责任公司 |
| | 单位地址：陕西省西安市莲湖区自强西路 38 号 |
| | 联系人：单臣臣 电话：029-86356805 |
| 5 | 合同金额：¥ 5970810.00 （人民币伍佰玖拾柒万零捌佰壹拾元整） |
| 6 | 服务时间、地点：合同签订生效后 90 个日历日，服务地点由甲方指定。 |
| 7 | 服务履行期：合同签订生效后 90 个日历日 |
| 8 | 验收方式及标准： 1、所有辅助器具安装、调试完毕，正常使用后，由使用单位和 |

| | |
|----|--|
| | <p>承接单位组成验收小组进行现场检验，对相关品类进行抽样检查；验收合格后使用对象对项目配置给予确认，所有验收结束后，承接单位做出关于项目完成实施情况的报告。</p> <p>2、验收不合格的投标人，必须在接到通知后 7 个日历日内确保货物通过验收。如接到通知后 7 个日历日内验收仍不合格，采购人可提出索赔或取消其供货合同。</p> <p>3、验收依据</p> <p>(1) 合同文本及合同补充文件（条款）；</p> <p>(2) 产品的合法来源渠道证明文件、响应功能证明材料；</p> <p>(3) 招标文件；</p> <p>(4) 投标人的投标文件；</p> <p>(5) 辅助器具配置清单；</p> |
| 9 | <p>付款方式：公对公转账，合同签订后 30 日历天内支付合同总金额的 90%预付款；合同签订后生效后 90 日历天内完成供货并验收合格后 30 日历天内支付合同总额 10%。付款前乙方须向甲方出具合法有效的完税发票。</p> |
| 10 | <p>误期赔偿费约定：如果乙方没有按照合同规定的时间提供服务，甲方有权从货款中扣除误期赔偿费而不影响合同项下的其他补救方法。赔偿费按每日加收合同金额的 0.01%(各单位可根据实际情况重新设定)计收，直至提供服务为止。但误期赔偿费的最高限额不超过合同价的 15%(各单位可根据实际情况重新设定)。</p> |
| 11 | <p>合同履行期限：自合同生效之日起至合同全部权利义务履行完毕之日</p> |

| | |
|----|--|
| | 止。 |
| 12 | <p>合同纠纷的解决方式：</p> <p>首先通过双方协商解决，协商解决不成，则通过以下途径之一解决纠纷(请在方框内画“√”选择)：</p> <p><input type="checkbox"/> 提请_____仲裁委员会按照仲裁程序在_____ (仲裁地) 仲裁</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 向甲方所在地人民法院提起诉讼</p> |

1. 定义

本合同下列术语应解释为：

1.1 “甲方”是指采购人。

1.2 “乙方”是指中标人。

1.3 “见证方”是指采购代理机构。

1.4 “合同”系指甲乙双方签署的、合同中载明的甲乙双方所达成的协议，包括所有的附件、附录和上述文件所提到的构成合同的所有文件。

1.5 “服务”是指乙方按照招标、投标文件要求，向采购人提供的技术支持服务。

1.6 “项目现场”是指甲方指定的最终服务地点。

1.7 “天”除非特别指出，“天”均为自然天。

2. 服务标准

2.1 乙方为甲方交付的服务应符合招标文件所述的内容，如果没有提及适用标准，则应符合相应的国家标准。这些标准必须是有关机构发布的最新版本的标准。

2.2 除非技术要求中另有规定，计量单位均采用中华人民共和国法定计量单位。

3. 服务

3.1 乙方应按照合同的规定，提供下列服务甲方提供符合要求的
的服务。

4. 知识产权

4.1 乙方应保证所提供的服务免受第三方提出侵犯其知识产权
(专利权、商标权、版权等)的起诉。因侵害他人知识产权而产生的法
律责任，全部由投标人承担。

4.2 甲方委托乙方开发的产品，甲方享有知识产权，未经甲方
许可不得转让任何第三人。

5. 保密条款

5.1 甲乙双方应对在本合同签订或履行过程中所接触的对方信
息，包括但不限于知识产权、技术资料、技术诀窍、内部管理及其他
相关信息，负有保密义务。

5.2 乙方在使用甲方为乙方及其工作人员提供的数据、程序、
用户名、口令、资料及甲方相关的业务和技术文档，包括税收政策、
方案设计细节、程序文件、数据结构，以及相关业务系统的硬软件、
文档、测试和测试产生的数据时，应遵循以下规定：

- (1) 应以审慎态度避免泄露、公开或传播甲方的信息；
- (2) 未经甲方书面许可，不得对有关信息进行修改、补充、复制；
- (3) 未经甲方书面许可，不得将信息以任何方式(如 E-mail)携
带出甲方场所；
- (4) 未经甲方书面许可，不得将信息透露给任何其他人；
- (5) 甲方以书面形式提出的其他保密措施。

5.3 保密期限不受合同有效期的限制，在合同有效期结束后，
信息接受方仍应承担保密义务，直至该等信息成为公开信息。

5.4 甲乙双方如出现泄密行为，泄密方应承担相关的法律责任，包括但不限于对由此给对方造成的经济损失进行赔偿。

6. 服务质量保证

6.1 乙方应保证所提供的服务，符合合同规定的技术要求。如不符时，乙方应负全责并尽快处理解决，由此造成的损失和相关费用由乙方负责，甲方保留终止合同及索赔的权利。

6.2 乙方应保证通过执行合同中全部方案后，可以取得本合同规定的结果，达到本合同规定的预期目标。对任何情况下出现问题的，应尽快提出解决方案。

6.3 如果乙方提供的服务和解决方案不符合甲方要求，或在规定的时间内没有弥补缺陷，甲方有权采取一切必要的补救措施，由此产生的费用全部由乙方负责。

7. 履约保证金：不要求提供

8. 服务时间、地点与验收

8.1 服务地点：合同条款前附表指定地点。

8.2 服务时间：合同条款前附表指定时间。

8.3 甲方应在乙方完成相关服务工作后及时对服务质量、技术指标、服务成果进行验收。

9. 违约责任

9.1 服务缺陷的补救措施和索赔

(1) 如果乙方提供的服务不符合本合同约定以及招标文件、投标文件关于服务的要求和承诺，乙方应按照甲方同意的下列一种或几种方式结合起来解决索赔事宜：

①乙方应在【30】日内进行整改，乙方超过【30】日未进行整改的，乙方同意将服务款项目退还给甲方，由此发生的一切费用和损失

由乙方承担。如甲方以适当的条件和方法购买与未履约标的相类似的服务，乙方应负担新购买类似服务所超出的费用。

②根据服务的质量状况以及甲方所遭受的损失，经过甲乙双方商定降低服务的价格。

(2)如果在甲方发出索赔通知后 10 日内乙方未作答复，上述索赔应视为已被乙方接受。如果乙方未能在甲方发出索赔通知后 10 日内或甲方同意延长的期限内，按照上述规定的任何一种方法采取补救措施，甲方有权从应付服务款中扣除索赔金额，如不足以弥补甲方损失的，甲方有权进一步要求乙方赔偿。

9.2 迟延履行违约责任

(1)乙方应按照本合同规定的时间、地点提供服务。

(2)在履行合同过程中，如果乙方遇到可能妨碍按时提供服务的情形时，应及时以书面形式将迟延的事实、可能迟延的期限和理由通知甲方。甲方在收到乙方通知后，应尽快对情况进行评价，并确定是否同意延期提供服务。

(3)除甲乙双方另有约定外，如果乙方没有按照合同规定的时间提供服务，且没有在甲方同意的延长的期限内进行补救时，甲方有权从服务款中扣除或要求乙方另行支付误期赔偿费而不影响合同项下的其他补救方法。赔偿费每日按合同金额的 0.01%(各单位可根据实际情况重新设定)计收，直至交货或提供服务为止。但误期赔偿费的最高限额不超过合同价的 15%(各单位可根据实际情况重新设定)。

(4)如果乙方延迟履约超过 30 日，甲方有权终止全部或部分合同，并依其认为适当的条件和方法购买与未履约类似的服务，乙方应负担购买类似服务所超出的费用。但是，乙方应继续执行合同中未终止的部分。

9.3 未履行合同义务的违约责任

(1) 守约方有权终止全部或部分合同。

(2) 由违约一方支付违约金，违约金标准见合同条款前附表(各单位可根据实际情况自行约定)。

(3) 违约金不足以弥补守约方实际损失、可预见或者应当预见的损失，由违约方全额予以赔偿。

10. 不可抗力

10.1 如果合同双方因不可抗力而导致合同实施延误或合同无法实施，不应该承担误期赔偿或不能履行合同义务的责任。

10.2 本条所述的“不可抗力”系指那些双方不可预见、不可避免、不可克服的客观情况，但不包括双方的违约或疏忽。这些事件包括但不限于：战争、严重火灾、洪水、台风、地震等。

10.3 在不可抗力事件发生后，当事方应及时将不可抗力情况通知合同对方，在不可抗力事件结束后 3 日内以书面形式将不可抗力的情况和原因通知合同对方，并提供相应的证明文件。合同各方应尽可能继续履行合同义务，并积极寻求采取合理的措施履行不受不可抗力影响的其他事项。合同各方应通过友好协商在合理的时间内达成进一步履行的协议。

11. 合同纠纷的解决方式

11.1 合同各方应通过友好协商，解决在执行合同过程中所发生的或与合同有关的一切争端。如协商 30 日内(根据实际情况设定)不能解决，可以按合同规定的方式提起仲裁或诉讼。

11.2 仲裁裁决应为最终裁决，对双方均具有约束力。

11.3 仲裁费除仲裁机关另有裁决外应由败诉方负担。

11.4 诉讼应由甲方住所地人民法院管辖。财产保全担保保险费、

财产保全申请费、律师代理费、差旅费、评估费、鉴定费及诉讼费等与仲裁或诉讼活动相关费用应由败诉方负担。

11.5 如仲裁或诉讼事项不影响合同其他部分的履行，则在仲裁或诉讼期间，除正在进行仲裁或诉讼的部分外，合同的其他部分应继续执行。

12. 合同修改或变更

12.1 如无重大变故，甲方双方不得擅自变更合同。

12.2 如确需变更合同，甲乙双方应签署书面变更协议。变更协议为本合同不可分割的一部分。

12.3 在不改变合同其他条款的前提下，甲方有权在合同价款10%的范围内追加与合同标的相同的货物或服务，并就此与乙方签订补充合同，乙方不得拒绝。

13. 合同中止

13.1 合同在履行过程中，因采购计划调整，甲方可以要求中止履行，待计划确定后继续履行；合同履行过程中因投标人就采购过程或结果提起投诉的，甲方认为有必要或财政部责令中止的，应当中止合同的履行。

14. 终止合同

14.1 若出现如下情况，在甲方对乙方违约行为而采取的任何补救措施不受影响的情况下，甲方可向乙方发出书面通知书，提出终止部分或全部合同。

14.1.1 如果乙方未能在合同规定的期限或甲方同意延长的期限内提供服务；

14.1.2 因乙方技术人员自身技术能力、经验不足等原因造成甲方硬件设备、应用系统发生重大紧急故障或应用系统数据丢失，带来

重大影响和损失的；

14.1.3 乙方对甲方硬件设备、应用系统重大紧急故障没有及时响应，或不能在规定时间内解决处理故障，恢复系统正常运行的；

14.1.4 不能满足本项目技术需求的管理要求和规范，且经多次整改无明显改进的；

14.1.5 在合同规定的每个服务年度(12个自然月)内，在运行维护支持服务过程中，出现2次经甲乙双方确认的违规操作的。

14.2 如果甲方根据上述第14.1条的规定，终止了全部或部分合同，甲方可以适当的条件和方法购买乙方未能提供的服务，乙方应对甲方购买类似服务所超出的费用负责。同时，乙方应继续执行合同中未终止的部分。

15. 破产终止合同

15.1 如果乙方破产或无清偿能力，甲方可在任何时候以书面形式通知乙方终止合同而不给乙方补偿。

15.2 该终止行为将不损害或影响甲方已经采取或将要采取的任何行动或补救措施的权利。

16. 其他情况的终止合同

16.1 若合同继续履行将给甲方造成重大损失的，甲方可以终止合同而不给予乙方任何补偿。

16.2 乙方在执行合同的过程中发生重大事故，对履行合同有直接影响的，甲方可以终止合同而不给予乙方任何补偿。

16.3 甲方因重大变故取消或部分取消原来的采购任务，导致合同全部或部分内容无须继续履行的，可以终止合同而不给予乙方任何补偿。

17. 合同转让和分包

17.1 乙方不得以任何形式将合同转包,或部分或全部转让其应履行的合同义务。

17.2 除经甲方事先书面同意外,乙方不得以任何形式将合同分包。

18. 适用法律

18.1 本合同适用中华人民共和国现行法律、行政法规和规章,如合同条款与法律、行政法规和规章不一致的,按照法律、行政法规和规章修改本合同。

19. 合同语言

19.1 本合同语言为中文。

19.2 双方交换的与合同有关的信件和其他文件应用合同语言书写。

20. 合同生效

20.1 本合同应在双方签字盖章后生效。

21. 合同效力

21.1 除本合同和甲乙双方书面签署的补充协议外,其他任何形式的双方约定和往来函件均不具有法律效力,对本项目无约束力。

22. 检查和审计

22.1 在本合同的履行过程中,甲方有权对乙方的合同履行情况进行阶段性检查,并对乙方投标时提供的相关资料进行复核。

22.2 在本合同的履行过程中,如果甲乙双方发生争议或者乙方没有按照合同约定履行义务,乙方应允许甲方检查乙方与实施本合同有关的账户和记录,并由甲方指定的审计人员对其进行审计。

附件 1

一、分项报价表

项目名称： 2025 年民康计划采购项目

项目编号： 0866-25D3SXQY0773

货币：人民币

单位：元

| 序号 | 服务内容 | 数量 | 单价 | 总价 |
|-----|------|------|---|---------|
| 1 | 假肢 | 86 | 10500 | 903000 |
| 2 | 矫形器 | 81 | 1750 | 141750 |
| 3 | 助听器 | 713 | 3000 | 2139000 |
| 4 | 坐便椅 | 888 | 380 | 337440 |
| 5 | 轮椅 | 1178 | 1500 | 1767000 |
| 6 | 气垫床 | 734 | 930 | 682620 |
| 合计： | | | | 5970810 |
| 总计： | | | 大写：人民币 <u>伍佰玖拾柒万零捌佰壹拾元整</u> 小写：¥ <u>5970810.00</u> 元 | |

附件 2

陕西省政府采购供应商 质量保证承诺书

我中心作为陕西省民政厅 2025 年民康计划采购项目的供应商，
在此郑重承诺：

一、本合同所有产品来源渠道合法。

二、所有产品严格按照我中心《产品质量管理制度》、《服务质量管理制度》进行检查检验，确保每具康复辅具的配置效果。

三、对装配“民康计划”辅具产品后的困难残疾人，使用的假肢、矫形器、助听器、轮椅、气垫床和坐便椅（车架部分及小轮、轮胎、座垫、座背等部分的破损，假肢矫形器的外包装部分的损坏，矫形器产品因身体原因的不适合等情况除外），产品主要零部件保修期为三年。

附件 3

售后服务方案

1、售后服务承诺

中心对服务对象郑重承诺：中心长期以来一直致力于提供高质量完善的售后服务，把用户满意度放在首位。对于每位患者，我们都要详细了解和分析不同需要和环境，为他们提供最完善的配置方案和优良的售后服务。中心建有专属的患者管理系统，并及时对患者使用信息进行更新完善维护，认真耐心做好售后服务工作。中心保证所供的每一件产品都全新的、未曾使用的。保证每一件产品都符合合同约定要求和满足相关标准。保证所供产品都满足患者正常使用，使患者满意。保证产品的售后服务过程中严格执行中心《售后服务管理办法》，保证服务热线畅通，使服务工作正常，能当即解答服务咨询和疑问，保证能及时响应患者的售后服务需求，直到满意为止。如出现问题需要上门售后服务的在 2 个工作日内解决。同时给每位服务对象配发《售后维修卡》，定期进行电话回访或不定期上门回访，了解使用情况。

2、售后服务方式

(1) 提供售后培训、开通服务热线

服务热线： 029-83273063

周一到周五： 8:30—12:00； 13:30—17:30

周六周天及节假日： 9:00—12:00； 13:00—16:00

(2) 售后服务内容

①产品售后定期回访

1) 回访方式： 电话回访；

2) 回访起始时间： 自装配完成后使用三个月起，进行首次电话回访；

3) 回访时间周期： 每三至六个月一次；

4) 回访内容：

a. 了解患者使用产品的情况；

- b. 掌握产品使用性能情况；
- c. 解答患者提出的相关问题；
- 5). 回访记录资料：每次回访应做好记录并进行存档管理。

②产品售后检修维护

- 1) 对使用半年的产品免费进行维护保养；
- 2) 对使用中出現异响、异态等问题的产品免费进行检查维护；
- 3) 对有意愿维护检查的产品进行免费检查维护；

③产品售后故障返修

1) 对在质保期内的产品，出現非人为因素的任何故障，均免费进行更换或维修；

2) 对在质保期内的产品，出現人为因素的任何故障，均进行更换或维修，按照相关收费标准收取费用；

3) 对超出质保期的产品，出現任何故障，均进行更换或维修，按照相关收费标准收取费用；

④备品备件及耗材

项目产品均屬我中心长期常规产品，要保证正常生产经营活动，仓库备有充足配件及耗材。且库房人员定期检查储存数量并及时申请采购备货，以保证数量充足。

项目备品备件及耗材表

| 序号 | 名称 | 单位 | 库存数量 |
|----|-----------|----|------|
| 1 | 纱套 | 米 | 5000 |
| 2 | 树脂、固化剂、色糊 | 套 | 50 |
| 3 | 包装袜 | 只 | 1000 |
| 4 | 残肢套、手套 | 只 | 5000 |
| 5 | 包装海绵 | 个 | 200 |
| 6 | 假脚 | 只 | 100 |
| 7 | 踝关节全套 | 套 | 50 |
| 8 | 膝关节 | 套 | 50 |
| 9 | 缓冲垫 | 个 | 300 |
| 10 | 手头（左、右） | 套 | 50 |
| 11 | 手皮（左、右） | 个 | 50 |

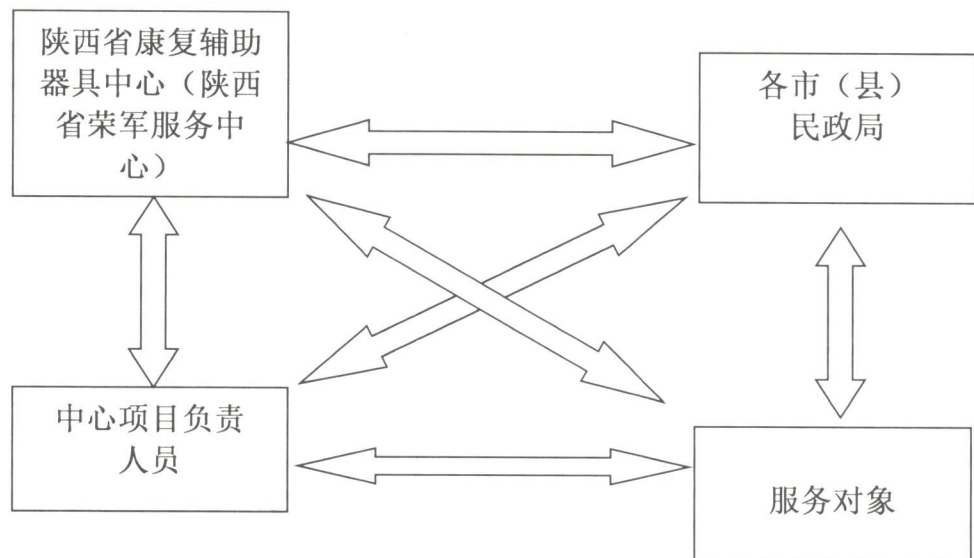
| | | | |
|----|------|---|-----|
| 12 | 聚乙烯板 | 张 | 30 |
| 13 | 低温板 | 张 | 30 |
| 14 | 聚丙烯 | 张 | 30 |
| 15 | 尼龙搭扣 | 副 | 20 |
| 16 | 字母扣 | 副 | 200 |
| 17 | 内外胎 | 副 | 50 |
| 18 | 小轮 | 副 | 50 |
| 19 | 扶手 | 个 | 100 |
| 20 | 电池 | 个 | 500 |
| 21 | 防滑拐头 | 个 | 100 |

3、售后服务网络

1) 售后服务网络构成

中心产品售后服务网络由陕西省康复辅助器具中心、各市（县）民政局、中心项目负责人员、服务对象构成。

2) 售后服务网络构成各部分之间的关系



4、售后服务方式

通过电话联系方式了解详细情况后，依据产品出现的具体问题和处理问题的难易程度，选用以下处理方式：

- 1) 用告知患者解决办法自行处理的方式;
- 2) 专业人员上门处理的方式;
- 3) 患者自行到中心进行处理的方式等方式进行售后维修工作。

5、售后服务保障措施

- 1) 保证服务热线电话畅通。

服务热线： 029-83273063； 029-83273064

周一到周五： 8:30—12:00； 13:30—17:30

周六周天及节假日： 9:00—12:00； 13:00—16:00

- 2) 中心保证节假日有专业人员值班。

值班时间：

周一到周五： 8:30—12:00； 13:30—17:30

周六周天及节假日： 9:00—12:00； 13:00—16:00

- 3) 中心保证库房有充足的维修备用货源，为及时响应维修使用提供坚实保障。

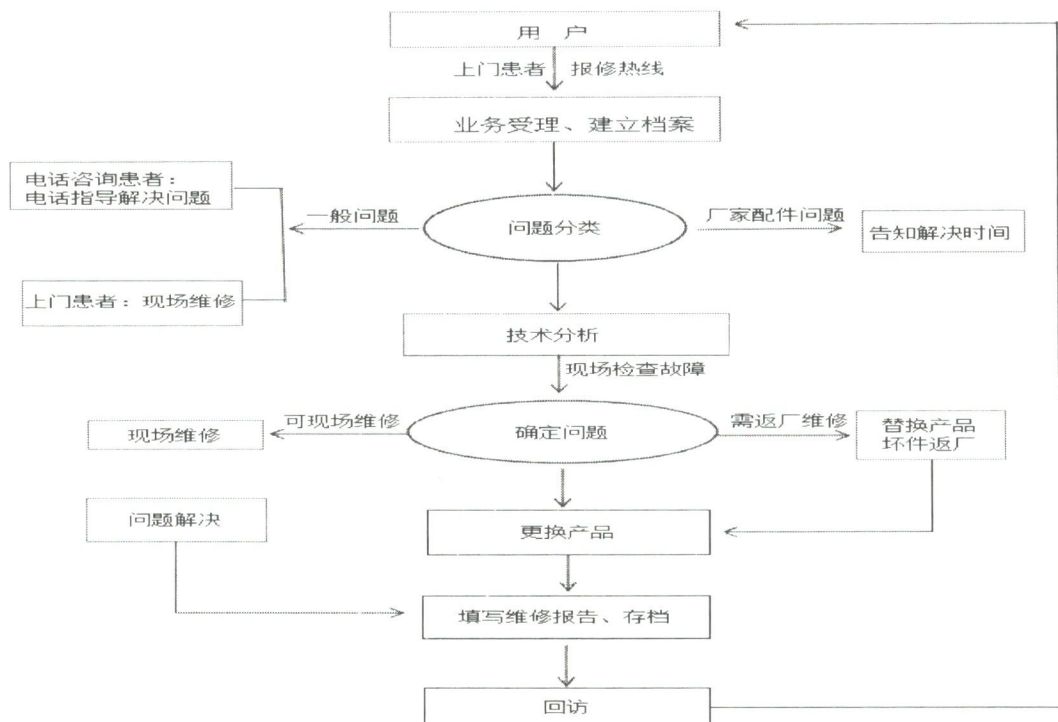
- 4) 售后服务响应时间。

1) 来电话咨询的售后服务需求即时解答处理；

2) 到中心的售后服务需求，立即现场处置，直到患者满意为止；

3) 省内出现问题需要上门售后服务的，应在 2 个工作日内响应委派专业人员上门解决处理问题。

6、售后服务流程



7、售后服务管理办法

为加强中心经营管理,提升中心产品的知名度和市场占有率,进一步搞好售后服务工作,特制定本办法。

一、患者到我中心安装装假肢、矫形器产品,要建立完整的患者资料档案。患者档案的书写要准确、完整,书写工整,必填项目不得缺少。

二、患者离开本中心,患者资料要转入资料室,按《患者档案登记制度》进行后期建档、分类并封存。

三、患者安装本中心产品后,应将《产品三包规定》和《三包服务卡》随同发票一并交给患者。以便患者了解“三包”具体内容,及时反馈质量问题。

四、售后服务管理人员对患者档案要另行单独建册、分类管理,统筹规划,建立长期友好的信息反馈系统。

五、定期对患者进行电话回访,征求患者对产品的使用意见,询问产品的使用情况,有无质量问题,提醒患者定期来中心进行产品检查保养。

六、倡导人性化管理,建立亲情问候制度。在一年的主要节日和助残日期间,问候一些具有影响力的患者,以提高中心的形象。

七、对患者反映的质量问题,要进行详细的登记,患者的姓名、地址,电话、产品型号等主要信息不得缺少。要积极热情地接待患者,对患者提出的问题要及时处理,并将处理意见在第一时间告诉患者。

八、售后服务管理人员要认真履行“三包条例”规定。在保修期内的产品,要无条件给予保修,保换。对消费者使用不当造成的质量问题,及时给予指导纠正,并进行有偿维修。

九、假肢和矫形器的后期维修，要建方详细的《修理登记明细》，对三包范围内的产品进行免费维修，对超出三包范围的产品按维修价格收费，维修后，要记录患者对维修结果或质量问题的满意程度。

十、患者对产品质量或服务质量的投诉，属于中心产品质量或服务质量问题的，要查出质量事故的责任人，并根据中心《产品质量和服务质量管理制度》进行奖罚。属于其它厂家的质量问题的，要与有关厂家联系并反映问题，协助顾客积极处理。

十一、假肢部售后服务管理工作，由一名副主任负责，统一协调售后服务管理过程中出现的各种问题。

保修基本规定

一、基本规定

(一) 患者在中心安装假肢、矫形器或购买其它产品后，应仔细阅读相关说明书。在正常使用情况下，因产品质量问题，不能正常使用，均可按相关规定进行免费保修。超出保修期，仍可维修，但需支付相关维修费用。

(二) 患者要求中心提供保修服务，需出示购货发票和保修卡片。没有购货证明，患者需自己负担维修费用。

(三) 采用国外部件安装的假肢、矫形器产品，可按原部件保修条例执行（假肢、矫形器产品保修期限不统一）。

(四) 患者非正常使用或自行拆装、改装，造成产品结构变化，致使产品损坏或失效，不在保修范围之内。如需修理，需支付相关维修费用。

(五) 由于患者体形变化，导致假肢、矫形器产品不能使用，不属于保修范围。

(六) 各种产品的外装饰层、外包装部分, 不属保修范围。

(七) 保修期内, 中心只负责产品保修, 不负责其它相关费用。

二、上、下肢假肢产品

(一) 国产零件组装的上、下肢假肢产品, 主要功能性部件(各种关节体、连接件), 执行一年保修服务, 发现质量问题, 免费维修或更换。

(二) 骨骼式假肢的外装饰套、装饰袜、海绵、内衬套、接受腔阀门等易损零件, 不在保修范围之内。

(三) 接受腔在正常使用情况下, 三个月内出现裂纹, 予以免费更换。如果非残肢变化, 非正常使用(人为碰撞、非假肢故障的摔伤等), 导致接受腔出现断裂, 不在保修之列。

(四) 上、下肢假肢的各种带类零件(如: 牵引带、自锁绳、皮上腰等) 及随产品配装的电池, 不属保修范围。

三、上、下肢矫形器产品

(一) 各种矫形器的金属构件, 均在六个月内予以保修。

(二) 矫形器所使用的热塑板材, 在正常使用情况下, 三个月之内, 如出现断裂现象, 均予以免费更换。

(三) 矫形器产品的各种非金属材料, 如连接带、尼龙搭扣等, 在产品佩戴时, 一次性检查合格, 不予保修。

四、矫形鞋产品

(一) 由中心制作的补高鞋、矫形鞋、病理鞋等, 在三个月以内, 如出现断底、开线, 不能正常穿戴, 予以免费修理或更换。

(二) 由患者自购鞋, 改装的矫形鞋、病理鞋等, 不在保修范围。附: 产品保修说明。

保修说明

一、安装假肢、矫形器或购买其它产品后，请仔细阅读《保修基本规定》，需清楚自己所装配产品的保修时限。

二、发票和保修卡是您获得服务的重要凭证，因此，请您妥善保管，并在每次保修时务必携带！保修时凭保修卡和发票核对卡号和日期，实行三包服务。

三、国产部件保修期的计算以保修卡填写日期为准。

四、采用进口部件装配的假肢或矫形器产品，以原部件保修日期为准。

五、保修前最好拨打中心业务电话（029-83273063）提前联系。

六、如果你对中心三包服务有什么意见和建议，请直接到中心质量管理部门投诉或拨打 029-83273063 反映问题。

附件 4

培 训 计 划

为了确保假肢、助听器和轮椅、坐便椅等每一件产品都能满足患者需要，让每一位使用者都能了解产品的功能、使用办法和保养须知等内容，培训计划如下：

一、培训对象

县（区）民政专干和服务对象；县（区）民政专干平均每县（区）2-3 人，所有配置服务对象。

二、培训内容及安排

（一）假肢培训内容及安排

1. 由中心假肢专业人员进行培训工作。
2. 在取型时，向县（区）民政专干和服务对象指导残肢训练及保护方法，介绍产品功能和使用办法，告知日常维护及护理常识。
3. 试样训练中，进一步指导服务对象熟悉产品，佩戴假肢训练方法，步态练习方法，假肢保养维护注意事项及简单调试方法等，并发放相关培训资料。
4. 培训时间长短根据民政专干的理解和患者佩戴假肢后适应的具体情况确定，直至民政专干和服务对象完全理解记住内容。

（二）矫形器培训内容及安排

1. 由中心矫形器专业人员进行培训工作。

2. 在配置中，现场指导民政专干、服务对象使用、调试方法。介绍简单维护办法及日常使用注意事项，发放说明书及相关培训资料。

3. 需要定期进行调试和更换的服务对象，要明确其进行调试和更换的时间周期。

（三）助听器培训内容及安排

1. 由中心助听器专业人员和该品牌专业配验师进行培训工作。

2. 在配置中，现场指导民政专干、服务对象使用、调试方法，电池更换使用注意事项，日常佩戴保养要求，发放产品说明书及相关培训资料。

3. 配置后使用中，如当地有该品牌经销装配店的，和中心联系后，由中心联系直接到品牌经销装配店咨询验配师。

（四）轮椅、坐便椅培训内容及安排

1. 由中心辅具销售人员进行培训工作。

2. 在配置中，现场指导民政专干和服务对象使用、调试方法。介绍简单维护办法及日常使用注意事项，发放说明书及相关培训资料。

3. 也可通过中心网络观看视频和电话咨询中心工作人员掌握使用和维护常识。

三、培训时间

配戴培训：对民政专干及各县（区）对象进行为期 1-2 天的集体培训。

售后培训：对培训对象进行 2-3 天的专项培训。