

采 购 合 同

合同编号：

项目名称： 白水县中医医院医疗装备水平
提升项目（一期）合同包 1

货物名称： 医疗器械设备

采 购 人： 白水县中医医院

中 标 人： 西安曲江医械科技有限公司

签署日期： 2024 年 7 月

甲方： 白水縣中醫醫院

乙方： 西安曲江醫械科技有限公司

依据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国政府采购法实施条例》，遵循平等、自愿、公平和诚实信用的原则，甲、乙双方就白水縣中醫醫院醫療裝備水平提升項目（一期）合同包1相关事项达成一致意见，订立本合同。

一、项目范围

本项目包括如下内容： 醫療器械設備及機房防護。

二、供货周期

本项目供货周期为 自採購合同签订之日起 90 日历天。

三、下述文件是本合同的一部分，并与本合同一起阅读和解释：

1) 合同条款

2) 合同条款附件

附件 1—货物清单

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

3) 成交通知书

4) 招标文件

5) 投标文件

四、合同价款、结算与支付

1、本合同总价款

本合同总价款为 RMB19843722.91 元（人民币大写：壹仟玖佰捌拾肆万叁仟柒佰贰拾贰元玖角壹分），该合同总价包括材料费、包装、运输、仓储、保管、保险、装卸（卸货至甲方指定地点）、利润、相关税费及市场价格风险在内等一切费用。

2、合同总价一次包死，不受市场价变化的影响。

3、支付方式

3.1 付款方式：

签订合同后支付合同价款的 40%；设备到场后支付合同价款的 20%；设备安

装调试验收合格并试运行三个月后支付合同价款的 40%。

4、结算方式

4.1、按照甲方最终验收确认的实际供货数量进行结算。

4.2、凡因乙方投标漏项、误报等导致的费用差异均由乙方自行承担，且必须按合同约定继续履行此部分合同内容，结算时不予调整。

五、权利与义务

（一）甲方的权利与义务

1、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。

2、甲方有权要求乙方配合甲方完成所采购项目内容的验收工作。

3、甲方有权要求乙方提供的产品所涉及的第三方权利进行免责。

4、甲方有义务保证按合同所规定的内容及时间支付乙方相关费用。

5、甲方项目负责人为 杨洪。

6、协调乙方供货时与其他施工单位的关系；

7、乙方不能按甲方要求及时供货，甲方有单方解除合同的权力。解除合同的同时，甲方有权利与评标报告中排名第二的供应商签订新的供货合同。

8、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。

（二）乙方的权利与义务

1、乙方在合同签订后 7 个工作日内带投标产品到指定地点验证功能。

2、乙方应按本合同的规定供货，并保证产品质量。

3、乙方有义务配合甲方参与项目的验收工作，并确保所供货物符合本项目国家现行标准。

4、乙方项目负责人为 王康。

5、乙方配送时应充分了解甲方的现场各项管理标准，并全面服从甲方的管理制度、管理细则等；

6、接受甲方现场管理人员的监督和检查；

7、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。

六、质量要求、技术标准

1、质量要求：货物在设计、制造、包装、运输过程中，严格执行国家及行业标准规范。

2、详见产品执行的技术标准：

七、交货要求

1、自采购合同签订之日起 90 日历天。

八、交货地点

1、交货地点：甲方指定地点。

九、货物验收

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

2、甲方在收到乙方交付的货物后应当及时组织验收，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，甲方有权拒绝接收。

3、货物的表面瑕疵，甲方应在验收时当面提出；对质量问题有异议的应在安装调试时进行记录。

4、在验收过程中发现数量不足或有质量、技术等问题，乙方应按照合同要求采取补足、更换或退货等处理措施，并承担由此发生的一切费用和损失。

5、甲方对货物进行检查验收合格后，应当及时履行验收手续。

6、大型或者复杂的货物采购项目，甲方可以邀请国家认可的质量检测机构参加验收工作，并由其出具验收报告。

十、保密条款

双方承诺，除非法律另有规定或双方一致同意，任何一方不得将本协议的内容向第三方透露，否则，应向对方承担相应的违约责任。

双方同意在本协议期限内或之后，（1）只为本协议目的而使用属于对方的保密资料，（2）在未得到对方书面同意之前，不将对方的保密资料披露给第三方，以及（3）如果披露方要求，接受方应立即将任何被要求退还的保密资料退还给披露方。

本协议中，保密资料是指任何一方所有的与披露方现有的潜在的业务、运营或财务状况直接或间接有关的书面、演示、电子、或其他形式的资料（包括：价

格、市场营销计划、客户名单、相关数据等），但不包括以下资料：（1）为公众所知的；（2）接受方通过没有保密义务的独立渠道合法获得的资料；（3）接受方在本协议保密条款签订之前已经知道的资料；（4）因法律行为（包括诉讼、仲裁等行为）和执行国家政策的需要进行披露的资料。

十一、违约责任

1、乙方逾期供货，每延迟 1 日，应按合同总价款的 万分之一 向甲方支付违约金，因不可抗力或经甲方同意除外，但违约金总额不超过合同总价的 5%。如 三分之二 以上的货物迟达 30 日的，甲方有权解除本合同。

2、甲方逾期付款，每延迟 1 日，应按合同总价款的 万分之一 向乙方支付违约金，因不可抗力或经乙方同意除外。因乙方产品存在质量缺陷，但经甲方同意由乙方已及时处理并能保证产品正常使用，甲方仍不支付货款，应按上述约定支付违约金。

3、如乙方产品质量不符合国家标准或未达到本企业内控标准，甲方有权退货，并且乙方应承担甲方合同总价款的 5% 的违约金并赔偿其他损失。

4、在合同规定的供货期内乙方未如数交货，除应如数补齐外，还应承担合同总款的 / 违约金。

5、保修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、费用由乙方承担。

6、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 5% 的违约金。

7、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 5% 的违约金。

8、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 5% 违约金。

9、上述违约金从乙方的履约保证金、质量保证金或货款中扣除，不足部分由乙方承担继续支付责任。

十二、争议解决

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。协商、谈判不能解决的，如任何一方通过诉讼解决由甲方所在地人民法院管辖。

十三、协议期限

1、合同经发包方和承包方双方法定代表人或者代表人签字并加盖公章（或合同章）即行生效。

2、合同签订后双方即直接产生权利与义务的关系，合同执行过程中出现的问题应按照合同法等有关规定办理。

3、合同在执行过程中出现的未尽事宜，双方在不违背本合同和招标文件的原则下协商解决，协商结果以“纪要”形式盖章记录在案，作为本合同的附件，与本合同具有同等效力。

十四、不可抗力

1、本合同项下的“不可抗力”是指不能预见，不能避免且不能克服的客观情况，使得本合同一方当事人无法履行合同义务，如战争、严重火灾、水灾、风灾和地震属于不可抗力事故。

2、一方因不可抗力不能履行合同或不能完全履行合同的，根据不可抗力的影响，可以部分或全部地免除责任。由于不可抗力原因致使项目开发中断时，项目交付日期及付款日期相应顺延，各方不承担违约责任。

3、如不可抗力时间延续 120 天以上的，各方通过协商达成在合理的时间内继续履行合同，或部分履行合同，或终止合同的履行。

4、一方迟延履行后发生不可抗力的，不能免除责任。

十五、通知和合同修改

本合同一方给另一方的通知，都应书面的形式（信函、传真）发送至对方，对本合同条款进行任何改动，均须由甲乙双方签署书面合同修改签证，方为有效。

十六、其他规定

本协议的附件为本协议不可分割的部分，与本协议正文具有同等的法律效力。协议附件与本协议约定不一致的，以本协议的约定为准，除非双方一致同意并以书面形式表示以协议附件为准。

本合同甲、乙双方均同意以上条款内容。

本合同正本贰份，副本捌份，具有同等效力。自双方法定代表人或授权代表

人签字、并加盖单位公章之日起生效。

本合同的订立、履行、变更、终止、解释等均适用中华人民共和国法律。

本合同未尽事宜由双方共同协商，另行订立补充协议，补充协议与本协议具有同样的法律效力。如果本合同之附件与本合同规定不符，以本合同规定为准。

(以下无正文)

甲方名称：白水县中医医院

地 址：白水县居苑路东段

邮 编：715600

电 话：1884033343

传 真：

开户银行：白水县农行广场支行

帐 号：26540801040000935

联系人：

代表签字：

盖章：

2024年7月31日

乙方名称：西安曲江医械科技有限公司

地 址：陕西省西安市曲江新区

雁翔路 3369 号曲江创意谷文化产业

园 C 座 7 层 703 室

邮 编：710000

电 话：029-85239078

传 真：029-85239078

开户银行：建设银行西安长安路支行

帐 号：6105 0172 0015 0000 3181

代表签字：

盖章：

2024年7月31日

附件 1—货物清单

序号	产品名称	型号规格	制造厂家	品牌	单位	数量	单价 (元)	合计 (元)
1	医疗器械设备							
1.1	制氧设备系统	MZ05/B	湖南泰瑞医疗科技股份有限公司	泰瑞	套	2	582500.00	1165000.00
1.2	64 排 128 层螺旋CT 系统	Revolution Maxima M	航卫通用电气医疗系统有限公司	GE	台	1	9580000.00	9580000.00
1.3	CT 高压注射器	iCT-200	涅利诺 (上海) 医疗器械有限公司	涅利诺	套	1	265000.00	265000.00
1.4	全数字高档彩色多普勒超声诊断仪	Resona R9 Elite	深圳迈瑞生物医疗电子股份有限公司	迈瑞	台	1	2970000.00	2970000.00
1.5	彩色多普勒超声系统	Resona R9S	深圳迈瑞生物医疗电子股份有限公司	迈瑞	台	1	2430000.00	2430000.00
1.6	数字化 X 射线摄影机	DFM605	深圳市安健科技股份有限公司	安健	台	1	1528000.00	1528000.00
1.7	影像中心	86 寸 8M 一台、6M 4 台、3M 2 台	北京德为智慧科技有限公司	德为	套	1	1090000.00	1090000.00
2	机房防护							
2.1	CT 机房防护							
2.1.1	手动防护单开门				樘	1	9133.65	9133.65
2.1.2	电动防护移门				樘	1	36158.16	36158.16
2.1.3	铅玻璃观察窗				樘	1	25194.77	25194.77
2.1.4	墙面防护				m2	167.4	521.19	87247.21
2.1.5	顶面防护				m2	41.97	1016.16	42648.24
2.1.6	警示灯				套	1	509.15	509.15
2.2	DR 机房防护							
2.2.1	手动防护单开门				樘	1	9133.65	9133.65

2.2.2	电动防护移门				樘	1	36158.16	36158.16
2.2.3	铅玻璃观察窗				樘	1	25194.77	25194.77
2.2.4	墙面防护				m2	167.4	521.19	87247.21
2.2.5	顶面防护				m2	41.97	1016.16	42648.24
2.2.6	警示灯				套	1	509.15	509.15
2.3	数字胃肠机机房防护							
2.3.1	手动防护单开门				樘	3	9133.65	27400.95
2.3.2	电动防护移门				樘	1	36158.16	36158.16
2.3.3	铅玻璃观察窗				樘	1	25194.77	25194.77
2.3.4	墙面防护				m2	163.3	521.19	85110.33
2.3.5	顶面防护				m2	42.98	1016.16	43674.56
2.3.6	警示灯				套	1	509.15	509.15
2.4	乳腺机机房防护							
2.4.1	手动防护单开门				樘	1	9133.65	9133.65
2.4.2	电动防护移门				樘	1	36158.16	36158.16
2.4.3	铅玻璃观察窗				樘	1	25194.77	25194.77
2.4.4	墙面防护				m2	163.6	521.19	85266.68
2.4.5	顶面防护				m2	39	1016.16	39630.24
2.4.6	警示灯				套	1	509.15	509.15
总计:	大写: 壹仟玖佰捌拾肆万叁仟 柒佰贰拾贰元玖角壹分 小写: ¥19843722.91 元							

附件 2—质量保证承诺

2.1 质量要求

(一) 工程质量目标

1. 产品和施工设计 100%满足要求。
2. 工程分部分项工程一次检验合格率 99%以上；
3. 顾客满意度 90%以上。
4. 重大以上事故发生率 0，轻伤事故发生率 $\leq 1\%$ 。

质量管理体系的目的是为了通过向顾客提供所需的产品，不断提高产品质量和服务质量，来达到顾客满意。根据本公司产品和服务的特点，并与质量方针保持一致，产品合格率、顾客满意率为公司考核的目标，它体现了本公司自身的特点及不断改进，提高质量，使顾客满意的原则。

企业质量文化

质量方针：

质量是企业的生命；

质量是品牌的基础；

贯标是质量的保障；

匠心是质量的灵魂；

1) 质量是企业的生命：质量是企业的根本，是企业的生命，只有把质量放在根本的位置，才能使企业立于不败之地。

2) 质量是品牌的基础：质量是品牌的根源，是品牌的保障，只有成熟、稳定、安全的品牌，才能获得顾客的信任。

3) 贯标是质量的保障：标准是企业的血液，是规范企业的绿色通道，无规矩不成方圆，企业标准化、法制化、程序化、规范化才能走得更长久。

4) 匠心是质量的灵魂：员工敬业、精益、专注、创新是质量持续改善、优化、完善的基础，匠心精神是质量的灵魂。

本公司竭尽所能并持续为客户提供专业、系统、一流的产品解决方案及服务。根据顾客新的需求，策划产品的实现过程以及服务实现过程质量，持续提高产品的质量水平以及服务水准。公司的管理者和每一位员工应全面遵循质量方针，并按符合体系标准的要求建立实施质量管理体系，以规范管理为基础，不断保持，并持续改进。

企业质量标准

符合国家、行业及地方现行相关规范、标准。

企业质量承诺

我们将选派优秀的施管理人员、有丰富施工经验的施工队伍进入本工程,严格按照招标文件中要求的施工技术规范执行,承诺本工程一次性通过国家相关部门的检测,符合国家规定的合格标准。如因我方自身原因未能达到承诺的质量目标,我司将在规定的期限内无偿修理或返工,直至达到要求为止,由此造成的费用增加和工期延误由我司承担。

（二）产品的质量管控制度

我公司保证所配送的设备是具备药品监督管理部门颁布的《医疗器械生产企业许可证》、《医疗器械经营企业许可证》、《卫生产品许可证》、《医疗器械产品注册证》的合格产品,且应质量可靠、价格优惠、供货方式灵活、资信好、售后服务有保障。我公司对医用设备的质量管理方案为:

1) 产品标准管理

- ①我公司承诺我司所经营的医用设备符合国家规定的各项标准。
- ②产品的质量特征表现明显,绝对保证性能可靠,安全稳定有效。
- ③对产品检验结果发生分歧时,提请鉴定部门或法定计量部门仲裁。

2) 各级质量责任制

①质量管理实行三级检验负责制,一是主管领导的责任,二是质检员责任,三是保管员责任,分工明确,各负其责。

②质检部门对本企业经营的全部医用设备进行质量验收、检查并负责监督产品的技术标准及进货合同有关的质量条款执行情况。

③质量主管领导定期召开质量分析会,质检员定期对在库商品复查,保管员应经常自检自查,发现问题及时解决。

④质量事故的处理,产品若出现质量问题,查明原因,追究当事人责任,并针对工作中的不足,进行行之有效的处理。

3) 质量否决制度

(1) 目的：为控制影响医疗产品质量的各种因素，消除发生质量问题的隐患，特制定本制度。

(2) 质量管理部是公司行使质量否决权的职能部门，它有权在下列情况下作出否决：

①医疗器材供应单位，经审核或考察不具备生产、经营法定资格及相应质量保证条件，有权要求经营部门停止采购。

②医疗器械销售对象，经审核不具备购进医疗器械法定资格的，有权要求经营部门停止销售和收回已售出的医疗器械。

③来货验收中，对不符合公司《医疗器械验收制度》的医疗器械，有权拒收。

④对不适应质量管理需要的设备、设施、仪器、用具，有权决定停止使用，并提出添置、改造、完善建议。

4) 质量跟踪及不良反应报告制度

①产品的入库、在库、出库有详细的检查记录。

②定期对此类产品的质量进行检查，养护，发现问题及时解决。

③密切注视产品的使用回馈情况，跟踪了解产品质量，积极反馈质量信息。

④定期走访用户，作好产品的质量跟踪调查，要求有详细、准确的记录。

5) 质量验收制度

质检员要认真贯彻执行有关的法律、法规及各项规章制度，入库时要坚持做到以下几点：

①要依据有关标准及合同条款对产品质量逐批、逐件验收。

②必须做到验收有记录，对品名的各项检查、验收记录应完整、详细、规范。

③必须做到验收人签字盖章，证明产品合格后方可入库，要求记录完整，无涂改，存档保存。

④建立产品质量档案，研究处理产品质量问题。

6) 产品售后服务的管理制度

①熟悉了解产品的性能，工作原理及使用方法。

②对操作人员提供必要的培训，使之了解本产品的性质，详细讲解使用方法，避免因使用不当而造成的损失。

③保证产品的使用效果。

④定期征求用户使用意见，及时处理产品在工作中出现的问题。

⑤树立信誉，为消费者利益负责，为企业形象负责，对用户反映的问题一一落实。

⑥新产品投入市场，必须多做调查，跟踪服务。

7) 用户回访制度

①为使产品在使用过程中应用安全、方便、质量稳定，避免在使用过程中产生质量问题，我们应广泛征求意见，经常走访用户，听取使用后的反映意见以便使产品更完善。

②定期走访用户，收集拥护对产管理、服务质量的评价意见，对反馈回的品种，对其我方的质量、销售信誉进行综合分析，取长补短。

③对用户反映的意见或出现的问题跟踪了解处理意见明确，有效。

④经常走访用户，积极反馈信息，查品牌，讲信誉，做到货真价实，保证消费者利益。

2、质量保证控制措施

1) 采购基本流程

我单位对供应的产品实行严格的采购流程以确保产品质量，我单位执行的采购流程如下：采购需求——采购计划——寻找供货商——评价供货商、检验生产厂——评价商品质量、检验商品质量——询价、比价、议价——采购洽谈——合同的签订（确定付款条件、配送方式、售后服务）——交货验收（仓管）——质检（不合格退货）——入库——计划对账——财务结算。我公司供应的产品是优质产品所用材料对人体无害，无毒无味，易降解，生产制造、使用和销毁过程均无污染，产品质量完全符合国家要求。

2) 采购产品质量控制

①质量管理体系

我单位的质量管理是按统一归档、分级管理的原则，建立了质管办为信息管理中心的质信息管理系统。对来自企业内部和外部质量信息进行系统搜集和处理。各部门能根据信息的准确性、重要性等及时记录、及时处理、及时传递、整改落实。并按反馈信息的要求，制定相应的管理办法。通过上述措施，我单位建立健全了信息的收集、整理、分析、处理、反馈、储存的流程，实现了质量信息的闭环管理系统。

②我单位建立和实施《合同评审程序》，按程序对各类合同、订单在签订前进行评审，保证合同、订单提出的要求均能得到满足。

③我单位建立和实施《采购控制程序》，由技术部提出《外购外协重要度分级表》，将各类外购外协的重要程度分为 A、B、C 三级。供应科按程序规定对不同重要度的设备供应商进行不同方式和内容的评价，其他有关部门协同进行评价工作，选择合适的供应商作为合格分承包方。

④我单位按 ISO9001 质量保证体系标准对产品的购置、验收、使用、整个寿命周期进行全过程的管理，对客户都有单独档案管理。

⑤质检科制定并实施符合 ISO9001 质量保证体系标准要求的《检验和试验控制程序》；并编制了详细的检验和试验计划，包括检验规程、检验记录制度、质检工作岗位制度等切实可行的检验文件；建立了完善的质量检验和质量监督体系，保证了产品加工质量。质检科制定并有效实施了《不合格品的控制程序》，明确了不合格品的处理程序和评审职责；防止了不合格品的非预期使用。进行了不合格的统计分析工作，为采取纠正预防措施提供了依据。

⑥我单位建立《纠正和预防措施控制程序》，本程序对纠正实际存在 预防潜在的不合格或缺陷的全过程进行控制，以技术部为核心部门，负责组织实施该程序。

⑦我单位建立和实施了《搬运、储存、包装、防护和交付控制程序》，对各阶段的搬运、贮存、包装、防护和交付的作业过程进行控制，使设备和产品得到保护，以防止设备和产品误用、变质、损坏或遗失。

⑧我单位根据 GB/T19001 标准的要求建立了“培训控制程序”，由各部门提

出培训申请，由质管办制定“年度培训计划”并组织实施。

⑨我单位设置“售后服务部”，并建立和实施了《服务控制程序》，使售后服务能够做到完善实施，做到用户满意。

3、信息反馈

公司各有关部门按照《质量信息管理程序》进行采购产品质量信息的收集、分析和反馈，必要时对分供方提出改进建议。

供方的质量控制质量管理体系的出发点是以质量为链条，通过供方——组织——顾客的良性化运作，来达成提高各物料流程的产品质量，供方做为组织产品实现的前道工序，从重视相应的质量控制，来达到质量良性互动的目标。供方质量控制的关键点：

供方应本着对自己利益、信誉等负责的理念来对自身的产品质量实施有效的控制；

供方的质量管理体系应由第三方认证来提高自身的市场诚信度；

供方的产品质量必须进行自身的检验与测量，严格控制不合格产品的转移和出厂；

对需方提出的质量异议应给予高度的重视，在供方内部也应建立相应的质量问责运行体系；

与需方尽可能多的达成信息资源和技术资源共享，以便共同抵御市场的风险；

供方应不断完善质量承诺制，在对自身施加压力的同时来营造良好的质量氛围。

与采购有关人员的控制确保采购产品的质量符合规定的要求，一方面需要供方的诚信经营，另一方面需要对采购有关人员实施有效控制，由于采购有关人员的失误常常会给需方带来不可挽回的产品质量损失。对与采购有关人员控制的关键点：

应建立健全有效的约束制衡控制体系，供方的评价与选择应采取相关方评价与阳光式招标的模式，防止暗箱操作；

应完善质量定期问责制，对因采购产品引发的质量问题进行追溯，对责任人实行责任追究，对相关人员实行管理绩效连带考核；

对供方的产品在使用过程中不定期进行使用效果评价，提前采取预防性的

措施，以便防止因与采购人员人为因素而影响产品质量；

应对采购有关人员实行末尾淘汰制，每年按 10%进行淘汰，并实行质量一票否决制；

应不定期对采购有关的人员进行培训，以便提高其综合素质，防止因人为因素而影响采购成本。

4、供货渠道保证措施

我公司具有专业经验的管理团队为项目提供保障，通过科学有效的管理，供货渠道将从以下措施得到保证：

1) 供应商管理

选择合适的供应商是确保医疗设备供货稳定性和可靠性的关键点。公司通过严格管理制度进行筛选和评估供应商，重点选择具有行业背景、公司历史、专业领域研发实力、市场客户满意度反馈、市场占有率、售后服务、性能和价格、企业资质等综合方面进行筛选，确保其具备合法的经营资质和良好的信誉。供应商应拥有完善的质量管理体系，能够提供符合相关法规和标准要求的产品。此外，供应商签订长期合作协议，明确双方的责任和义务。

2) 合理库存管理

医疗机构需要合理管理设备的库存，避免过多或过少的库存。应根据实际需求进行设备的库存规划，定期进行库存盘点，及时发现设备的损耗或过期情况，并采取相应措施。与供应商建立库存共享机制，及时调配设备，确保库存的充足和合理利用。

3) 供应链管理

供应链管理包括供应商的选择、评估和监督、供应商的培训等。确保供应链的高效和可靠性，减少供应链中断的风险。

4) 供货评估

在选择供应商前，进行严格的评估以确保他们符合标准和要求。考虑资质认证、可靠性、价格竞争力等因素。

5) 产品选择

提供多个品牌和型号的医疗设备以满足客户的多样化需求。考虑品质和性能、可维护性、创新技术等因素。

6) 供货协议

与供应商签订供货协议以明确双方的权利和责任。覆盖供货数量和时间、价格和支付条款、售后服务、违约责任等内容。

7) 供货日程

根据客户需求和供应商能力制定供货日程表,包括设备采购时间、运输时间、安装和调试时间等。

8) 供货策略

实施批量采购、定制需求、定期供货等策略,以增加客户满意度和确保医疗机构的持续供应。

9) 质量控制

对供应商进行定期的审核和评估,对所供应的医疗设备进行质量检查,及时收集客户的反馈和投诉,并进行处理和改进。

10) 售后支持

提供售后技术支持、保修政策、设备升级等服务,确保客户设备始终处于最佳状态。

5、质量保证配备人员

(1) 我公司具有完善的售后服务体系和质量保证体系,公司坚持“一切为了用户”的服务原则,专门建立了一支专业技术服务队伍。在今后的服务过程中,客户服务中心将担负起技术支持和对客户的服务工作,并将安排当地技术人员定期回访、随时解决用户的问题。

(2) 我公司组建了一支由 8 人组成的售后服务中心,负责为本项目客户提供全面的售后服务,其中设有技术人员 6 人。

(3) 客服中心主要由几部分组成:技术保障部、售后服务部、主品维修部。客户信息部主要是接收客户的报修信息和反馈信息,进行分类和归档,并根据客户不同的要求落实到相关职能部门,对整个服务过程进行跟踪,保证对客户服务的及时性,同时建立客户档案,定时对客户进行回访。

(4) 技术服务部主要负责解决在售后服务中出现的技术问题,对客户所提出的技术问题给予及时的处理和解答,并进行现场服务工作。维修部主要负责产

品的维修和跟踪。

序号	姓名	职务	备注
1	王康	项目负责人	
2	陈清霞	技术人员	
3	张宗元	技术人员	
4	车蕊	技术人员	
5	沈广平	技术人员	
6	张晓彤	售后服务人员	
7	徐继霞	售后服务人员	
8	马成	售后服务人员	

附件 3—售后服务方案

1. 售后组织服务体系及人员安排

1.1. 公司的服务中心

(1) 我公司具有完善的售后服务体系和质量保证体系，公司坚持“一切为了用户”的服务原则，专门建立了一支专业技术服务队伍。在今后的服务过程中，客户服务中心将担负起技术支持和对客户的服务工作，并将安排当地技术人员定期回访、随时解决用户的问题。

(2) 我公司组建了一支由 8 人组成的售后服务中心，负责为本项目客户提供全面的售后服务，其中设有技术人员 6 人。

(3) 客服中心主要由几部分组成：技术保障部、售后服务部、主品维修部。客户信息部主要是接收客户的报修信息和反馈信息，进行分类和归档，并根据客户不同的要求落实到相关职能部门，对整个服务过程进行跟踪，保证对客户服务的及时性，同时建立客户档案，定时对客户进行回访。

(4) 技术服务部主要负责解决在售后服务中出现的技术问题，对客户所提出的技术问题给予及时的处理和解答，并进行现场服务工作。维修部主要负责产品的维修和跟踪。

1.2 人员安排及人数

(1) 行政部 1 人：负责接听 7*24 小时售后服务电话，并及时通知售后技术部经理安排人员，对于紧急报修事宜行政部人员会第一时间打电话通知售后技术部经理安排售后工程师赶赴现场。

(2) 售后技术部 4 人：分两组轮巡，保障足够人员对现场的了解定期巡检、故障诊断排除、软硬件维修、系统改进升级、传授系统日常操作流程，与维保客户负责人沟通维保中各种问题。季度、年度大保养中，根据实际需要相应增加技术人员。

(3) 售前技术部 1 人：维保客户核心设备出现故障大区域瘫痪、核心系统出现严重问题、系统整体性能下降或不稳定，严重影响客户核心、系统中非核心设备故障，但导致影响部分客户的核心使用这类故障对客户的日常工作有较严重的影响或遇技术难题时售前技术部将安排人员上门排除。

(4) 项目部 1 人：根据维保客户现场需求或售前支持部委派，提供完整的项目中可行性方案，并进行项目管理。

(5) 总经办 1 人：负责处理各类投诉，并主动了解技术维护的实际情况，并对维保客户反映事项做定期回访和跟踪，至到维护客户满意。

1.3 基本工作流程

客户信息部接听客户的服务需求电话，并记录客户的基本情况及服务需求的内容。对客户服务需求进行归档和整理，信息转入技术服务部。

技术服务部及时与客户联系，进一步了解故障情况，对能在电话中解答和处理的问题给予即时解决，对无法在电话中解决的问题，则安排人员到现场进行进一步排查，确定问题原因。如是一般操作和技术问题，现场予以解决；如需现场维修将派驻管辖区域维修人员全程服务，如设备出现需要更换，则带回，转到维修部或到采购中心向厂家调换。维修部负责故障设备的维修和时间控制，维修完毕后发回客户，如需安装则派人员上门安装。客户信息部对整个流程进行监督和控制，在维修后进行回访。同时，客户信息部对客户档案进行管理，对客户进行定期的回访。

2 售后服务保障措施

2.1 售后服务与技术服务内容

根据项目实际及本项目特点，建立了与服务相关的及直接为采购方服务的管理文件。高效、优质、及时、有序的进行一切服务活动。

2.2 技术服务机构及服务队伍

我公司共设立有多个技术服务站，拥有强大的技术实力、专业的技术人才，专门从事技术服务和技术支持工作，为用户提供及时、专业的服务。

2.3 本项目售后服务机构及售后计划说明

如我公司中标并签订合同，我公司将组织相关驻外用户服务部，以总公司客户服务部为核心，其余各驻外服务部相互响应的策略，优先保证本重点项目的售后技术服务工作，实现人员及配件等的支援互补作用。

如果我公司现场服务部在工程现场需要人员、技术或设备的支持，公司服务总部会立即根据具体需要迅速提供全方位的配合，以保证提供及时、完善的服务工作。

2.4 维修保养计划

①维护力量

我公司具有强大的专业售后服务技术人员队伍，具有大型项目的维护能力和经验。如果业主需要，本项目系统与设备的保质期后的维护工作完全可以由我公司继续负责，我公司承诺提供优质的服务和优惠的费用。

②工作周期

我公司售后服务工程师将对用户的系统设备进行定期巡检维护，巡检维护周期根据贵方要求而定，以保证系统设备的完好使用。

1.3 技术支持承诺

我公司在全省多个中心城市设有多个技术服务站，拥有强大的技术实力、专业的技术人才，专门从事技术服务和技术支持工作，为用户提供及时、专业的服务。客户服务技术工程师都是从事生产第一线，经过考核，选拔到客户服务部，熟悉产品性能及制造、安装、调试、维修技能、责任心强、敬业精神好的技术工程师。如果采购人需要，本项目系统与设备的保质期后的维护工作完全可以由我公司继续负责，我公司承诺提供优质的服务和优惠的费用。本项目作为我公司的“重点项目”，我公司将按照重点项目的处理模式，圆满完成前期现场勘察设计沟通，中期技术支持，后期售后服务的技术工作。

1.3.1 制定详细服务工作

由技术支持小组、安装实施小组和项目单位技术人员共同对实施方案的技术细节进行分析、探讨和引证，并确认配置方案。技术支持小组、安装实施小组同时制订一份具体的《项目实施计划》，计划应包含各项安装内容及要求、安装责任人、进度控制。安装实施小组根据安装计划要求准备安装工具与安装资料（如：设备的安装手册、软件、标签纸等），确保以最快的速度完成现场设备的调试。

1.3.2 设备到货验收服务

技术支持小组和安装实施小组在抵达客户现场后，与客户一同组织设备验收，包括确认货物是否符合合同规格要求、及开箱加电测试是否有质量问题的过程，发现货物的质量、规格或数量与合同不符，则报项目经理处理。如果检测与验收合格，则请客户在相应设备验收表单上签字验收。

设备的开箱检验一般经过包装检查、设备清点、加电验收三个环节，包装检查必须在货物未开箱前进行。设备的清点是指对开箱后的设备情况，数量进行检查和清点，确保货物没有遗失。设备加电验收是指对所到的货物进行加电检测与

验收。主要针对所到的设备性能、指标及规格是否符合产品性能要求。其中运输包装检查和设备清点两个环节由客户执行，如果客户通知我公司，而我公司有指派相应人员到场，则由双方共同进行。

1.3.3 安装、调试服务

①在货物安装调试过程中，严禁乱动现场设备、设施等。

②未经用户允许，不得私自驳接电线。严禁超负荷用电。

③在安装调试过程中，我公司技术人员将严格按照技术方案的要求和产品的技术说明进行科学的安装和调试。

设备安装调试好后，先检查外观是否有破损和干净，然后对所有的货物的名称、数量等进行逐一检查，再检查随配物品及资料是否齐全。施工过程中如有工作垃圾要进行清理。清理的垃圾必须集中到用户指定的地方堆放或及时处理，保证施工场地的环境干净整洁。

1.3.4 验收服务工作

对所有的货物都安装调试后，通知用户相关人员到现场进行验收。

验收合格后，把所有的货物交给用户保管和使用。

1.3.5 培训服务工作

验收完后，组织相关的管理人员进行培训。培训项目为设备的各项功能、正常操作、维护及有关的安全注意事项等内容。

1.4 在接到故障报修请求的情况下的响应时间及故障排除承诺我公司在接到通知后 2 小时内响应，24 小时到场并完成维修或更换，并承担修理调换的费用。确系设备损坏等原因无法修复的，应将故障降至最低，同时写出书面的维护报告，确定解决办法。采购人设备出现故障时，我公司将及时维修解决，普通设备维修或更换不超过 8 小时；如遇重大故障，在短时间内不能排除修复的，在征得采购人同意后，延长维修天数，最多不超过 12 小时。建立 24 小时技术支持服务电话，公司 24 小时为您提供电话技术支持服务。制造商提供固定的访问服务每 1 个月最少一次，定期对主要产品、进行维护，检查产品运行情况，及时发现问题隐患并加以解决。

(1) 我公司提供热线服务，接到报修电话后 2 小时内响应，24 小时内使维修服务人员到达现场进行维修。

(2) 保修期限：1 年。质保期结束后免费延保 ≥ 2 ，全部软件终生免费升级。

(3) 定期维护保养，我公司将根据产品特点及经验提出建议与业主协商，对部份关键产品进行定期上门维护保养。

(4) 现场排除故障或技术指导：应院方要求，我公司负责派遣专业技术人员及时前往现场解决用户的各种问题。

(5) 保修期结束后，实行终身维修服务，产品如有损坏，将收取更换的零配件成本和少量的人工费。

(6) 如果业主的产品操作人员有所变动，我公司负责进行培训。

(7) 我公司将优先保证用户的备件供应，并可负责为用户更换。紧急异常情况的及时处理：经验表明，任何实际的产品，在运行过程都难免出现某些紧急异常情况，我公司具有处理这类突发事件的能力，建立紧急异常情况的处理保障体系。在项目保修期负责条款以及保修期后的维护合同中对这类紧急异常情况的处置作出明确规定。建立并保存完整的产品文档我公司在产品调试交接时，将提供完整的完工图纸，软、硬件文档，操作、维护手册，产品清单等，并帮助甲方建立产品的运行、管理和维护文档，以便在发生故障能及时提供资料，迅速找到并排除故障，将损失减至最小。

1.5 故障发生后能够提供备品备件及时更换的承诺

(1) 售后服务网点车辆

(2) 备品备件以及产品升级

备品备件先行替换原则

针对本项目，对于通常易损耗件进行备品备件存放，保证客户产品出现问题时，可及时解决。

备品备件库管理

用户在使用我公司产品过程中遇到电话咨询等无法解决的问题或客户需要上门解决问题的，我公司将在第一时间安排专业服务人员到用户所在地现场指导和服务。具体流程如下：

①技术服务人员收到现场服务表后及时与客户取得联系，安排时间现场调试与维护。

②技术服务人员在现场服务之前，准备好适当的服务所需工具。

③技术服务人员应按时到达用户现场（不可抗力除外）。

④技术人员应礼貌认真解决为题，无法解决的问题应有详细记录报公司技术部门研究解决办法，经研究短时间没无法解决的将提供备用品。

⑤技术人员在服务后应有客户填写的售后服务维修反馈表，带回公司留作对技术人员的考核凭证。

终生维护

免费质保期过后，我公司仍会对用户的主要产品进行例行检查和上门维修，但用户需要为此支付更换故障硬件的成本费用，该成本的核算以我公司的收据或发票为准，如有不妥处，双方友好协商原则平等解决，我公司不收取任何其他费用。

1.6 售后服务监督机制

服务监督管理机制是保证整个售后服务体系长期良好运行的重要手段，也是售后服务体系的一个重要环节。通过对用户服务请求，故障事件处理、人员服务质量的切实监督保障公司承诺服务的实现。我公司建立了完善的监督制度以保证整个项目的顺利实施和为用户提供优质售后服务，并且我公司为用户提供监督投诉电话，并保证接到用户投诉的 8 分钟内给予回复。我公司对所提供的技术支持与售后服务，执行严格的监督管理机制，如果用户方对我公司的技术服务人员存在不满意或不按合同服务标准提供相应服务的情况，可以直接拨打监督电话。此时，公司将另行安排更高级技术服务人员，直至公司负责领导亲赴现场，以圆满解决问题。

附件 4—培训计划

安装调试完毕后

- 1) 安排技术人员会对使用单位的设备管理人员及使用人员进行操作应用及维护保养方面的技能培训，使其掌握其基本技能。
- 2) 给予相应的使用说明书及保养手册。
- 3) 培训时间为交付使用后一周，也可根据用户需求确定培训时间与次数
- 4) 培训内容:为了让用户熟悉我公司产品的技术原理、产品性能、操作和维护方法，让其在实际应用中更好的发挥效益，为用户带来方便、快捷，我公司专门设立培训机构对用户的相关管理人员和技术人员进行 2 天免费技术培训。

目的：使用户能掌握有关设备的使用、维护和管理，达到能够独立进行管理、常规故障的处理，日常设备维护等工作目的，以保障设备能够正常、安全的运行。

方式：

为使培训对象更好地掌握培训内容，我公司在培训课程的安排上将力求做到既有理论讲解、又有实际操作，并且将根据业主要求合理安排理论课与实操课的比例。同时，为检验培训成果，在结束单个系统的培训后，将对培训的内容进行考核，考核的成绩将作为竣工文档的一部分。

条件：

- a、使建设方技术人员能够了解设备的基本结构、工作原理及操作程序，能排除一般故障。
- b、使相关操作人员能够熟练地掌握基本操作；
- c、使管理员有能力设备进行日常的维护；
- d、使管理员有能力处理一般性问题，并消除因使用或操作不当而引起的故障，减少突发故障的发生；

我公司坚持“全员培训，终身培训”的培训方针，把公司建成“学习型组织”是员工在职业生涯中不断自我提升的需要，员工接受全面培训是保证服务质量的前提和基础。在我公司，员工未经培训考核，不得上岗。系列的入职培训、在岗培训、转岗培训、外派培训和相应 的考核评比使员工进一步提高

自身素质，改进工作质量。

培训目标

在整个系统培训中本着“科学、系统、严谨、实效”的方针，明确培训目标、制定相应的方案，对项目有关人员进行系统的培训，并对培训的过程进行监控，以保证培训质量。培训目标如下：

- 1) 服务人员上岗培训率达到 100%；
- 2) 各类专业人员持证上岗。
- 3) 使受训人员可以全面、熟练掌握产品的使用方法和功能；
- 4) 使受训人员全面了解各产品的构成和原理，熟悉正确的操作管理规程；
- 5) 使受训人员可以熟练地操作系统；可以熟悉并排除简单故障，消除因使用或操作不当引起的系统问题，从而减少产品故障的发生和降低产品故障造成的损失；
- 6) 确保监控值守人员能够熟练地对产品进行诊断、维护和管理。
- 7) 确保监控值守人员对其使用的操作系统及应用软件能熟练地操作和使用。

培训内容

- 1) 前端产品概述，包括产品产品和功能描述；
- 2) 产品的日常运行操作及熟练训练；
- 3) 在各种不正常情况下，维持产品运行的操作；
- 4) 值班、监视、记录、数据与资料的收集和整理的训练；
- 5) 产品常见故障的排除及日常维护、保养方法的学习。

培训实施

- 1) 培训采取讲解、现场演示与操作、交流与问题解答的方式进行；
- 2) 遵循培训管理制度，实行签到制，严格考核；
- 3) 根据被培训方的培训反馈适时改变培训方式，以达到最佳效果。

培训质量保证

- 1) 培训负责人与被培训方进行培训总结，讨论培训工作的不足和需要改进

之处，听取被培训方对培训效果的反馈及建议；

2) 公司将本次培训文档资料存档，以备以后查用；

3) 在整个培训过程中，要根据实际情况和业务要求，进行必要的调整；做到计划性和灵活性兼备；

4) 系统的培训结束后，将安排考核。针对受训人员的具体情况由合同双方共同拟定考核试题和标准，对所有参加培训人员进行评估考核。考核不合格者我公司负责对其继续培训，直到考核合格为止。

人员培训计划

1) 培训总则

我方根据方案提出的要求及采用的相关技术提出全面培训计划 并征得贵单位同意后实施。培训工作满足本章要求的培训服务。

2) 培训目的

为了使本项目所涉及的医师、技师、操作及维修人员能全面地了解整个产品，增强维护和使用产品的技能，我们除了向用户提供整个 产品的技术说明、操作说明和相关的文档之外，还将负责组织对管理 和技术人员进行全面高质量的培训。

培训的目的是使医师、技师、操作及维修人员不仅对整个设 备有足够的认识，而且能完全胜任所承担的工作，确保整个产品安全 可靠地运行，并达到最大效益。为此，我们针对人员各自的工作性质， 对不同职责的工作人员分类进行专门培训，使他们掌握一定的专业技 能和一定的开发能力。

我们将提供多种培训课程和按客户所需要的各种深度、广度的产 品和技术知识讲座。由本期项目主要产品供应商提供的对相关技术人 员进行针对性的培训，使他们能够获取国内外大型综合产品的成功经 验，熟练掌握所提供的产品及软件的运行维护操作，同时掌握各种先 进的软件技术。另外，我们的技术人员和培训教师随时准备为客户提 供技术支持和最新技术信息。

3) 培训目标

1. 掌握产品的初始化和主要参数的设定方法；
2. 对一般性故障进行诊断、定位和排除；

3. 掌握产品故障后的恢复方法;
4. 熟练查阅各种产品操作和维护手册;
5. 指导一般操作人员的工作。

4) 培训形式

为了使培训达到最佳效果,使用户获得尽可能多的知识和经验,我们将采用多种途径对用户进行培训:

授课:由专业资深的教师,在现场对用户进行培训。通常由课堂讲授和现场操作讲授组成,通常由用户的使用手册支持,适当的操作为辅助。

现场指导:在项目执行过程中,我们的工程师在实际操作中,会详细讲解操作步骤,指导客户操作,并解答客户的问题。

5) 培训大纲

我方对客户方医师、技师、操作及维修人员进行有关产品安装、调试、维护、操作、保养等方面的技术培训,直至能熟练独立操作。详细的培训时间、培训人数、培训计划和培训内容将在合同签定后征得客户方同意后实施。

我方或原厂商的培训教员具有至少三年的相同课程的教学经验。所有的培训教员都采用中文授课,并提供培训用计算机、网络环境、文字资料和讲义等相关用品,所有的资料都为中文书写。

6) 培训内容

1. 前端产品概述,包括产品产品和功能描述;
2. 产品的日常运行操作及熟练训练;
3. 在各种不正常情况下,维持产品运行的操作;
4. 值班、监视、记录、数据与资料的收集和整理的训练;
5. 产品常见故障的排除及日常维护、保养方法的学习。

7) 培训时间安排

1. 培训时间:与客户协商确定
2. 培训地点:具体地点与客户协商确定
3. 培训费用:免费技术培训