

合同号:

政府采购货物买卖合同

项目名称: 影像光源、高清鼻内镜摄像系统采购项目 (包1)

合同编号: _____

甲 方: 西北大学第一医院

乙 方: 桐庐时诺医疗科技有限公司

签订时间: 2025.7.31



第一节 政府采购合同协议书

甲方（全称）：西北大学第一医院

乙方（全称）：桐庐时诺医疗科技有限公司（供应商）

依据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》等有关法律法规，以及本采购项目的招标/谈判文件等采购文件、乙方的《投标（响应）文件》及《中标（成交）通知书》，甲乙双方同意签订本合同。具体情况及要求如下：

1. 项目信息

(1) 采购项目名称：影像光源、高清鼻内镜摄像系统采购项目

(2) 采购项目编号：ZX2025-05-17

(3) 采购计划编号：

(4) 政府采购组织形式：☐政府集中采购 ☒部门集中采购 ☐分散采购

(5) 政府采购方式：☒公开招标 ☐邀请招标 ☐竞争性谈判 ☐竞争性磋商

☐询价 ☐单一来源 ☐框架协议 ☐其他：

(6) 中标（成交）采购标的制造商是否为中小企业：☐是 ☒否

本合同是否为专门面向中小企业的采购合同（中小企业预留合同）：☐是 ☒否

若本项目不专门面向中小企业采购，是否给予小微企业评审优惠：☒是 ☐否

中标（成交）采购标的制造商是否为残疾人福利性单位：☐是 ☒否

中标（成交）采购标的制造商是否为监狱企业：☐是 ☒否

(7) 合同是否分包：☐是 ☒否

(8) 中标（成交）供应商是否为外商投资企业：☐是 ☒否

外商投资企业类型：☐全部由外国投资者投资 ☐部分由外国投资者投资

(9) 是否涉及进口产品：

☐是，《政府采购品目分类目录》底级品目名称： 金额：

国别： 品牌： 规格型号：

☒否

(10) 是否涉及节能产品：

☐是，《节能产品政府采购品目清单》的底级品目名称：

☐强制采购 ☐优先采购

☒否

是否涉及环境标志产品:

☐是,《环境标志产品政府采购品目清单》的底级品目名称:_____

☐强制采购 ☐优先采购

☒否

是否涉及绿色产品:

☐是,绿色产品政府采购相关政策确定的底级品目名称:_____

☐强制采购 ☐优先采购

☒否

(11) 涉及商品包装和快递包装的,是否参考《商品包装政府采购需求标准(试行)》、《快递包装政府采购需求标准(试行)》明确产品及相关快递服务的具体包装要求:

☒是 ☐否 ☐不涉及

2. 标的清单和合同金额

序号	设备名称	规格型号	生产厂家	数量	单价(元)	总金额(元)	备注
1	3CMOSHD 医用内窥镜摄像系统	SZ-HD3600	江西神州医疗设备有限公司	1 套	338600	338600	
合计: 大写: 叁拾叁万捌仟陆佰元整,					小写: ¥338600.00 元。		

(1) 合同金额小写: 338600.00 元

大写: 叁拾叁万捌仟陆佰元整;

(注: 固定单价合同应填写单价和最高限价)

(2) 合同定价方式(采用组合定价方式的,可以勾选多项):

☒固定总价 ☐固定单价 ☐固定费率 ☐成本补偿 ☐绩效激励 ☐其他

(3) 付款方式(按项目实际勾选填写):

☐全额付款: (应明确一次性支付合同款项的条件)

☒分期付款: (1. 合同款项支付全部通过银行转账,由甲方以人民币结算。乙方应于甲方第一次付款前,按照国家相关规定向甲方提供与合同价款总额相等的正式增值税发票,乙方延期提供发票或提供的发票不符合甲方要求的,甲方有权拒付合同款项且不承担任何法律责任。2. 款项结算方式。(1) 设备安装调试完毕并经甲方验收合格

后, 30 日内支付合同总价款的 40%; (2) 设备验收合格并正常运行一年后, 乙方提起书面付款申请并提交结算资料, 甲方在收到乙方付款申请后的 30 日内支付合同总价款的 30%; (3) 设备验收合格并正常运行二年后, 乙方提起书面付款申请并提交结算资料, 甲方在收到乙方付款申请后的 30 日内支付合同总价款的 30%。)

(4) 合同总价含税。合同总价为完成本次项目所要求的货物、服务且验收合格的所有费用, 包括: 货物费、运输费(含保险费)、仓储保管费、安装调试费、检测验收费、人员培训费、税金等其他一切相关费用。

(5) 合同总价一次性包死, 不受市场价格变化因素的影响。

3. 合同履行

(1) 合同履行起始日期: 2025 年 7 月 31 日, 完成日期: 2027 年 7 月 30 日。

(2) 履约地点: 西北大学第一医院指定地点。

(3) 交货期、交货地点: 交货期(包含安装、调试时间): 合同签订后 30 个日历天内(按招标文件要求和投标文件响应交货期填写)交付甲方并经甲方验收合格(若因甲方场地原因造成不能按时交货, 乙方可延长供货期)。根据需要使用, 甲方如需提前或推迟收货, 乙方应无条件配合, 不得收取仓储费等任何费用。

(4) 分期履行要求: 响应甲方要求

(5) 风险处置措施和替代方案: 响应甲方要求

4. 合同验收

(1) 验收组织方式: ☒自行组织 ☐委托第三方组织

验收主体: 西北大学第一医院

是否邀请本项目的其他供应商参加验收: ☐是 ☒否

是否邀请专家参加验收: ☐是 ☒否

是否邀请服务对象参加验收: ☒是 ☐否

是否邀请第三方检测机构参加验收: ☐是 ☒否

是否进行抽查检测: ☐是, 抽查比例: _____ ☒否

是否存在破坏性检测: ☐是, (应明确对被破坏的检测产品的处理方式)

☒否

验收组织的其他事项: 响应甲方要求。

(2) 履约验收时间: 按照甲方要求的时间。

(3) 履约验收方式: ☒一次性验收

☐分期/分项验收: (应明确分期/分项验收的工作安排)

(4) 履约验收程序:

①验收方法:乙方将货物发放甲方指定地点,由甲方统一组织验收。验收完成后,甲方填写货物验收报告单。

②在发货前,乙方应对货物的质量、规格、配置、数量等进行准确而全面的检验,并随货出具产品生产产地证明材料(加盖公章)。

③甲方在收到货物后原则上应在 30 日内组织人员按招、投标文件及合同约定的技术参数指标进行验收,并填写验收报告单。如果货物达不到国家的质量及企业标准或与投标时封存样品不符或不符合本合同的约定或短缺的情形,甲方有权拒绝接收,鉴定费及在此前产生的一切费用由乙方承担,但交货期不顺延。同时,甲方有权终止本合同,另行招标,或与评标报告中排名第二的供应商签订新的供货合同。

④乙方在货物验收时为甲方提供设备交接所需要的一切文件和手续,包括但不限于:产品使用说明书、产品合格证、全部设备装箱单、制造厂家出具的《产品合格证》、《货物使用说明书》、质量检验证书等厂家随设备包装的全部技术文件,进口设备必须提交进口设备报关单及商检证明,以及因进口设备而产生的政府行政部门随时要求的其他文件、授权、证明。若乙方拒不提供则视为违约,甲方有权拒绝接收货物并追究乙方违约责任,但交货期不顺延。

⑤需要安装调试的,必须在经过货物质量初验合格后进行。安装调试时应当按照甲方相关要求进行。乙方产品进场时应充分了解甲方的现场各项管理标准文件,并在进场后全面服从甲方的管理制度、管理细则等。遵守产品安装作业的有关规定,做好作业现场安全管理;协助甲方做好作业现场的安全保卫、防火防盗工作,确保安装作业顺利进行;接受甲方现场管理人员的监督和检查,保证作业质量和安全文明作业;按甲方指定地点将货物码放整齐,及时清运过程中产生的垃圾,保持现场整洁。乙方所提供的货物在安装施工全过程的安全由乙方负责。

乙方项目负责人: 陈得贤 , 联系电话: 13919395085 。

(5) 履约验收标准:

①本合同及合同附件、补充协议;

②国家相应的标准、规范;

③招标文件、投标文件、澄清表(函)(如有)。

(6) 是否以采购活动中供应商提供的样品作为参考: ☐ 是 ☒ 否

(7) 履约验收其他事项: 响应甲方要求。

5. 组成合同的文件

本协议书与下列文件一起构成合同文件，如下述文件之间有任何抵触、矛盾或歧义，应按以下顺序解释：

- (1) 政府采购合同协议书及其变更、补充协议
- (2) 政府采购合同专用条款
- (3) 政府采购合同通用条款
- (4) 中标（成交）通知书
- (5) 投标（响应）文件
- (6) 采购文件
- (7) 有关技术文件，图纸
- (8) 国家法律、行政法规和规章制度规定或合同约定的作为合同组成部分的其他文件

6. 合同生效

本合同自合同签订之日生效。

7. 合同份数

本合同一式 6 份，甲方执 3 份，乙方执 3 份，均具有同等法律效力。

合同订立时间：2025 年 7 月 31 日

合同订立地点：西北大学第一医院

附件：具体标的及其技术要求和商务要求、质量保证承诺、等。

（以下无正文）

甲方		乙方	
单位名称 (公章或合同章)	西北大学第一医院	单位名称 (公章或合同章)	桐庐时诺医疗科技有限公司
法定代表人 (签章)		法定代表人 (签章)	
		或授权代表	陈得贤
或授权代表		拥有者性别	男
联系人	陈艳红	联系人	陈得贤
联系电话	029-82627060	联系电话	13919395085
通信地址	西安市咸宁东路 512 号	通信地址	浙江省杭州市桐庐县城南街道健康路 9 号 3 号楼 4 楼 410 室 -107 工位
邮政编码	710061	邮政编码	311500
开户名称	西北大学第一医院	电子邮箱	772373216@qq.com
开户银行	工行咸亨路支行	统一社会信用代码	91330122MA2KCUTC9H
银行账号	3700025609014469002	开户名称	桐庐时诺医疗科技有限公司
		开户银行	中信银行杭州桐庐支行
		银行账号	8110801013302228525
注：涉及联合体或其他合同主体的信息应按上表格式加列。			

第二节 政府采购合同通用条款

1. 定义

1.1 合同当事人

(1) 采购人（以下称甲方）是指使用财政性资金，通过政府采购方式向供应商购买货物及其相关服务的国家机关、事业单位、团体组织。

(2) 供应商（以下称乙方）是指参加政府采购活动并且中标（成交），向采购人提供合同约定的货物及其相关服务的法人、非法人组织或者自然人。

(3) 其他合同主体是指除采购人和供应商以外，依法参与合同缔结或履行，享有权利、承担义务的合同当事人。

1.2 本合同下列术语应解释为：

(1) “合同”系指合同当事人意思表示达成一致的任何协议，包括签署的政府采购合同协议书及其变更、补充协议，政府采购合同专用条款，政府采购合同通用条款，中标（成交）通知书，投标（响应）文件，采购文件，有关技术文件和图纸，以及国家法律、行政法规和规章制度规定或合同约定的作为合同组成部分的其他文件。

(2) “合同价款”系指根据本合同规定乙方在全面履行合同义务后甲方应支付给乙方的价款。

(3) “货物”系指乙方根据本合同规定须向甲方提供的各种形态和种类的物品，包括原材料、设备、产品（包括软件）及相关的其备品备件、工具、手册及其他技术资料 and 材料等。

(4) “相关服务”系指根据合同规定，乙方应提供的与货物有关的技术、管理和其他服务，包括但不限于：管理和质量保证、运输、保险、检验、现场准备、安装、集成、调试、培训、维修、废弃处置、技术支持等以及合同中规定乙方应承担的其他义务。

(5) “分包”系指中标（成交）供应商按采购文件、投标（响应）文件的规定，根据分包意向协议，将中标（成交）项目中的部分履约内容，分给具有相应资质条件的供应商履行合约的行为。

(6) “联合体”系指由两个以上的自然人、法人或者非法人组织组成，以一个供应商的身份共同参加政府采购的主体。联合体各方应在签订协议书前向甲方提交联合协议，且明确牵头人及各成员单位的工作分工、权利、义务、责任，联合体各方应共同与甲方签订合同，就合同约定的事项对甲方承担连带责任。联合体具体要求见【**政府采购合同专用条款**】。

(7) 其他术语解释，见【**政府采购合同专用条款**】。

2. 合同标的及金额

2.1 合同标的及金额应与中标（成交）结果一致。乙方为履行本合同而发生的

费用均应包含在合同价款中，甲方不再另行支付其他任何费用。

3. 履行合同的时间、地点和方式

3.1 乙方应当在约定的时间、地点，按照约定方式履行合同。

4. 甲方的权利和义务

4.1 签署合同后，甲方应确定项目负责人（或项目联系人），负责与本合同有关的事务。甲方有权对乙方的履约行为进行检查，并及时确认乙方提交的事项。甲方应当配合乙方完成相关项目实施工作。

4.2 甲方有权要求乙方按时提交各阶段有关安排计划，并有权定期核对乙方提供货物数量、规格、质量等内容。甲方有权督促乙方工作并要求乙方更换不符合要求的货物。

4.3 甲方有权要求乙方对缺陷部分予以修复，并按合同约定享有货物保修及其他合同约定的权利。

4.4 甲方应当按照合同约定及时对交付的货物进行验收，未在【政府采购合同专用条款】约定的期限内对乙方履约提出任何异议或者向乙方作出任何说明的，视为验收通过。

4.5 甲方应当根据合同约定及时向乙方支付合同价款，不得以内部人员变更、履行内部付款流程等为由，拒绝或迟延履行。

4.6 国家法律法规规定及【政府采购合同专用条款】约定应由甲方承担的其他义务和责任。

5. 乙方的权利和义务

5.1 签署合同后，乙方应确定项目负责人（或项目联系人），负责与本合同有关的事务。

5.2 乙方应按照合同要求履约，充分合理安排，确保提供的货物及相关服务符合合同有关要求。接受项目行业管理部门及政府有关部门的指导，配合甲方的履约检查及验收，并负责项目实施过程中的所有协调工作。

5.3 乙方有权根据合同约定向甲方收取合同价款。

5.4 国家法律法规规定及【政府采购合同专用条款】约定应由乙方承担的其他义务和责任。

6. 合同履行

6.1 甲乙双方应当按照【政府采购合同专用条款】约定顺序履行合同义务；如果没有先后顺序的，应当同时履行。

6.2 甲乙双方按照合同约定顺序履行合同义务时，应当先履行一方未履行的，后履行一方有权拒绝其履行请求。先履行一方履行不符合约定的，后履行一方有权拒绝其相应的履行请求。

7. 货物包装、运输、保险和交付要求

7.1 本合同涉及商品包装、快递包装的,除【政府采购合同专用条款】另有约定外,包装应适应远距离运输、防潮、防震、防锈和防野蛮装卸等要求,确保货物安全无损地运抵【政府采购合同专用条款】约定的指定现场。

7.2 除【政府采购合同专用条款】另有约定外,乙方负责办理将货物运抵本合同规定的交货地点,并装卸、交付至甲方的一切运输事项,相关费用应包含在合同价款中。

7.3 货物保险要求按【政府采购合同专用条款】规定执行。

7.4 除采购活动对商品包装、快递包装达成具体约定外,乙方提供产品及相关快递服务涉及到具体包装要求的,应不低于《商品包装政府采购需求标准(试行)》《快递包装政府采购需求标准(试行)》标准,并作为履约验收的内容,必要时甲方可以要求乙方在履约验收环节出具检测报告。

7.5 乙方在运输到达之前应提前通知甲方,并提示货物运输装卸的注意事项,甲方配合乙方做好货物的接收工作。

7.6 如因包装、运输问题导致货物损毁、丢失或者品质下降,甲方有权要求降价、换货、拒收部分或整批货物,由此产生的费用和损失,均由乙方承担。

8. 质量标准和保证

8.1 质量标准

(1) 本合同下提供的货物应符合合同约定的品牌、规格型号、技术性能、配置、质量、数量等要求。质量要求不明确的,按照强制性国家标准履行;没有强制性国家标准的,按照推荐性国家标准履行;没有推荐性国家标准的,按照行业标准履行;没有国家标准、行业标准的,按照通常标准或者符合合同目的的特定标准履行。

(2) 采用中华人民共和国法定计量单位。

(3) 乙方所提供的货物应符合国家有关安全、环保、卫生的规定。

(4) 乙方应向甲方提交所提供货物的技术文件,包括相应的中文技术文件,如:产品目录、图纸、操作手册、使用说明、维护手册或服务指南等。上述文件应包装好随货物一同发运。

8.2 保证

(1) 乙方应保证提供的货物完全符合合同规定的质量、规格和性能要求。乙方应保证货物在正确安装、正常使用和保养条件下,在其使用寿命期内具备合同约定的性能。存在质量保证期的,货物最终交付验收合格后在【政府采购合同专用条款】规定或乙方书面承诺(两者以较长的为准)的质量保证期内,本保证保持有效。

(2) 在质量保证期内所发现的缺陷,甲方应尽快以书面形式通知乙方。

(3) 乙方收到通知后,应在【政府采购合同专用条款】规定的响应时间内以合理

的速度免费维修或更换有缺陷的货物或部件。

(4) 在质量保证期内, 如果货物的质量或规格与合同不符, 或证实货物是有缺陷的, 包括潜在的缺陷或使用不符合要求的材料等, 甲方可以根据本合同第15.1条规定以书面形式追究乙方的违约责任。

(5) 乙方在约定的时间内未能弥补缺陷, 甲方可以采取必要的补救措施, 但其风险和费用将由乙方承担, 甲方根据合同约定对乙方行使的其他权利不受影响。

9. 权利瑕疵担保

9.1 乙方保证对其出售的货物享有合法的权利。

9.2 乙方保证在交付的货物上不存在抵押权等担保物权。

9.3 如甲方使用上述货物构成对第三人侵权的, 则由乙方承担全部责任。

10. 知识产权保护

10.1 乙方对其所销售的货物应当享有知识产权或经权利人合法授权, 保证没有侵犯任何第三人的知识产权等权利。因违反前述约定对第三人构成侵权的, 应当由乙方方向第三人承担法律责任; 甲方依法向第三人赔偿后, 有权向乙方追偿。甲方有其他损失的, 乙方应当赔偿。

11. 保密义务

11.1 甲、乙双方对采购和合同履行过程中所获悉的国家秘密、工作秘密、商业秘密或者其他应当保密的信息, 均有保密义务且不受合同有效期限, 直至该信息成为公开信息。泄露、不正当地使用国家秘密、工作秘密、商业秘密或者其他应当保密的信息, 应当承担相应责任。其他应当保密的信息由双方在【政府采购合同专用条款】中约定。

12. 合同价款支付

12.1 合同价款支付按照国库集中支付制度及财政管理相关规定执行。

12.2 对于满足合同约定支付条件的, 甲方原则上应当自收到发票后 10 个工作日内将资金支付到合同约定的乙方账户, 不得以机构变动、人员更替、政策调整等为理由延迟付款, 不得将采购文件和合同中未规定的义务作为向乙方付款的条件。具体合同价款支付时间在【政府采购合同专用条款】中约定。

13. 履约保证金

13.1 乙方应当以支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式提交。

13.2 如果乙方出现【政府采购合同专用条款】约定情形的, 履约保证金不予退还; 如果乙方未能按合同约定全面履行义务, 甲方有权从履约保证金中取得补偿或赔偿, 且不影响甲方要求乙方承担合同约定的超过履约保证金的违约责任的权利。

13.3 甲方在项目通过验收后按照【**政府采购合同专用条款**】规定的时间内将履约保证金退还乙方；逾期退还的，乙方可要求甲方支付违约金，违约金按照【**政府采购合同专用条款**】规定支付。

14. 售后服务

14.1 除项目不涉及或采购活动中明确约定无须承担外，乙方还应提供下列服务：

- (1) 货物的现场移动、安装、调试、启动监督及技术支持；
- (2) 提供货物组装和维修所需的专用工具和辅助材料；
- (3) 在【**政府采购合同专用条款**】约定的期限内对所有的货物实施运行监督、维修，但前提条件是该服务并不能免除乙方在质量保证期内所承担的义务；
- (4) 在制造商所在地或指定现场就货物的安装、启动、运营、维护、废弃处置等对甲方操作人员进行培训；
- (5) 依照法律、行政法规的规定或者按照【**政府采购合同专用条款**】约定，货物在有效使用年限届满后应予回收的，乙方负有自行或者委托第三人将货物予以回收的义务；

(6) 【**政府采购合同专用条款**】规定由乙方提供的其他服务。

14.2 乙方提供的售后服务的费用已包含在合同价款中，甲方不再另行支付。

15. 违约责任

15.1 质量瑕疵的违约责任

乙方提供的产品不符合合同约定的质量标准或存在产品质量缺陷，甲方有权要求乙方根据【**政府采购合同专用条款**】要求及时修理、重作、更换，并承担由此给甲方造成的损失。

15.2 迟延交货的违约责任

(1) 乙方应按照本合同规定的时间、地点交货和提供相关服务。在履行合同过程中，如果乙方遇到可能影响按时交货和提供服务的情形时，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，并确定是否同意延长交货时间或延期提供服务。

(2) 如果乙方没有按照合同规定的时间交货和提供相关服务，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【**政府采购合同专用条款**】规定执行。如果涉及公共利益，且赔偿金额无法弥补公共利益损失，甲方可要求继续履行或者采取其他补救措施。

15.3 迟延支付的违约责任

甲方存在迟延支付乙方合同款项的，应当承担【**政府采购合同专用条款**】规定的逾期付款利息。

15.4 其他违约责任根据项目实际需要按【政府采购合同专用条款】规定执行。

16. 合同变更、中止与终止

16.1 合同的变更

政府采购合同履行中，在不改变合同其他条款的前提下，甲方可以在合同价款10%的范围内追加与合同标的相同的货物，并就此与乙方协商一致后签订补充协议。

16.2 合同的中止

(1) 合同履行过程中因供应商就采购文件、采购过程或结果提起投诉的，甲方认为有必要的，可以中止合同的履行。

(2) 合同履行过程中，如果乙方出现以下情形之一的：1. 经营状况严重恶化；2. 转移财产、抽逃资金，以逃避债务；3. 丧失商业信誉；4. 有丧失或者可能丧失履约能力的其他情形，乙方有义务及时告知甲方。甲方有权以书面形式通知乙方中止合同并要求乙方在合理期限内消除相关情形或者提供适当担保。乙方提供适当担保的，合同继续履行；乙方在合理期限内未恢复履约能力且未提供适当担保的，视为拒绝继续履约，甲方有权解除合同并要求乙方承担由此给甲方造成的损失。

(3) 乙方分立、合并或者变更住所的，应当及时以书面形式告知甲方。乙方没有及时告知甲方，致使合同履行发生困难的，甲方可以中止合同履行并要求乙方承担由此给甲方造成的损失。

(4) 甲方不得以行政区划调整、政府换届、机构或者职能调整以及相关责任人更替为由中止合同。

16.3 合同的终止

(1) 合同因有效期限届满而终止；

(2) 乙方未按合同约定履行，构成根本性违约的，甲方有权终止合同，并追究乙方的违约责任。

16.4 涉及国家利益、社会公共利益的情形

政府采购合同继续履行将损害国家利益和社会公共利益的，双方当事人应当变更、中止或者终止合同。有过错的一方应当承担赔偿责任，双方都有过错的，各自承担相应的责任。

17. 合同分包

17.1 乙方不得将合同转包给其他供应商。涉及合同分包的，乙方应根据采购文件和投标（响应）文件规定进行合同分包。

17.2 乙方执行政府采购政策向中小企业依法分包的，乙方应当按采购文件和投标（响应）文件签订分包意向协议，分包意向协议属于本合同组成部分。

18. 不可抗力

18.1 不可抗力是指合同双方不能预见、不能避免且不能克服的客观情况。

18.2 任何一方对于由于不可抗力造成的部分或全部不能履行合同不承担违约责任。但迟延履行后发生不可抗力的，不能免除责任。

18.3 遇有不可抗力的一方，应及时将事件情况以书面形式告知另一方，并在事件发生后及时向另一方提交合同不能履行或部分不能履行或需要延期履行的详细报告，以及证明不可抗力发生及其持续时间的证据。

19. 解决争议的方法

19.1 因本合同及合同有关事项发生的争议，由甲乙双方友好协商解决。协商不成时，可以向有关组织申请调解。合同一方或双方不愿调解或调解不成的，可以通过仲裁或诉讼的方式解决争议。

19.2 选择仲裁的，应在【政府采购合同专用条款】中明确仲裁机构及仲裁地；通过诉讼方式解决的，可以在【政府采购合同专用条款】中进一步约定选择与争议有实际联系的地点的人民法院管辖，但管辖法院的约定不得违反级别管辖和专属管辖的规定。

19.3 如甲乙双方有争议的事项不影响合同其他部分的履行，在争议解决期间，合同其他部分应当继续履行。

20. 政府采购政策

20.1 本合同应当按照规定执行政府采购政策。

20.2 本合同依法执行政府采购政策的方式和内容，属于合同履行验收的范围。甲乙双方未按规定要求执行政府采购政策造成损失的，有过错的一方应当承担赔偿责任，双方都有过错的，各自承担相应的责任。

20.3 对于为落实中小企业支持政策，通过采购项目整体预留、设置采购包专门预留、要求以联合体形式参加或者合同分包等措施签订的采购合同，应当明确标注本合同为中小企业预留合同。其中，要求以联合体形式参加采购活动或者合同分包的，须将联合协议或者分包意向协议作为采购合同的组成部分。

21. 法律适用

21.1 本合同的订立、生效、解释、履行及与本合同有关的争议解决，均适用法律、行政法规。

21.2 本合同条款与法律、行政法规的强制性规定不一致的，双方当事人应按照法律、行政法规的强制性规定修改本合同的相关条款。

22. 通知

22.1 本合同任何一方向对方发出的通知、信件、数据电文等，应当发送至本合同第一部分《政府采购合同协议书》所约定的通讯地址、联系人、联系电话或电子邮箱。

22.2 一方当事人变更名称、住所、联系人、联系电话或电子邮箱等信息的，应当在变更后3日内及时书面通知对方，对方实际收到变更通知前的送达仍为有效送达。

22.3 本合同一方给另一方的通知均应采用书面形式，传真或快递送到本合同中规定的对方的地址和办理签收手续。

22.4 通知以送达之日或通知书中规定的生效之日起生效，两者中以较迟之日为准。

23. 合同未尽事项

23.1 合同未尽事项见【政府采购合同专用条款】。

23.2 合同附件与合同正文具有同等的法律效力。

附件：1. 设备规格技术参数

2. 技术参数响应表

3. 质量保证承诺

4. 售后服务方案

5. 货物配置清单

6. 货物验收报告单

第三节 政府采购合同专用条款

第二节 第 1.2 (6) 项	联合体具体要求	
第二节 第 1.2 (7) 项	其他术语解释	
第二节 第 4.4 款	履约验收中甲方 提出异议或作出 说明的期限	
第二节 第 4.6 款	约定甲方承担的其他义务和责任	1. 甲方有权要求监督、参与项目执行的整个过程（包括实施方案的设计、安装调试、产品验收、售后服务、使用培训等），为乙方提供必要的工作条件，并现场配合。 2. 甲方有权要求乙方供货的项目内容符合国家相关规范，符合国家验收标准，能够通过国家验收。 3. 甲方有权要求乙方配合甲方完成所采购项目内容的预验收以及正式验收工作。 4. 甲方有权要求对乙方提供的产品所涉及的第三方权利进行免责。因产品侵权导致的一切纠纷及赔偿责任均由乙方承担，给甲方造成损失的，甲方有权向乙方进行追偿。 5. 按照合同约定支付乙方各阶段合同款项。 6. 乙方不能按甲方要求及时供货，甲方有权依据本合同第 15.2 (2) 之约定单方解除本合同。解除合同的同时，甲方有权利另行招标，或与评标报告中排名第二的供应商签订新的供货合同。
第二节 第 5.4 款	约定乙方承担的其他义务和责任	1. 乙方按照合同约定时间、地点，按时、按质交付甲方所采购设备以及配套资料，并将设备配送到甲方指定地点。货物配送到达甲方指定地点安装验收前，风险责任由乙方承担。 2. 乙方负责配合甲方按合同约定时间完成本合同所涉及产品的现场安装、调试、验收工作，为甲方提供设备交接所需要的一切文件和手续，并保证产品质量。 3. 乙方负责做好项目的售后服务以及后续支持工作，对所供应设备的实际操作人员开展免费培训。 4. 质量保证期内，发生质量问题的，应当及时免费进行维修或更换，若乙方售后服务联系人及联系方式变更，乙方应当在售后服务联系人及联系方式变更之日起前后 15 日内及时以书面形式（原件签章）通知乙方，否则甲方将根据法律法规以及本合同条款追究乙方违约责任。 5. 项目中所涉及的所有相关政府部门审批手续全部由乙方协调办理，且支付全部相关费用，甲方不再办理其相关手续及支付任何相关费用。
第二节 第 6.1 款	履行合同义务的顺序	
第二节 第 7.1 款	包装特殊要求	各种货物有良好的外观，适合各种安装场所的使用。除合同另有规定外，乙方提供的全部货物，均应按标准保

		护措施进行包装,并确保货物安全无损运抵甲方指定地点。
	指定现场	
第二节 第 7.2 款	运输特殊要求	合同中所有设备的运输、转运、仓储、保管、装卸、培训的组织等工作均由乙方组织实施,货物验收合格前由乙方承担风险及全部费用。
第二节 第 7.3 款	保险要求	
第二节 第 8.2 (1) 项	质量保证期	产品自安装、调试正常运行并验收合格之日起 <u>5</u> 年(填投标文件响应期限),质保期内乙方免费进行设备维护及技术维修。
第二节 第 8.2 (3) 项	货物质量缺陷响应时间	甲方收到设备 30 天内,如出现非人为损坏质量问题,可以选择换货或退货;30 至 60 天内,可选择换货,更换为相同型号、同等技术参数的新设备,乙方必须无条件配合,产生的运输等所有费用由乙方承担。
第二节 第 11.1 款	其他应当保密的信息	
第二节 第 12.2 款	合同价款支付时间	1. 设备安装调试完毕并经甲方验收合格后,30 日内支付合同总价款的 40%; 2. 设备验收合格并正常运行一年后,30 日内支付合同总价款的 30%; 3. 设备验收合格并正常运行二年后,30 日内支付合同总价款的 30%。
第二节 第 13.2 款	履约保证金不予退还的情形	
第二节 第 13.3 款	履约保证金退还时间及逾期退还的违约金	
第二节 第 14.1 (3) 项	运行监督、维修期限	1. 免费保修期内,乙方所供产品如发生质量问题,乙方保证在接到甲方维修通知后 2 小时内响应,6 小时内派专业维修人员赶赴现场(即甲方指定地点)进行检测维修,发生的全部费用由乙方承担,同一主要部件出现质量问题经过两次维修后仍无法正常使用,可以在甲方要求的期限内免费更换相同型号、相同规格的产品;若乙方未按照上述约定及时解决问题,造成甲方损失扩大的,乙方应就损失扩大的部分承担赔偿责任。 2. 若需将产品送回生产厂,乙方应承担维修设备所需的往返运费,同时,为不影响甲方的工作,对可以提供备用机的设备,乙方须提供同型号备用设备(5 个工作日内无法恢复的故障),以确保甲方工作的正常进行,否则视为违约。 3. 乙方须定期派技术人员到现场走访,对设备给予检查、维护、保养。属于计量设备的每年对设备提供一次免费校准服务并提供校准报告。 4. 乙方排除产品故障的期限不得超过 8 小时。否则甲方

		有权指定第三方维修,并由乙方承担全部维修费用(包括但不限于委托第三人所支付的费用等),甲方有权直接从未支付款项中扣除,未支付款项无法支付全部维修费用的,超出部分由乙方另行承担。 5. 质保期结束前,乙方应对所供产品进行系统测试和全面维护保养,维护内容包括但不限于:检查所有产品的各类连接件等,确保产品的正常运行。 6. 乙方对由于设计、工艺或材料的缺陷而产生的故障负责,对因产品本身的隐蔽瑕疵而出现的质量问题,乙方应负责解决(维修、调试或更新、更换)并承担全部费用,甲方有权要求退货、换货、终身维修保养。 7. 质量保修期外售后服务:质量保修期外售后服务机制、服务效率、服务承诺与质保期内一致;超过保修期外乙方提供设备维护和大修所需的备件,在维修中仅收原器件成本费,不收人工费。 8. 有软件支持的设备,乙方应当根据客户要求长期及时免费提供设备的软件升级换代和设备的技术咨询。(含公司正在开发的远程网络会诊功能)。
第二节 第 14.1 (5) 项	货物回收的约定	
第二节 第 14.1 (6) 项	乙方提供的其他服务	
第二节 第 15.1 款	修理、重作、更换相关规定	1. 如乙方提供的产品质量不符合国家标准或未达到本企业内控标准或不满足本合同的约定或甲方要求的,乙方应按照甲方要求的时限无条件免费包修、包换、退货,并且乙方应承担由此给甲方造成的所有经济损失。否则甲方有权单方解除本合同,自解除通知书送达乙方时本合同解除,乙方应向甲方支付本合同总价款 30% 的违约金,违约金不足以弥补甲方损失的,由乙方另行承担。 2. 质量保证期内因产品质量问题,乙方未按合同规定及时进行维修、更换,甲方可自行组织人员进行维修、更换,因此造成的相关责任、费用由乙方全部承担。
第二节 第 15.2 (2) 项	延迟交货赔偿费	1. 如乙方未在合同约定的交货期完成供货(含安装、调试)导致期限迟延的,每迟延 1 日,应按合同总价款的 1% 向甲方支付违约金,因不可抗力或经甲方同意除外。如乙方迟延交货达【15】天,视为乙方根本违约,甲方有权单方解除合同,解除合同书面通知书到达乙方之日视为合同已解除,乙方应向甲方支付合同总价款 30% 的违约金,违约金不足以弥补甲方损失的,由乙方另行承担。 2. 因乙方原因供货延误,给甲方造成损失或被第三方要求索赔的,乙方应全额承担。
第二节 第 15.3 款	逾期付款利息	
第二节 第 15.4 款	其他违约责任	1. 乙方对材料不按招标文件要求,擅自更换,除恢复原招标产品外,应承担更换部分价款 30% 的违约金。 2. 乙方如对材料以次充好,除全部按要求恢复外,应承

		担此部分价款 30%的违约金。 3. 如由于产品质量原因, 不能通过验收, 乙方除按规定无偿更换外, 应承担所涉及产品总价款的 30%违约金。 4. 乙方负责现场作业人员及其他人员安全。如因乙方原因造成任何人员伤亡或财产损失, 由乙方负责并承担一切赔偿责任。若甲方因此遭到索赔的, 有权向乙方追偿。前述损失及追偿费用包括但不限于甲方为此支付的律师费、保全费、差旅费、财产保全保险费等费用。 5. 根据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国产品质量法》的相关条款和本合同约定, 乙方未全面履行合同义务或者发生违约, 甲方有权终止合同, 依法向乙方进行经济索赔, 并报请政府采购监督管理机关对乙方进行相应的行政处罚。 6. 如乙方怠于履行其质量保修责任, 甲方书面通知 3 日后仍未履行的, 甲方有权自行委托他人维修, 所有费用由乙方承担, 并加收发生费用的 50%作为惩罚性违约金(该违约金不以甲方的实际损失为限)。 7. 因乙方交付的标的物存在质量问题导致甲方或第三人受到损害的, 由乙方承担赔偿责任, 甲方因此遭受第三方索赔的, 有权向乙方追偿。
第二节 第 19.2 款	解决争议的方法	合同各方应本着诚信的态度及共同合作的精神, 通过协商及谈判来努力解决由本合同而产生的或与本合同有关(包括本合同项下某一特定货物买卖合同)的任何争议及不同意见。因本合同及合同有关事项发生的争议, 协商、谈判不能解决的, 任何一方有权向甲方所在地人民法院起诉解决。
第二节 第 23.1 款	其他专用条款	

附件：1. 设备规格技术参数

一、医用内窥镜摄像系统

- 1.1、系统制式：PAL
- 1.2、▲摄像头至少具有三组 1/3 英寸 CMOS 传感器,每组传感器总像素 $\geq 2010 \times 1108$ (需提供有效证明文件)
- 1.3、有效像素： ≥ 3 组 $1920(H) \times 1080(V)$
- 1.4、扫描标准： ≥ 1125 线
- 1.5、高清输出具备： $\geq$ HDMI、HD-SDI
- 1.6、最低照度： $F5.5$ 时 $\leq 3Lx$
- 1.7、至少具有两种白平衡功能：AWC(自动调节)、MANU(手动调节)
- 1.8、▲摄像系统分辨力： $\geq 114LP/mm$ (需提供有效证明文件)
- 1.9、具备小屏幕，尺寸 ≥ 8 寸，可实时显示图像，应急可使用
- 1.10、具备 USB 接口
- 1.11、▲摄像主机具备网络视频(1080P)直播功能(需提供有效证明文件)
- 1.12、摄像主机具备图像水平和垂直翻转功能
- 1.13、▲摄像主机具备连接移动端实时传输显示图像功能(需提供有效证明文件)
- 1.14、具备图像冻结和 ≥ 2.5 倍电子放大功能
- 1.15、至少具备纤维镜和硬镜等不同内镜模式
- 1.16、摄像头防水性能： $\geq IPX8$

二、医用内窥镜冷光源

- 2.1、具备可触摸操作屏幕，尺寸 ≥ 8 寸
- 2.2、具备累计使用时间记录功能
- 2.3、功耗低，LED 功耗 $\leq 40VA$
- 2.4、光源照度： $\geq 1100000Lux$
- 2.5、光源色温： $\leq 6500K$
- 2.6、寿命： ≥ 30000 小时
- 2.7、具备不低于三种调光方式
- 2.8、具备智能键：参数可一键还原

三、医用显示器

- 3.1、面板类型：IPS
- 3.2、尺寸： ≥ 27 英寸
- 3.3、解像度： 1920×1080 (长宽比：16: 9)
- 3.4、最大支持色彩： $\geq 1.07B$
- 3.5、对比度： $\geq 1200:1$
- 3.6、亮度： $\geq 900cd/m^2$
- 3.7、采用防指纹保护玻璃，金属封闭设计；

四、医用台车

- 4.1、合金材质，5 层间距可调，静音轮*4

五、导光束：长度：4mm*2500mm3 根

六、配置要求：30 度关节镜 2 个；镜鞘 2 个

2. 技术参数响应表

序号	货物名称	招标技术要求	投标响应情况	偏离情况	说明
1	一、医用内窥镜摄像系统	1.1、系统制式：PAL	1.1、系统制式：PAL	无偏离	摄像机说明书 21 页
2		1.2、▲摄像头至少具有三组 1/3 英寸 CMOS 传感器,每组传感器总像素≥2010×1108(需提供有效证明文件)	1.2、▲摄像头具有三组 1/3 英寸 CMOS 传感器,每组传感器总像素 2010×1108(见技术文件)	无偏离	见技术文件
3		1.3、有效像素: ≥3 组 1920 (H) ×1080 (V)	1.3、有效像素: 3 组 1920 (H) ×1080 (V)	无偏离	摄像机彩页
4		1.4、扫描标准: ≥ 1125 线	1.4、扫描标准: 1125 线	无偏离	摄像机彩页
5		1.5、高清输出具备: ≥HDMI、HD-SDI	1.5、高清输出具备: HDMI*1、HD-SDI*2	无偏离	摄像机彩页
6		1.6、最低照度: F5.5 吋≤3Lx	1.6、最低照度: F5.5 吋≤3Lx	无偏离	摄像机彩页
7		1.7、至少具有两种白平衡功能: AWC(自动调节)、MANU(手动调节)	1.7、具有三种白平衡功能: AWC(自动调节)、MANU(手动调节)、ATW(自动记忆)	正偏离	摄像机彩页
8		1.8、▲摄像系统分辨率: ≥114LP/mm(需提供有效证明文件)	1.8、▲摄像系统分辨率: ≥114LP/mm(见检测报告文件)	无偏离	摄像机检测报告
9		1.9、具备小屏幕, 尺寸≥8 寸, 可实时显示图像, 应急可使用	1.9、具备小屏幕, 尺寸 8 寸, 可实时显示图像, 应急可使用	无偏离	摄像机彩页
10		1.10、具备 USB 接口	1.10、具备 USB 接口	无偏离	摄像机说明书 21 页
11		1.11、▲摄像主机具备网络视频(1080P)直播功能(需提供有效证明文件)	1.11、▲摄像主机具备网络视频(1080P)直播功能(见检测报告文件)	无偏离	摄像机检测报告
12		1.12、摄像主机具备图像水平和垂直翻转	1.12、摄像主机具备图像水平和垂直翻转功	无偏离	摄像机彩

		功能	能		页
13		1.13、▲摄像主机具备连接移动端实时传输显示图像功能(需提供有效证明文件)	1.13、▲摄像主机具备连接移动端实时传输显示图像功能(见检测报告文件)	无偏离	摄像机检测报告
14		1.14、具备图像冻结和 ≥ 2.5 倍电子放大功能	1.14、具备图像冻结和2.5倍电子放大功能	无偏离	摄像机彩页
15		1.15、至少具备纤维镜和硬镜等不同内镜模式	1.15、具备纤维镜和硬镜等内镜模式	无偏离	见说明书第14页
16		1.16、摄像头防水性能： $\geq \text{IPX8}$	1.16、摄像头防水性能： IPX8	无偏离	摄像机彩页
17	二、医用内窥镜冷光源	2.1、具备可触摸操作屏幕，尺寸 ≥ 8 寸	2.1、具备可触摸操作屏幕，尺寸8寸	无偏离	光源彩页
18		2.2、具备累计使用时间记录功能	2.2、具备累计使用时间记录功能	无偏离	光源彩页
19		2.3、功耗低，LED功耗 $\leq 40\text{VA}$	2.3、功耗低，LED功耗40VA	无偏离	光源彩页
20		2.4、光源照度： $\geq 1100000\text{Lux}$	2.4、光源照度： $\geq 1100000\text{Lux}$	无偏离	光源彩页
21		2.5、光源色温： $\leq 6500\text{K}$	2.5、光源色温：5600K	无偏离	光源彩页
22		2.6、寿命： ≥ 30000 小时	2.6、寿命： ≥ 40000 小时	正偏离	光源彩页
23		2.7、具备不低于三种调光方式	2.7、具备三种调光方式	无偏离	光源彩页
24		2.8、具备智能键：参数可一键还原	2.8、具备智能键：参数可一键还原	无偏离	光源彩页
25	三、医用显示器	3.1、面板类型：IPS	3.1、面板类型：IPS	无偏离	显示器彩页
26		3.2、尺寸： ≥ 27 英寸	3.2、尺寸：27英寸	无偏离	显示器彩页
27		3.3、解像度：1920×1080（长宽比：16：9）	3.3、解像度：1920×1080（长宽比：16：9）	无偏离	显示器彩页
28		3.4、最大支持色彩： $\geq 1.07\text{B}$	3.4、最大支持色彩：1.07B	无偏离	显示器彩页
29		3.5、对比度： $\geq$	3.5、对比度：1300:1	正偏离	显示器彩

		1200:1			页
30		3.6、亮度: $\geq 900\text{cd/m}^2$	3.6、亮度: 1000cd/m^2	正偏离	显示器彩页
31		3.7、采用防指纹保护玻璃, 金属封闭设计;	3.7、采用防指纹保护玻璃, 金属封闭设计;	无偏离	显示器彩页
32	四、医用台车	4.1、合金材质, 5层间距可调, 静音轮*4	4.1、合金材质, 5层间距可调, 静音轮*4	无偏离	台车彩页
33	五、导光束	长度: $4\text{mm} \times 2500\text{mm}$ 3根	长度: $4\text{mm} \times 2500\text{mm}$ 3根	无偏离	见配置单
34	六、配置要求	30度关节镜2个; 镜鞘2个。	30度关节镜2个; 镜鞘2个。	无偏离	见配置单

3. 质量保证承诺

质保期限: 自设备验收合格之日起, 我们为医用摄像系统提供 [5] 年的免费质保服务。在质保期内, 因产品质量问题导致的设备故障, 我们将免费提供维修、更换零部件等服务, 不收取任何费用 (人为损坏、不可抗力因素导致的故障除外)。维修免人工差旅及交通费及工时费。

质保范围: 质保范围涵盖设备主机、摄像头、图像处理单元、显示屏、连接线等所有标配配件及软件系统。若在质保期内, 上述部件出现非人为损坏的性能故障, 我们将及时处理, 确保设备恢复正常运行。

4. 售后服务方案

一、服务承诺体系

医用摄像系统售后服务承诺

尊敬的客户：

感谢您选择我们的医用摄像系统！为确保您能够持续、稳定地使用本产品，充分发挥设备性能，保障医疗工作的顺利开展，我们郑重作出以下售后服务承诺，为您提供全方位、高品质的售后保障。

一、质保服务

1. **质保期限：**自设备验收合格之日起，我们为医用摄像系统提供 [5] 年的免费质保服务。在质保期内，因产品质量问题导致的设备故障，我们将免费提供维修、更换零部件等服务，不收取任何费用（人为损坏、不可抗力因素导致的故障除外）。维修免人工差旅及交通费及工时费。
1. **质保范围：**质保范围涵盖设备主机、摄像头、图像处理单元、显示屏、连接线等所有标配配件及软件系统。若在质保期内，上述部件出现非人为损坏的性能故障，我们将及时处理，确保设备恢复正常运行。

神州医疗售后服务概况

神州医疗提供的不仅是好的产品，而且提供好的服务团队长期有效地为您提供好的服务：

好的产品离开不好的服务，好的服务也是各级医院真正需求之一：

1、设备的保修及售后服务方案

公司从最近的技术服务中心（西安）选派技术娴熟的工程师到现场安装、调试、培训，在此期间除了培训设备的操作外，还培训其能完成一般的维护工作，包括简单的故障排除、设备的日常维护及保养。

保修期内：高清设备 5 年保修（消耗性产品及人为因素导致的故障不在免费保修范围），设备终身维护；

保修期外：硬件部件参照硬件厂家的协议执行。

保修条件：专人负责对所有设备进行定期维护，做到防患于未然。使用者应正确使用操作设备，若在保修期内发生下列情况，则不能享受免费维修服务。

- 1) 由于使用保管、操作不当，人为因素导致设备（配件）的烧毁、折断。
- 2) 非我公司或者我公司授权人员拆装、搬动修理造成的故障。
- 3) 因不可抗拒力（如自然灾害，战争等）造成的故障或损坏。

2、设备的维护

1) 公司在全国设有 180 家技术服务中心，可定期回访，以确保医院的日常维护工作，及时响应用户的报修。

2) 本公司保证在接到用户故障信息后，省会城市 1 小时内作出响应（2 小时到位），省内其他城市 8 小时内作出响应。

3) 通过电话或者远程维护仍不能排除故障者，第一时间携带备用机提供上门维修服务，并承诺提供备用设备以保证医院工作正常开展。

3、售后服务承诺

- 1) 本公司长期提供优良的技术支持及零配件供应。
 - 2) 本公司承诺所提供产品及配件符合国家相应标准和规范和要求。
- 全国服务热线：400 682 8848

江西神州医疗设备有限公司



神州医疗售后服务承诺书

为了更好地服务广大神州医疗客户，神州医疗将提供技术咨询、设备选配、直至整体解决方案，确保设备的质量性能、供货时间、服务保障以及设备在保修期内、外的技术支持、维护保养、维修服务和技术培训，并做出如下承诺：

一、产品质量承诺

- 1、神州医疗所提供的产品符合招标要求。
- 2、神州医疗保证所供设备是经过出厂检验的合格产品。
- 3、神州医疗承诺对所供设备满足国家有关质量技术标准及相关法律、法规和规范的要求；并附有产品质量合格证、说明书、操作卡、保修卡。

二、售后服务承诺

1、质保期

高清设备5年保修（消耗性产品及人为因素导致的故障不在免费保修范围），设备终身维护。

2、售后服务形式

本公司为用户提供4种售后服务形式：

- 1) 通过电话沟通，提供解决方案；
- 2) 通过网络远程指导用户和相关技术处理；
- 3) 由我方工程师自带配件上门服务；
- 4) 故障设备发挥总部维修中心进行维修处理。

3、响应时间

总部呼叫中心在接到用户的服务请求电话后省会城市 1 小时内响应，2 小时到位，我司提供7×24小时的响应服务（含法定节假日，如有特殊情况将提前电话沟通确认）。

4、服务信息

- 1) 神州医疗专设客户呼叫中心全天候24小时接听服务申告线及客户投诉，热线号码：400 682 8848，供客户及时反馈各种产品使用情况，为客户解决实际问题；



第一时间响应并全程监控客户的需求。

2) 公司开通专业网站 (<http://www.szcmc.com>) 用户可随时访问, 获得本公司最新技术和信息支持。

3) 客户服务总部接受电话、传真电子邮件、信函等形式的咨询、保修。

传真: 0755-83261788 电子邮件: cmc@szcmc.com

5、保修期内、外的服务内容

神州医疗院所售产品提供终身维护、维修, 负责产品的技术咨询、安装、培训、维修、定期保养、产品升级和客户的投诉、建议, 提供中文操作、保养、维修手册等相关技术支持文件及其他相关的服务。我公司承诺, 质保期内 (以本项目验收合格之日起), 外为采购人提供以下技术支持和服务:

- 1) 电话咨询: 我公司为采购人提供技术援助电话, 解答采购人在使用过程中遇到的问题, 即使为采购人提出解决问题的建议和方法。
- 2) 现场响应: 采购人遇到使用技术问题, 电话咨询不能解决的, 我公司在24小时内到达现场进行处理, 确保设备系统正常工作。
- 3) 定期维护: 我公司将定期对所供设备系统运行情况进行检测, 消除故障隐患, 以保证设备的正常运行。
- 4) 技术升级: 在质保期内, 如果我司同型号的产品技术升级, 我司将及时通知采购人, 如果采购人有相应要求, 我公司将联系技术工程师并预约时间将设备进行免费升级; 质保期外, 如果采购人有相应要求, 且软件升级需更换大的配置, 我司将提供优惠价格的有偿升级服务。

5) 远程支持

- A) 通过邮件、即时通讯共计提供在线技术支持协助客户分析和维护相关设备, 即时诊断机器故障, 制定服务方案 (包含软硬件问题)。
 - B) 如需要更换配件, 我方将安排当地常驻技术工程师上门更换或者通过顺丰快递即时寄送, 同事通过邮件、即时工具等提供配件更换指导说明。
- 6) 质保期内如设备出现我司原因的故障, 我司将无偿修理以及免费提供备件; 如属设备本身设计缺陷等质量问题, 我司负责更换全新设备; 质保期后按每次维修所要更换的零配件收取成本费。

神州

医疗设备有限公司

7) 免费培训: 在为客户安装、调试产品或软件的同时, 对相关操作人员、维修

人员进行技术培训, 使其按提供的操作规程使用产品, 并例行维护的程序, 产品的培训手册等培训资料由我司免费提供。

8) 开机率: 质保期内开机率(使用率)在97%以上(按照一年365工作日计算)。

6、保修范围: 用户应按照说明书、操作卡使用所购买的设备。在保修期内, 机器出现质量问题, 神州医疗提供免费维修和配件更换。如故障属于下列情形之一引起, 则不在免费保修之列, 用户应承担材料成本费, 我会尽快协助排除故障, 使系统恢复正常:

- (1) 人为造成设备损坏;
- (2) 其他如自然灾害等不可抗拒的因素造成的设备损坏;
- (3) 擅自更改设备配置或非医疗用途造成的设备损坏;
- (4) 擅自非正常拆卸、自行维修造成的损坏。

7、备品、备件、备用样机

为保证设备正常运行, 技术服务中心、技术服务站随时供应备件, 以备不时之需, 并保证10年以上的备件供应。保修期内、外根据合同要求维修设计到的配件均为原厂配件。除此, 各技术服务中心、技术服务站必须存有少量备用样机, 保证用户在机器维修过度期间正常工作。

8、专业专职工程师

神州医疗在陕西省西安市设有技术服务中心，指派专业直属厂家的技术人员长期驻守，所有技术工程师均定期参加专业培训，并通过严格的考核取得上岗资格。



9、陕西省西安技术服务中心服务联系方式

地址：陕西省西安市未央区凤城三路108号佳馨花园419-1 1503

全国服务电话：400-682-8818

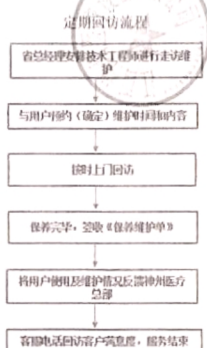
联系方式：朱翊17752402124 苏青151404093085



10、服务的标准及要求

- (1) 工作人员必须树立用户最满意是检验服务工作标准的理念，要竭尽全力为客户服务，不允许顶撞客户或与客户发生口角。
- (2) 在服务中积极、热情、耐心地解答用户的各种问题，遇到无法解决的问题时，及时报告公司相关技术人员协助解决。
- (3) 保证售后服务电话 365 天 24 小时畅通，节假日提前安排值守人员。

10. 售后回访流程



11、其他事项

- 1、返厂维修时请您妥善包装，防压、防潮，购买足额运输保险，以免在运输过程中造成损坏及不必要的损失。
- 2、不论设备因何种原因发生损坏，请立即停止使用并联系我们维修。
- 3、本承诺适用于神州医疗在中华人民共和国境内（港、澳、台地区除外）销售的全部神州医疗产品。
- 4、神州医疗只提供本承诺所包含的服务，不对任何销售人员或代理商、分销商做出的超出本承诺内容的承诺负责。
- 5、神州医疗保留对本承诺的最终解释权。
- 6、神州医疗售后联系方式：

如您对神州医疗有任何建议或意见，欢迎联系我们

三、神州医疗服务宣言

服务的宗旨是以人为本

服务的灵魂是快

服务的本质是解决问题

服务的根本目的是为用户创造价值

神州医疗全国服务热线：400 682 8848



神州医疗售后服务电话及服务网点

冲、剪、

894

2008.03.02

2008年

图 26-6-13

A-912708

欢迎访问
神州服务与支持

400-682-8848



服务支持中心

[illegible]

[illegible]

4、医院的其他方面要求。

三、产品培训

1、培训地点：设备安装地点

2、培训方式：讲解与操作相结合

3、培训时间：约 8 小时

4、培训对象：相关医护人员

培训内容：

(1) 系统设备的基本原理、构成、特点

(2) 系统设备的常用设置及操作

(3) 设备及手术器械的维护保养，注意事项

(4) 现场答疑，现场医护人员模拟操作

5、医院要求的相关其他内容

医院根据需要神州医疗售后服务人员手术跟台保障设备运行时，需提前通知神州医疗相关人员，神州医疗将从陕西技术服务中心（西安）派遣工程师上门手术跟台，保障设备在医院临床中的正常使用。

神州医疗设备有限公司



二、响应机制

1. **远程支持：**我们配备专业技术人员值守。当您的设备出现故障时，可随时拨打热线，我们将在 1 小时内响应您的需求，通过电话、视频等远程方式为您提供技术指导和故障排查服务，快速解决一般性问题。
1. **现场服务：**对于远程支持无法解决的故障，我们承诺在接到报修通知后，根据您所在地区距离，[市区内 2 小时，省内 6 小时，省外 12 小时] 内安排专业技术人员携带所需配件及工具抵达现场进行维修。若因特殊情况未能按时到达，我们将第一时间与您沟通并说明原因，给出解决方案和预计到达时间。

二、故障分类与分级响应

（一）故障分类体系

我们采用“临床影响 + 技术原理”的交叉分类法，将医用摄像系统的故障分为以下三大类：

1. **红色紧急故障：**直接影响手术进程的关键故障，包括：
 - 1 光源系统失效（开机灯泡不亮或光线发暗）
 - 2 摄像主机无法启动
 - 3 实时手术图像完全丢失
2. **黄色警告故障：**影响图像质量或部分功能的非紧急故障，包括：
 1. 图像偏色（在白平衡后仍无法还原真实颜色）
 2. 图像有干扰条纹（排除高频设备干扰后仍存在）
 3. 摄像头与主机连接不稳定
 4. 录像存储系统故障
3. **蓝色一般故障：**不影响主要功能的辅助性故障，包括：
 1. 非关键部件的机械故障
 2. 软件界面显示异常
 3. 脚踏开关部分功能失灵
 4. 非核心参数的设置故障

（二）分级响应机制

针对不同级别的故障，我们实施差异化的响应流程：

1. **红色紧急故障：**
 1. 响应：15 分钟内完成首次电话沟通，同步启动远程诊断
 2. 到场：技术人员携带“车载备件库”（包含主机、光源、摄像头等关键部件）在 2 小时内抵达
 3. 解决：力争在 4 小时内恢复设备主要功能，24 小时内完成全面修复
 4. 补救：若预计修复时间超过 4 小时，立即提供同型号备用摄像系统
1. **黄色警告故障：**
 1. 响应：30 分钟内电话响应，指导初步排查
 2. 到场：普通工作日 2 小时内抵达，非工作日 4 小时内抵达
 3. 解决：8 小时内解决影响图像质量的核心问题，24 小时内完成全面修复
 4. 补救：提供备用摄像头或图像处理模块
1. **蓝色一般故障：**
 1. 响应：1 小时内电话响应，优先通过远程方式解决

2. 到场：根据预约时间，最晚不超过 24 小时
3. 解决：24 小时内完成修复
4. 补救：提供临时软件解决方案或备用配件

三、响应与到场执行方案

（一）响应机制

我们建立了三级响应体系，确保从接到报修到现场服务的无缝衔接：

一级响应（客服中心）：

1. 7×24 小时热线服务
2. 接到报修后 15 分钟内完成信息登记（包括医院名称、设备型号、故障现象、联系人等）
3. 生成电子工单，自动分配给对应的技术团队

二级响应（技术支持中心）：

1. 30 分钟内启动远程诊断系统
2. 通过安全网络访问设备后台，获取故障日志
3. 尝试通过远程方式解决故障或制定现场服务方案

三级响应（现场服务团队）：

1. 接到现场服务指令后，1 小时内完成出发准备
2. 携带必要的工具和备件（根据故障类型提前配置）

5. 货物配置清单

序号	产品名称	产品型号	数量	制造商
1	3CMOSHD 医用内窥镜摄像系统	SZ-HD3600	1 台	江西神州医疗设备有限公司
2	医用内窥镜冷光源	SZ-GY2000	1 台	江西神州医疗设备有限公司
3	导光束 (4mm*2500mm)	SZ-GY2000	3 条	江西神州医疗设备有限公司
4	医用显示器	SZ-HD2722	1 台	江西神州医疗设备有限公司
5	医用台车	T10	1 部	江西神州医疗设备有限公司
6	关节镜 30°	GJJ-1	2 支	江西神州医疗设备有限公司
7	关节镜附件 (镜鞘及闭孔器)	GJJ-1	2 支	江西神州医疗设备有限公司