合同编码章
编码：政26-050/26-7.28
日期：2026年8月24日

供货合同

甲方（采购人）宝鸡市中心医院

乙方（中标人）西安航投医疗产业有限公司

为了保护甲、乙双方合法权益，根据《中华人民共和国民法典》及其他有关法律、法规、规章，双方签订本合同协议书。

一、合同组成部分

下列文件为本合同的组成部分，并构成一个整体，需综合解释、相互补充。如果下列文件内容出现不一致的情形，那么在保证按照采购文件确定的事项的前提下，组成本合同的多个文件的优先适用顺序如下：

（一）本合同及其补充合同、变更协议；

（二）中标通知书；

（三）招标文件（含澄清或者说明文件）；

（四）投标文件（含澄清或者修改文件）；

（五）其他相关采购文件。

二、合同金额

（一）本合同总价为：￥30880000.00 元（大写：叁仟零捌拾捌万元人民币）。

分项价格：

序号	名称	品牌	规格及型号	注册证号	原产地及制造厂名	数量	单位	单价（元）	总价（元）	交付时间	备注
1	单C臂全数字化平板血管造影系统	西门子	ARTIS pheno Master	国械注准20243060903	深圳、西门子(深圳)磁共振有限公司	1	套	11830000.00元	11830000.00元	合同签订后30天	注册证名称：医用血管造影X射线机
2	全数字化双向血管造影系统	西门子	Artis zee III biplane	国械注进20163064720	德国、西门子医疗有限公司	1	套	7400000.00元	7400000.00元	合同签订后60天	注册证名称：医用血管造影X射线机 X-Ray Angiography system

3	术中 CT	西门子	SOMATOM Confidence	国械注进 20183060438	德国、西门子医疗有限公司	1	套	8860000.00 元	8860000.00 元	合同签订后 60 天	注册证名称：X 射线计算机体层摄影设备 X-ray equipment for computed tomography
4	血管造影高压造影注射系统	拜耳	Mark 7 Arterion	国械注进 20172066302	德国、拜耳医疗保健公司	2	套	350000.00 元	700000.00 元	合同签订后 60 天	注册证名称：高压造影注射系统 Injection System
5	麻醉机	德尔格	A300	国械注准 20213081008	上海、上海德尔格医疗器械有限公司	2	套	210000.00 元	420000.00 元	合同签订后 30 天	注册证名称：麻醉系统
6	有创监护仪（带呼末二氧化碳模块）	科曼	N12M Pro	国械注准 20243071067	深圳、深圳市科曼医疗设备有限公司	2	套	80000.00 元	160000.00 元	合同签订后 30 天	注册证名称：病人监护仪
7	双通道注射泵	科曼	M800A-L	国械注准 20243141430	深圳、深圳市科曼医疗设备有限公司	6	套	10000.00 元	60000.00 元	合同签订后 30 天	注册证名称：注射泵
8	体外除颤监护仪	科曼	S1A	国械注准 20233080403	深圳、深圳市科曼医疗设备有限公司	1	套	50000.00 元	50000.00 元	合同签订后 30 天	注册证名称：体外除颤监护仪
9	体外膜肺氧合（ECMO）	西恩尤斯	Xenios Console	国械注进 20203100511	德国、西恩尤斯股份有限公司 Xenios AG	1	套	1400000.00 元	1400000.00 元	合同签订后 60 天	注册证名称：体外心肺支持辅助设备 Bloodpump systems

（二）合同价格形式：固定总价合同。

（三）付款方式和发票开具方式

1.付款方式：

①合同签订并提供厂家产品订货单后支付合同金额50%预付款；

②产品到场并安装调试完成，经验收合格后支付至合同金额90%；

③合同履行一年期限结束后支付合同尾款。

2.结算方式：银行转账

3.付款前，乙方开具符合甲方要求的合规发票。

三、双方的权利和义务

（一）甲方的权利与义务

甲方在收到货物通知后，应按招标文件的需求进行核实，如发现不符合合同规定或短缺，及时提出，甲方在收到货后，组织人员按提供的技术参数指标进行验收。

（二）乙方的权利与义务

1.乙方负责产品安装与调试在合同约定的时间完工。

2.乙方所提供的产品必须是采购需求产品。

四、交货地点及交货期：

（一）交货地点：采购人指定地点。

（二）交货期：*详见采购清单*。

五、包装及运输

（一）乙方负责所有货物的包装及运输。确保货物安全、完整到达使用地点，包装及运杂费用包含在总价内，包括货物从供货地点到使用地点的运输费、保险费、搬运费等。

（二）所有货物在运输、搬运、安装的过程中，造成甲方损失的，由乙方为甲方修复或更新，并承担因此给甲方造成的全部损失。

六、安装要求

（一）由乙方负责派合格的技术人员工程师到现场进行安装、调试至验收合格，保证买方正常使用。

（二）乙方应在合同规定的安装调试期内完成该项工作。

（三）安装和调试期间所发生的费用均由乙方负责。

（四）安装和调试期间若发生安全问题均由乙方负责。

（五）提供对机房及电源的要求。

七、质量保证

（一）乙方选用的产品保证符合国家相关标准，满足招标文件要求。

（二）产品符合国家有关规范要求，确保整个产品达到最佳运行状态，开机率≥95%

（三）乙方提供货物必须是原品牌制造厂生产的最新产品，设备到货日期距离设备生产日期小于等于6个月。

（四）质保期内解决设备所有故障，无人工费；质保期外设备故障只收取配件费。

（五）在中国具有维修中心及零配件库存。

八、技术支持

质保期满后提供无偿技术服务，具有专用维修电话系统。

九、技术培训

（一）应包括设备(产品)使用操作、保养、维修等培训内容。乙方需为甲方免费培训相关技术人员，现场培训不少于两次，人数不少于四人，培训服务以受培训人员熟练掌握相应技能为原则。

（二）乙方应当提供甲方相关主管人员的培训，应使其可以完成对整体系统的正常运行的宏观管理。此项培训必须包括原厂商相关项目的标准培训。

（三）培训内容应当包括设备(产品)使用及维修各个方面的培训。

十、技术资料要求

乙方应向甲方提供全套中文技术资料一套，其费用包括在合同价格中：

（一）完整的设备(产品)操作使用手册和维护、修理技术文件，图纸、保修卡等；

（二）制造厂的检验、测试报告、设备(产品)检验合格证书、计量合格等级证书、计量器具需提供计量鉴定和校准证书、质量保证书等文件验收时须一并提供；

（三）技术说明书或者使用说明书；

（四）备品备件、易损件清单；

（五）验收报告；

（六）其他必须的技术资料。

十一、售后服务

（一）乙方应设有可承担维修职能售后服务机构。

（二）乙方应提供派驻的维护技术人员及能力等说明。

（三）服务方式：

1.原厂质保，质保期为整体验收合格后 ***12*** 月，终身维护保养，质保期外提供备件及维修服务，维修只收取配件费，并提供常用配件、耗材清单及价格。负责终身软件升级。

2.在质量保证期内发生故障，维修响应时间≤2 小时，维修工程师抵达现场时间≤12 小时。**可移动设备 48 小时内无法完成维修时须提供备用机。**若需要将产品返厂维修，乙方须承担维修产品所需的往返费用。

3.如果乙方在收到通知后两天内没有弥补缺陷，甲方可采取必要的补救措施，但其风险和费用将由乙方承担，甲方根据合同规定对乙方行使的其它权力不受影响。甲方亦可从合同尾款中扣回索赔金额。

（四）所提供的服务内容应严格按国家最新发布的规范标准执行，符合甲方宣传理念及要求，如发生质量问题由乙方承担全部责任。

（五）乙方应承诺的质保期、维保期的售后服务条款，乙方可视自身能力在投标文件中提供更优、更合理的售后服务承诺。

十二、知识产权

乙方应对所供产品具有或已取得合法知识产权，乙方应保证所供产品及服务不会出现因第三方提出侵犯其专利权、商标权或其它知识产权而引发法律或经济纠纷，否则由乙方负责解决并承担全部责任；如因此影响到甲方的正常使用，甲方有权单方解除本合同，乙方应无条件向甲方退回已收取的全部合同价款。

十三、违约责任

（一）按《中华人民共和国民法典》中的相关条款执行。

（二）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况，应及时以书面形式将拖延的事实，可能拖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，并确定是否通过修改合同，酌情延长交货时间或对乙方加收误期赔偿金。每延误一周的赔偿费按合同金额的百分之零点五（0.5%）计收，直至提供服务为止。误期赔偿费的最高限额为合同价格的百分之五（5%）。延期供货超过30日的，甲方有权终止合同，并向乙方主张因此给甲方造成的损失。

（三）按合同要求提供产品或产品质量不能满足采购技术要求，乙方必须无条件更换产品，提高技术，完善质量，否则，甲方会同监督机构、采购代理机构有权终止合同并对乙方违约行为进行追究，同时按政府采购乙方管理办法进行相应的处罚。

（四）任何一方因不可抗力原因不能履行协议时，应尽快通知对方，双方均设法补偿。如仍无法履约协议，可协商延缓或撤销协议，双方责任免除。

十四、验收

（一）本项目验收费用，由乙方承担。

（二）到货验收：货物到货后，由甲方与乙方共同进行外观验收，验收内容包括，外包装的完好性，货物品牌、规格、数量及产地与合同要求的一致性等。

（三）货物运行验收：乙方安装调试合格后，向甲方提出验收申请，甲方接到乙方验收申请后组织验收（必要时可聘请相应专家或委托相应部门验收），验收合格后，出具使用验收合格证明。

（四）质保期满后，由乙方出具质保期运行质量报告。若存在质量问题，由乙方承担相应责任及费用，甲方并有权从尾款中扣除。

（五）乙方向甲方提交产品供货过程中的所有资料，以便甲方日后管理和维护。

（六）验收依据：

1.本合同及附加文本；

2.招标文件、投标文件及澄清函；

3、中国的相应标准、规范。

十五、合同争议解决的方式

本合同在履行过程中发生的争议，由甲、乙双方当事人协商解决，协商不成的按下列第__（一）__种方式解决：

（一）提交__宝鸡市__仲裁委员会仲裁；

（二）依法向甲方所在地人民法院起诉。

十六、合同生效

（一）本合同经双方签字盖章后生效。

（二）本合同须经甲、乙双方的法定代表人（授权代理人）在合同书上签字并加盖本单位公章后正式生效。

（三）合同生效后，甲、乙双方须严格执行本合同条款的规定，全面履行合同，违者按《中华人民共和国民法典》的有关规定承担相应责任。

（四）本合同一式__伍__份，具有同等法律效力，甲方执肆份，乙方执壹份。

（五）本合同如有未尽事宜，甲、乙双方协商解决。

甲方名称（盖章）：宝鸡市中心医院

地址：宝鸡市姜谭路8号

代表人（签字）：

物资采供中心：

医学装备科：

使用科室：

电话：0917-3397984

乙方名称（盖章）：西安航投医疗产业有限公司

地址：陕西省西安市经济技术开发区凤城二路白桦林金融创新中心C栋9层901

代表人（签字）：

电话：029-89249116

开户银行：中国民生银行股份有限公司西安文景路支行

账号：156253828

合同附件：

附件 1：配置清单

（四）配置清单

采购标的（设备名称）	配置内容	规格型号	数量
单 C 臂全数字化平板血管造影系统	C 臂主系统	ARTIS pheno Master	1
	高压发生器	Polydoros ACX	1
	X 射线管组件	GIGALIX 125/30/40/90-G	1
	准直器	Collimator LFD	1
	平板探测器	Pixium 3040CV	1
	图像采集及处理系统	ATIS Single Plane cabinet	1
	显示器（控制室）	MONITOR COLOR 24" MX242W	1
	显示器（检查室）	LARGE DISPLAY 55" DSC-55-BT-P	1
	悬吊装置	DCS fix LD	1
	多轴机架	STD multi-axis	1
	控制台（控制室）	PCM-MonoR Pilot Module	1
	控制台（检查室）	PCM-MonoR Pilot Module	1
	系统控制柜	SC main VE	1
	检查床	Siemens OR Table VE	1
	滤线栅	Grid 3040 15/80 F115	1
	冷却装置（探测器）	10848724	1
	冷却装置（管组件）	Tube Cooling One4all	1
	软件	Artis	1
全数字化双向血管造影系统	C 臂主系统	Artis zee III biplane	1
	高压发生器	Polydoros A100 Plus	1
	X 射线管组件	MEGALIX Cat Plus 125/20/40/80	2

	准直器	Collimator Angio Prot	2
	平板探测器	Pixium 3040CV	2
	图像采集及处理系统	AXIS Biplane VD	1
	图像处理系统	Syngo Application Software	1
	液晶显示器及显示器悬吊装置	DSC6012-DC	1
	液晶显示器（控制室）	DSHC 1914-DC	3
	系统控制柜	SC main	1
	落地机架	STD floor	1
	悬吊机架	STD ceiling	1
	检查床	PS OR	1
术中 CT	**系统硬件**	SOMATOM Confidence	1
	高性能机架系统	/	1
	高压发生器系统	/	1
	“0”兆高散热率球管	/	1
	Stellar Detector 光子探测器	/	1
	水冷系统	/	1
	系统软件和成像	/	
	检查卡	/	1
	迭代重建平台	/	
	智能定位像	/	1
	智能确认扫描范围	/	1
	智能参数调整功能	/	1
	智能快速重建系统	/	1
	智能剂量调节	/	1
	智能剂量分布	/	1
	造影剂自动触发扫描	/	1
	智能剂量分析	/	1
	智能儿童扫描方案	/	1
	自由螺距技术	/	1

	基础应用软件	/	1
	图像显示卡	/	1
	照相卡	/	1
	图像打印卡	/	1
	视频捕捉和编辑工具	/	1
	图像存档与网络系统	/	1
	三维实时多平面重组	/	1
	电影显示	/	1
	CT 血管	/	1
	容积计算	/	1
	术中环境配套方案	/	1
	术中 CT 套件	/	1
	机架智能面板	/	1
	术中滑轨 CT 内嵌式轨道	/	1
	计算机桌	/	1
	计算机柜	/	1
	syngo.via 新沟通 CT 工作站	/	1
	工作站硬件	/	1
	23.8 英寸显示器	/	1
	高级血管分析软件	/	1
	高级神经系统减影软件	/	1
	结肠成像软件	/	1
	心脏冠脉钙化积分软件	/	1
	体部灌注软件	/	1
	神经系统灌注软件	/	1
	CT 分割功能	/	1
血管造影高压造影注射系统	MEDRAD Mark 7 Arterion™ Base System MEDRAD Mark 7 Arterion™ 主机系统及核心部件	MEDRAD Mark 7	1
	Assy, Power Supply Unit. 电源装置系统	/	1
	Assy, Injector Head.	/	1

	注射头		
	Assy, Display Control Unit. 显示控制装置(含可旋转触屏控制面板)	/	1
	Jacket, Pressure 150ml. 针筒压力保护罩 150ml	/	1
	CD, Operators Manual (Chinese). 中文操作手册 (CD)	/	1
	Form-Certificate of Compliance. 合格证书	/	1
	Handswitch, 6'. 手控开关	/	1
	Handswitch Mount Kit. 手控开关安装配件	/	1
	Assy, Pedestal, Mark 7 Arterion™. 基座系统	/	1
	Warranty Packet for 1 year. 装机后的一年保修包	/	1
	Artculating Arm. 主体连接臂	/	1
	Assy, Fulcrum, Display Mount Kit. 显示器支撑安装配件	/	1
	Cable, Display, 10ft. 显示控制器连接线(3米)	/	1
	Heat Maintainer. 针筒保温套	/	
	Power Cord, China 适用于中国的电源线	/	
	Pedestal ISI Cable. 影像设备同步电缆	/	1
麻醉机	主机	A300	1台
	麻醉气体输送系统	OPC5957	1套
	气体浓度监测	/	1套
	AGS 主动式麻醉废气排放系统	/	1套
	麻醉蒸发器	Vapor 2000	1套
	呼吸管路及细菌过滤器	/	1箱
	CO2 吸收器	重复性	1个
	流量传感器	/	10个

	气体分析套件	/	10 套
	5 米空气医用气体软管	/	1 根
	5 米氧气医用气体软管	/	1 根
有创监护仪（带呼末二氧化碳模块）	N 系列插件式病人监护仪主机	N12M Pro	1
	心电电极片	/	1
	心电导联线	/	1
	血压袖套	/	1
	体温探头	/	1
	血氧探头	/	1
	说明书	/	1
	快速操作指南	/	1
	国标电源线	/	1
	保修卡	/	1
	仪器验收单 通用	/	1
双通道注射泵	M800 主机	M800A-L	1
	夹持架组件	/	1
	电源线	/	1
	中文使用说明书	/	1
	中文快速操作指南	/	1
	保修卡	/	1
	仪器验收单	/	1
	合格证（通用）	/	1
	客服标贴	/	1
	3350mAH 电池（主机内置）	/	1
体外除颤监护仪	主机	S1A	1
	体外除颤电极板组件（中文）（主机拆下来的附件，附件不必单独配置）	/	1
	锂电池（主机拆下来的附件，附件不必单独配置）	/	1
	S1A 体外除颤监护仪科曼中文说明书	/	1

	SIA 体外除颤监护仪科曼中文卡片	/	1
	SIA 电池盖组件	/	1
	国标电源线	/	1
	一体式抗除颤心电导联线	/	1
	成人电极片（带中文标贴）	/	1
	除颤导电膏	/	1
	卷式打印纸	/	1
	保修卡	/	1
	仪器验收单	/	1
体外膜肺氧合（ECMO）	Xenios Console（包括主机，传感器盒，两个可拆卸电池，两个泵驱动器）	Xenios Console	1
	预连接套包（成人）	XLung kit 230	1
	预连接套包（儿童）	XLung kit	1
	压力监测连接线	/	3
	3/8″ 流量监测	/	1
	温度传感器	/	1
	台车 1 个	/	1
	紧凑型支架	/	1
	输液架	/	1
	备用驱动器支架	/	1
	驾车（Trolley N）	/	1
	说明书	/	1
	空氧混合器	/	1
	亚低温治疗仪	/	1
	急救台车	/	2

投标人（盖公章）：西安航投医疗产业有限公司

法定代表人或授权代表（签字或盖章）：黄成

日　　期：2026 年 01 月 28 日

SIEMENS Healthineers

西门子医疗系统有限公司
ARTIS pheno Master 配置简介

一、C 臂主系统

序号	组 件
1	ARTIS pheno Master Multi-tilt tbl ARTIS pheno Master Multi-Tilt 原厂四向倾斜外科手术床机器人 C 臂血管造影系统
1.1	Robotic C-arm Floor mounted 落地式机器人C-臂
1.2	User-defined work positions & ICP (Intelligent Collision Protection) 工作位记忆存储模块及智能防撞保护系统
1.3	Clean Surface 抗菌涂层
2	X-ray generator X 线高压发生器
3	GIGALIX 125/30/40/90 - G X-ray tube assembly 全新智能X-线球管组件（GIGALIX 125/30/40/90）
4	Detector incl. Comp. 平板探测器组件
4.1	40HDR flat detector 高清平板探测器 30 cm x 40 cm
4.2	Angio collimator Angio 准直器
4.3	myNeedle Laser 内置一体红外激光定位器

SIEMENS Healthineers

十一、服务

序号	说　　明
1	Siemens Remote Service SRS™ 西门子远程维修服务软件SRS™
2	Customer documentation, English 用户手册（英文）
3	Customer documentation, Chinese 用户手册 (中文)
4	Factory Inst Artis/mono Artis 用户现场安装
5	Customer Training 用户现场培训

限，及时解答疑问，消除临床顾虑。

应急演练保障：每半年联合医院开展设备应急故障处置演练，模拟急救设备停机、核心设备故障等场景，提升双方应急协同能力，优化应急流程，确保实战高效有序。

（五）特殊场景应急保障

夜间 / 节假日应急保障：安排工程师 24 小时值班，备用车辆、备用设备随时待命，确保夜间、周末、法定节假日应急需求同等响应、同等时效。

批量设备故障应急保障：遇多台设备同时故障，立即增派工程师团队，分组处置、同步推进，优先保障生命支持类、核心诊疗类设备修复。

不可抗因素应急保障：遇极端天气、交通管制、物流中断等情况，启动本地备用资源、跨区域调配、临时替代方案，确保服务不中断、保障不缺位。

三、培训方案

（一）培训总体目标

坚持“理论实操结合、分层分类施教、考核合格上岗、长期持续赋能”原则，通过系统化、专业化培训，使医院操作人员熟练掌握设备标准操作、日常保养、应急处理；使设备维修人员掌握基础故障排查、简单维护技能；使管理人员熟悉设备管理、合规要求、台账规范，确保设备安全、规范、高效使用，降低设备故障发生率，延长设备使用寿命。

（二）培训组织与对象

培训组织：由原厂认证培训讲师、资深应用工程师、维修工

程师组成专属培训团队，制定个性化培训计划，准备标准化教材、操作手册、PPT、视频教程、考核试卷，确保培训专业、系统、实用。

培训对象：分为三类，全覆盖无遗漏。①操作层：临床医生、护士、技师、科室操作人员；②技术层：设备科维修工程师、技术管理人员；③管理层：科室主任、护士长、设备管理员。

（三）培训内容体系

基础操作培训：设备结构原理、开关机流程、界面操作、参数设置、模式选择、数据录入、图像采集、报告打印、耗材更换、附件使用，确保操作人员独立完成全流程标准操作。

安全与感控培训：用电安全、机械安全、辐射防护、应急停机、报警处理、职业防护、设备清洁消毒、感控规范，杜绝操作安全事故与院感风险。

日常维护保养培训：每日 / 每周 / 每月保养项目、清洁除尘、滤网更换、部件检查、简单故障判断、异常情况上报、设备存放规范，提升设备稳定性。

故障应急培训：常见故障识别、简易排查方法、紧急停机操作、备用机切换流程、报修流程规范，确保突发情况快速处置。

维修技术培训（面向设备科）：设备电路原理、气路、水路结构、配件识别、基础检测方法、简单部件更换、工具使用、维修记录填写，提升医院自主维护能力。

管理与合规培训：设备台账管理、档案建立、校准要求、合规使用规范、医疗器械管理条例解读、设备报废流程，满足医院管理与监管要求。

临床应用提升培训：高级参数优化、特殊病例操作、诊断技巧提升、 优化、设备功能深度应用，充分发挥设备临床效能。

（四）培训方式与实施计划

现场集中培训：设备安装调试完成后，开展 1-2 天集中培训，理论讲解 + 现场演示 + 全员实操，适合新设备交付、批量人员培训。

一对一实操培训：针对关键岗位人员、骨干操作人员，开展一对一手把手教学，个性化指导、针对性答疑，确保熟练掌握。

线上远程培训：通过视频会议、教学视频、线上答疑等方式，开展常态化培训，适合人员补训、知识更新、异地培训。

定期复训与提升培训：每季度开展一次复训，每年开展一次高级应用培训，巩固操作技能、更新知识体系、提升应用水平。

驻场跟岗培训：工程师驻场 3-5 天，跟随临床班次指导操作，解决实际工作中遇到的问题，实现培训与临床无缝衔接。

（五）培训考核与验收

考核方式：采用理论笔试 + 实操考核相结合方式，理论考核侧重安全、原理、规范；实操考核侧重操作流程、应急处理、保养技能。

考核标准：理论成绩≥80 分、实操熟练无误、应急操作规范为合格，不合格者重新培训直至合格。

培训归档：培训完成后，签署《培训确认单》，提交培训签到表、培训教材、考核试卷、培训照片 / 视频，纳入设备健康档案，作为设备验收与服务交付依据。

（六）培训保障措施

所有培训全程免费，不收取任何费用；提供中文版全套培训资料、操作手册、简易操作卡、温馨提示贴；培训时间避开临床高峰，不影响医院正常诊疗工作；长期提供线上答疑、技术指导，随时解决培训后实际使用问题。

四、故障处理及补救措施

（一）故障处理总体原则

遵循“快速响应、分级处置、先通后修、全程追溯、闭环管理”原则，以保障临床诊疗为核心，优先恢复设备运行或提供备用保障，再全面排查故障、彻底修复，确保每一次故障处理有记录、有跟进、有回访、有改进。

（二）故障标准化处理流程

报修受理：医院通过热线、微信、远程平台报修，客服专员详细记录设备名称、型号、序列号、故障现象、使用科室、联系人、报修时间，生成唯一服务工单，确保信息准确无误。

初步研判与分级：技术人员根据故障描述，快速判定故障等级（紧急 / 严重 / 一般 / 咨询），匹配对应响应时效，10 分钟内反馈初步处置建议。

远程技术排查：优先通过远程连接、视频指导，排查软件故障、参数错误、操作失误、网络问题等，30 分钟内完成远程修复，无需现场出动。

现场维修处置：远程无法解决时，工程师立即携带工具、配件、检测仪器赶赴现场，抵达后先做安全检查，再开展故障诊断，确定故障点后规范维修、更换配件。

修复检测与校准：故障排除后，进行全面功能测试、性能检

附件 3：售后服务方案

二、供应商售后服务方案

医疗器械投标售后服务方案

为全面保障医院医疗器械安全、稳定、高效运行，严格履行投标承诺，依据《医疗器械监督管理条例》《医疗器械经营质量管理规范》等法律法规，结合医院临床诊疗需求与设备全生命周期管理要求，特制定本售后服务方案。本方案围绕售后服务范围及保障措施、应急保障方案、培训方案、故障处理及补救措施、备品配件服务承诺五大核心模块，构建标准化、专业化、可追溯、高可靠的售后服务体系，确保设备开机率达标、临床使用无忧、服务响应及时、质量全程可控，为医院医疗质量与患者安全提供坚实支撑。

一、售后服务范围及保障措施

（一）售后服务核心范围

本方案覆盖我公司所供全部医疗器械，服务范围贯穿设备验收合格后全生命周期，产品质保期为12个月。包括日常技术支持、定期巡检维护、故障维修处理、软件升级优化、校准检测服务、资料归档管理、投诉响应处理、合规咨询指导等全流程内容，覆盖设备科、临床科室、医技科室等全使用场景，确保无服务盲区、无责任空档。

（二）售后服务组织保障

成立医院专属售后服务项目组，实行项目经理总负责制，构建“总部技术中心 + 区域服务站 + 现场工程师”三级服务架构。项目经理全面统筹服务进度、资源调配、质量管控、问题协

调与对外对接；专职客服专员负责 7×24 小时热线受理、工单派发、回访跟踪；原厂认证工程师负责现场安装、调试、维修、巡检、培训；质量管理员负责服务质量监督、记录归档、合规核查；备件管理员负责备品配件库存管理、紧急调拨、供应保障。所有服务人员均持原厂认证资质、医用电气安全证书，具备 3 年以上医疗设备服务经验，熟悉医院感控要求与临床工作流程，确保服务专业、规范、高效。

（三）基础服务保障措施

7×24 小时全天候响应保障：设立专属服务热线、专属微信对接群、远程服务平台，实现电话、线上、现场三位一体响应，全年无休受理咨询、报修、投诉，确保医院任何时间均可快速对接服务人员，杜绝响应延误。

服务时效标准化保障：电话报修 10 分钟内响应，远程技术支持 30 分钟内建立连接，常规故障 4 小时内工程师抵达现场，生命支持类、急救类设备紧急故障 2 小时内上门，一般故障 24 小时内排除，重大故障 48 小时内解决，最大限度缩短设备停机时间。

全周期维保保障：自设备验收合格之日起，提供不少于 1 年免费整机保修，保修范围含人工服务、原厂配件、维修调试、精度校准、技术支持；保修期后提供终身维护服务，仅收取配件费，不额外加价，成本费用包含了配件和人工。

定期巡检维护保障：建立预防性维护体系，每月电话巡检、每季度现场巡检，年度全面维保，内容包括设备清洁除尘、性能检测、精度校准、安全检查、隐患排查、易损件检查更换，出具

标准化《巡检报告》，提前规避故障风险。

软件升级与技术优化保障：保修期内免费提供设备软件版本升级、补丁更新、功能优化服务，协助对接医院 系统，确保数据传输稳定、操作流程便捷、设备性能持续优化。

服务记录与档案保障：为每台设备建立唯一电子 + 纸质健康档案，详细记录供货信息、安装调试、培训记录、巡检维保、故障维修、配件更换、校准检测等全流程数据，实现全程可追溯、可查询、可复核，配合医院设备台账管理。

服务质量监督保障：建立服务满意度评价体系，每次服务完成后由医院现场评价，每月汇总服务数据，每季度开展全面回访，接受医院设备科监督考核，对服务不达标项立即整改，持续提升服务质量。

合规与安全保障：严格遵守医疗器械管理法律法规，所有服务操作符合医用电气安全标准、医院感控要求，维修过程规范有序，不破坏医院环境、不干扰临床诊疗、不产生安全隐患。

（四）增值服务保障措施

免费提供设备操作 SOP 编制指导、设备管理制度咨询、临床应用技巧分享；定期组织技术交流会议，分享行业新技术、新规范、新方法；协助医院开展设备安全培训、应急操作演练；提供设备移机、拆机、重新安装调试的技术支持，满足医院科室调整、布局优化需求。

二、应急保障方案

（一）应急保障总体目标

建立快速响应、高效处置、备用兜底、全程可控的应急保障

机制，针对设备突发故障、临床紧急需求、重大公共卫生事件、物流 / 配件延误等突发情况，实现“故障早发现、险情早处置、临床不中断、安全有保障”，确保医院急救、手术、重症监护等核心诊疗工作不受设备故障影响。

（二）应急保障组织与职责

成立应急保障专项小组，由项目经理任组长，客服、工程师、备件管理员、商务专员为成员，明确分工、责任到人。应急小组 24 小时待命，负责应急指令下达、资源调度、故障处置、备用机调配、信息通报、善后总结，确保应急工作统一指挥、快速推进、闭环管理。

（三）应急故障分级与响应标准

一级应急故障（特级）：生命支持类设备（呼吸机、除颤仪、监护仪、麻醉机等）完全停机，直接危及患者生命安全、影响急诊 / 手术 / ICU 核心诊疗。响应标准：10 分钟内电话响应，2 小时内工程师上门，4 小时内提供备用设备，24 小时内完成故障修复。

二级应急故障（一级）：核心诊断 / 治疗设备（超声、检验、影像设备等）故障，导致科室工作停滞、大量患者积压。响应标准：10 分钟内电话响应，4 小时内工程师上门，视情况提供备用设备，48 小时内完成故障修复。

三级应急故障（二级）：常规设备部分功能异常，不影响核心诊疗、可降级使用。响应标准：30 分钟内电话响应，24 小时内工程师上门，72 小时内完成故障修复。

四级应急事件（公共事件）：重大突发公共卫生事件、灾害

事故、批量设备故障等。响应标准：立即启动最高级别应急响应，派驻专人驻场保障，优先调配备件、备用设备，全力保障设备连续运行。

（四）核心应急保障措施

备用设备应急保障：在医院周边设立应急备用设备库，针对急诊、ICU、手术室、检验科核心设备，储备足量同型号 / 同档次备用机，定期通电检测、维护保养，确保随时可用。一级故障发生后，4 小时内将备用设备送达科室并完成安装调试，保障临床不间断运行。

远程应急处置保障：通过远程控制、视频指导、数据诊断等方式，快速排查软件故障、参数错误、操作失误等问题，30 分钟内完成远程应急处置，减少现场出动压力，缩短故障等待时间。

备品配件应急保障：建立区域应急备件库，储备核心部件、易损件、关键配件，确保应急故障所需配件 2 小时内送达现场，杜绝因配件短缺导致停机超时。

多渠道资源调度保障：与原厂、区域服务商建立应急联动机制，遇重大故障、稀缺配件时，启动全国资源调度，采用空运、专车配送等方式，确保配件快速到位。

现场应急处置保障：工程师抵达现场后，优先执行“先保障临床、后维修设备”原则，快速完成备用机对接、故障设备隔离、安全检查，再开展全面维修，全程遵守医院感控与安全管理规定。

信息通报与沟通保障：应急处置全过程，每 2 小时向医院设备科、使用科室通报进展，明确故障原因、处置方案、完成时

限，及时解答疑问，消除临床顾虑。

应急演练保障：每半年联合医院开展设备应急故障处置演练，模拟急救设备停机、核心设备故障等场景，提升双方应急协同能力，优化应急流程，确保实战高效有序。

（五）特殊场景应急保障

夜间 / 节假日应急保障：安排工程师 24 小时值班，备用车辆、备用设备随时待命，确保夜间、周末、法定节假日应急需求同等响应、同等时效。

批量设备故障应急保障：遇多台设备同时故障，立即增派工程师团队，分组处置、同步推进，优先保障生命支持类、核心诊疗类设备修复。

不可抗因素应急保障：遇极端天气、交通管制、物流中断等情况，启动本地备用资源、跨区域调配、临时替代方案，确保服务不中断、保障不缺位。

三、培训方案

（一）培训总体目标

坚持“理论实操结合、分层分类施教、考核合格上岗、长期持续赋能”原则，通过系统化、专业化培训，使医院操作人员熟练掌握设备标准操作、日常保养、应急处理；使设备维修人员掌握基础故障排查、简单维护技能；使管理人员熟悉设备管理、各规要求、台账规范，确保设备安全、规范、高效使用，降低非计故障发生率，延长设备使用寿命。

（二）培训组织与对象

培训组织：由原厂认证培训讲师、资深应用工程师、维修工

程师组成专属培训团队，制定个性化培训计划，准备标准化教材、操作手册、PPT、视频教程、考核试卷，确保培训专业、系统、实用。

培训对象：分为三类，全覆盖无遗漏。①操作层：临床医生、护士、技师、科室操作人员；②技术层：设备科维修工程师、技术管理人员；③管理层：科室主任、护士长、设备管理员。

（三）培训内容体系

基础操作培训：设备结构原理、开关机流程、界面操作、参数设置、模式选择、数据录入、图像采集、报告打印、耗材更换、附件使用，确保操作人员独立完成全流程标准操作。

安全与感控培训：用电安全、机械安全、辐射防护、应急停机、报警处理、职业防护、设备清洁消毒、感控规范，杜绝操作安全事故与院感风险。

日常维护保养培训：每日 / 每周 / 每月保养项目、清洁除尘、滤网更换、部件检查、简单故障判断、异常情况上报、设备存放规范，提升设备稳定性。

故障应急培训：常见故障识别、简易排查方法、急停关机操作、备用机切换流程、报修流程规范，确保突发情况快速处置。

维修技术培训（面向设备科）：设备电路原理、气路、光路结构、配件识别、基础检测方法、简单部件更换、工具使用、维修记录填写，提升医院自主维护能力。

管理与合规培训：设备台账管理、档案建立、校准要求、合规使用规范、医疗器械管理条例解读、设备报废流程，满足医院管理与监管要求。

临床应用提升培训：高级参数优化、特殊病例操作、诊断技巧提升、 优化、设备功能深度应用，充分发挥设备临床效能。

（四）培训方式与实施计划

现场集中培训：设备安装调试完成后，开展 1-2 天集中培训，理论讲解 + 现场演示 + 全员实操，适合新设备交付、批量人员培训。

一对一实操培训：针对关键岗位人员、骨干操作人员，开展一对一手把手教学，个性化指导、针对性答疑，确保熟练掌握。

线上远程培训：通过视频会议、教学视频、线上答疑等方式，开展常态化培训，适合人员补训、知识更新、异地培训。

定期复训与提升培训：每季度开展一次复训，每年开展一次高级应用培训，巩固操作技能、更新知识体系、提升应用水平。

驻场跟岗培训：工程师驻场 3-5 天，跟随临床班次指导操作，解决实际工作中遇到的问题，实现培训与临床无缝衔接。

（五）培训考核与验收

考核方式：采用理论笔试 + 实操考核相结合方式，理论考核侧重安全、原理、规范；实操考核侧重操作流程、应急处理、保养技能。

考核标准：理论成绩≥80 分、实操熟练无误、应急操作规范为合格，不合格者重新培训直至合格。

培训归档：培训完成后，签署《培训确认单》，提交培训签到表、培训教材、考核试卷、培训照片 / 视频，纳入设备健康档案，作为设备验收与服务交付依据。

（六）培训保障措施

所有培训全程免费，不收取任何费用；提供中文版全套培训资料、操作手册、简易操作卡、温馨提示贴；培训时间避开临床高峰，不影响医院正常诊疗工作；长期提供线上答疑、技术指导，随时解决培训后实际使用问题。

四、故障处理及补救措施

（一）故障处理总体原则

遵循“快速响应、分级处置、先通后修、全程追溯、闭环管理”原则，以保障临床诊疗为核心，优先恢复设备运行或提供备用保障，再全面排查故障、彻底修复，确保每一次故障处理有记录、有跟进、有回访、有改进。

（二）故障标准化处理流程

报修受理：医院通过热线、微信、远程平台报修，客服专员详细记录设备名称、型号、序列号、故障现象、使用科室、联系人、报修时间，生成唯一服务工单，确保信息准确无误。

初步研判与分级：技术人员根据故障描述，快速判定故障等级（紧急 / 严重 / 一般 / 咨询），匹配对应响应时效，10 分钟内反馈初步处置建议。

远程技术排查：优先通过远程连接、视频指导，排查软件故障、参数错误、操作失误、网络问题等，30 分钟内完成远程修复，无需现场出动。

现场维修处置：远程无法解决时，工程师立即携带工具、配件、检测仪器赶赴现场，抵达后先做安全检查，再开展故障诊断，确定故障点后规范维修、更换配件。

修复检测与校准：故障排除后，进行全面功能测试、性能检

测、精度校准、安全测试，确保设备各项指标符合注册标准与临床要求，出具《维修检测报告》。

临床确认与签收：邀请科室操作人员现场测试，确认设备运行正常、满足使用需求，双方签署《维修服务确认单》，完成工单闭环。

回访与复盘：客服专员 24 小时内电话回访，确认设备运行状态、服务满意度；每月汇总故障数据，分析故障原因，制定预防措施，降低同类故障重复发生率。

（三）分级故障处置措施

紧急故障（生命支持类设备停机）：立即启动一级应急响应，2 小时内工程师上门，4 小时内提供备用设备，优先更换核心部件，24 小时内完成修复，全程驻场保障。

严重故障（核心设备停机）：4 小时内工程师上门，全面检测故障原因，快速调配配件，48 小时内完成修复；修复期间提供备用设备或替代方案，保障科室正常运转。

一般故障（非核心部件 / 功能异常）：24 小时内工程师上门，规范维修处理，3 个工作日内完成整改，不影响核心临床工作。

咨询类故障（操作 / 参数 / 软件问题）：远程即时指导，当日解决，同步记录问题，纳入 FAQ 知识库，便于后续快速解答。

（四）故障补救措施

备用设备补救：故障无法在 24 小时内修复时，无条件提供同型号 / 同档次备用设备，直至原设备修复完成，不收取任何

备用费用，不影响临床使用。

配件快速补救：现场无对应配件时，启动应急调拨，2 小时内送达现场；本地无库存时，从原厂 / 区域中心紧急调运，采用最快物流方式，最大限度缩短停机时间。

保修延期补救：因设备质量问题导致故障停机超过 48 小时，相应延长保修期，停机一天顺延保修期一周，保障医院合法权益。

现场驻场补救：重大故障、批量故障期间，安排工程师驻场值守，实时处理问题，提供技术支持，确保设备稳定运行。

数据恢复补救：因设备故障导致数据异常，免费提供数据恢复、系统修复、数据备份指导，确保临床数据安全完整。

（五）故障预防与持续改进

预防性维护：严格执行定期巡检、保养、校准制度，提前发现并消除隐患，降低突发故障发生率。

故障数据分析：每月统计故障类型、故障频率、故障原因，针对高频故障优化维护方案、改进操作规范。

人员技能提升：通过培训、复训、实操指导，降低人为操作失误导致的故障。

服务流程优化：根据医院反馈与故障处置经验，持续简化流程、提升时效、优化服务，构建高效可靠的故障处理体系。

五、备品配件服务承诺

（一）备品配件供应总体承诺

我公司郑重承诺：所供备品配件均为原厂全新正品，资质齐全、质量合格、与设备完全兼容，绝不使用翻新件、拆机件、假冒伪劣配件；建立完善的备品配件储备、供应、调度体系，确保

供应及时、价格透明、服务规范，满足设备维保、故障维修、日常更换全需求。

（二）备品配件储备保障

区域备件库建设：在医院周边设立专用备品配件仓库，按设备型号、故障概率、使用频率，储备核心部件、易损件、常用配件、耗材，库存充足率≥98%，确保常规配件即时可取、应急配件快速到位。

原厂直供保障：与设备生产厂家签订长期配件供应协议，建立原厂配件直供通道，确保配件来源合法、质量可控、供应稳定，杜绝断供风险。

专属储备保障：为本项目所供设备设立专属配件储备额度，优先保障医院配件需求，不挪用、不挤占，确保紧急情况下优先供应。

（三）备品配件供应时效承诺

常规配件：接到需求后 2 小时内送达医院指定科室，满足日常维保、一般故障维修需求。

应急配件：生命支持类、核心设备应急配件，4 小时内出库、2 小时内送达现场，保障紧急故障快速修复。

特殊配件：稀缺配件、定制配件，24 小时内从原厂发出，采用空运、专车配送，48 小时内送达现场（偏远地区除外）。

（四）备品配件质量与合规承诺

质量合格承诺：所有配件均具备原厂合格证、检测报告、溯源信息，符合医疗器械质量标准与设备技术要求，安装前严格检验，不合格配件绝不使用。

合规供应承诺：配件资质齐全、合法有效，可提供原厂证明、进货凭证、注册 / 备案信息，配合医院合规检查与台账管理。

（五）备品配件价格与服务承诺

价格透明承诺：备品配件价格公开透明、合理公允，严格按照投标报价执行，保修期外不恶意加价、不强制消费，提供明细报价单，接受医院监督审核。

免费更换承诺：保修期内，因设备质量问题、正常损耗导致的配件更换，全程免费，不收取人工费、配件费、上门费、运输费。

配送服务承诺：所有备品配件免费送货上门，协助安装、检测、调试，确保配件安装到位、设备运行正常。

（六）备品配件管理与服务

台账管理：建立备品配件供应台账，详细记录配件名称、型号、序列号、供货时间、使用设备、更换原因、质保期限，实现全程可追溯。

库存提醒：定期核对医院常用配件库存，提前提醒补充备货，避免因库存不足影响使用。

回收处置：更换下来的故障配件、废旧配件，统一回收，规范处置，遵守医院环保与感控要求，不造成环境污染与安全隐患。

六、服务承诺与附则

本售后服务方案为投标文件有效组成部分，与合同具有同等法律效力，我公司严格按照本方案执行全部服务内容，接受医院全程监督、检查、考核与评价。

我公司承诺严格遵守国家医疗器械法律法规与医院各项管理制度，坚守诚信经营、专业服务理念，确保服务质量、响应时效、配件供应、应急保障全部达标。

本方案覆盖设备全生命周期售后服务，未尽事宜由双方友好协商解决；如遇政策更新、标准调整，我公司及时优化服务内容，确保合规适用。

若我公司违反本方案承诺，自愿承担相应责任，接受医院处罚决定，全力保障医院权益不受损害。

我司始终以保障医疗安全、服务临床一线为核心使命，以专业、高效、诚信、可靠的售后服务，为医院医疗器械稳定运行与诊疗工作持续开展提供全方位支撑，与医院建立长期稳定、互信共赢的合作关系。

三、生产厂家售后服务

产品1单C臂全数字化平板血管造影系统

SIEMENS Healthineers

售后服务承诺

西门子医疗系统有限公司就[深圳市中心医院]介入复合手术系统采购项目(项目编号：SCZD2026-ZB-1749-001)所需采购的设备[ARTIS pheno Master+ large Display]作出以下售后服务承诺

1. 西门子医疗售后服务部门于1989年在中国成立，并已通过ISO9001质量体系认证。

2. 西门子医疗拥有经过严格培训的维修工程师，覆盖北京、上海、广州、南京、沈阳、武汉、长沙、成都、济南、杭州、郑州、西安、天津等全国125个城市。

3. 西门子医疗远程服务Siemens Remote Services基于VPN技术提供支持，可直接通过专线链接进行远程应用支持、远程软件升级、远程故障诊断及远程急修。只要用户提供独立网线连接即可使用。通过远程服务可大大缩短响应时间、提高故障检出率，进而有效地保障开机率。

4. 如有需要零配件或耗材，所需物品在确认发运后到达用户现场时间为：国内有库存备件运达期限不超过2个工作日，国外有库存备件运达期限不超过5个工作日（不包括非标准备件、不可抗力除外），旧件需退回西门子。

5. 西门子医疗客户服务热线：400 810 5888（全年365天），确保24小时响应客户需求。

6. 保修期：本项目项下西门子医疗设备保修期为[1]年。设备1年标准保修期为设备验收完毕之日起应视为验收完毕之日起12个月，或设备运抵最终用户现场之日起13个月，以先到者为准。设备配套的高真空元件（HVE）、平板探测器（FD）和SPECT探测器适用特殊保修条款。

7. 保修期内按照生产厂家对设备的保养要求来安排年度保养工作，并根据质量管理要求填写预防性保养检查清单。

8. 开机率：保修期内保证设备开机率为95%。如果此开机率由于西门子医疗的原因未能达到，则开机率低于95%的每一个百分点保修期相应延长7个日历日。为了有效保证设备开机率，客户务必向西门子医疗客户服务中心报修，并接受西门子医疗提供的技术支持，包括但不限于电话支持和远程诊断。用户未寻求和接受西门子医疗技术支持的任何期间均视为设备正常运行。

9. 西门子医疗根据生产厂家要求对设备提供终身免费的安全性升级。

10. 维修：西门子医疗响应时间为在收到用户报修电话后2小时之内，并在用户确认派工后保证24小时内由专业人员开始实施设备维修。零配件的保证供应期为10年。西门子医疗在上海、北京设有零配件仓库。

11. 西门子医疗为所配置的第三方产品提供的保修期以西门子医疗经销商向西门子医疗实际采购第三方产品的发票日期为起始日期，保修期为1年，或以第三方产品生产厂家的保修期为准。其相关售后服务由第三方产品生产厂家按照其保修条款提供。

特别说明：本售后服务承诺旨在阐述西门子医疗能够达到的售后服务标准和所提供的服务事项，其中延长保修期内服务的提供以本项目中的西门子医疗经销商向西门子医疗实际采购延长保修服务为前提条件。

西门子医疗系统有限公司
2026年07月

2026年07月27日

GV326L025

产品 2 全数字化双向血管造影系统

SIEMENS Healthineers

售后服务承诺

西门子医疗系统有限公司就 [宝鸡市中心医院] 介入复合手术系统采购项目（项目编号：SCZD2026-ZB-1749-001）所需采购的设备 [Artis zee biplane+ Large Display] 作出以下售后服务承诺：

1. 西门子医疗售后服务部门于1989年在中国成立，并已通过ISO9001质量体系认证。
2. 西门子医疗拥有经过严格培训的维修工程师，覆盖北京、上海、广州、南京、沈阳、武汉、长沙、成都、济南、杭州、福州、西安、天津等全国125个城市。
3. 西门子医疗远程服务Siemens Remote Services基于VPN技术提供支持，可直接通过专线连接进行远程应用支持、远程软件升级、远程故障诊断及远程急修。只要用户提供独立网线连接即可使用。通过远程服务可大大缩短响应时间、提高故障检出率、极为有效地保障开机率。
4. 如有需要零配件或耗材，所需物品在确认发运后到达用户现场时间为：国内有库存备件送达期限不超过2个工作日。国外有库存备件送达期限不超过5个工作日（不包括非标准备件、不可抗力除外）。旧件需退回西门子。
5. 西门子医疗客户服务热线：400 810 5888（全年365天），响应24小时响应客户需求。
6. 保修期：本项目项下西门子医疗设备保修期为[1]年。设备1年标准保修期为设备验收完毕或应视为验收完毕之日起12个月，或设备发运之日起15个月，以先到者为准。设备配置的高真空元件（HVE）、平板探测器（FD）和SPECT探测器适用特殊保修条款。
7. 保修期内按照生产厂家对设备的保养要求来安排年度保养工作，并根据质量管理要求提供预防性保养检查清单。
8. 开机率：保修期内保证设备开机率为95%，如果此开机率由于西门子医疗的原因未能达到，对于开机率低于95%的每一个百分点保修期相应延长7个日历日。为了有效保证设备开机率，请务必向西门子医疗客户服务中心报修，并接受西门子医疗提供的技术支持，包括但不限于电话支持和远程诊断。用户未寻求和接受西门子医疗技术支持的任何期间均视为设备正常运行。
9. 西门子医疗根据生产厂家要求对设备提供终身免费的安全性升级。
10. 维修：西门子医疗响应时间为在收到用户报修电话后2小时之内，并在用户确认派工后保证24小时内由专业人员开始实施设备维修。零配件的保证供应期为10年。西门子医疗在上海、北京设有零配件仓库。
11. 西门子医疗对所配置的第三方产品提供的保修期以西门子医疗经销商向西门子医疗实际购买年限为准。其相关售后服务由第三方产品生产厂家按照其保修条款提供。

特别说明：本售后服务承诺旨在阐述西门子医疗能够达到的售后服务标准和所提供的服务界项，其中延长保修期内服务的费用以本项目中的西门子医疗总销商向西门子医疗实际采购延长保修服务为前提条件。

西门子医疗系统有限公司
2026 年 07 月
GV326L025

2026年07月27日

SIEMENS Healthineers

售后服务承诺

西门子医疗系统有限公司就[宝鸡市中心医院]介入复合手术系统采购项目(项目编号:SCZD2026-ZB-1749-001)所需采购的设备[SOMATOM Confidence+ syngo.via CT Workplace]作出以下售后服务承诺:

1. 西门子医疗售后服务部门于1989年在中国成立，并已通过ISO9001质量体系认证。
2. 西门子医疗拥有经过严格培训的维修工程师，覆盖北京、上海、广州、南京、沈阳、武汉、长沙、成都、济南、杭州、福州、西安、天津等全国125个城市。
3. 西门子医疗远程服务Siemens Remote Services基于VPN技术提供支持，可直接通过专线链接进行远程应用支持、远程软件升级、远程故障诊断及远程急修。只要用户提供独立网线连接即可使用，通过远程服务可大大缩短响应时间、提高故障检出率，极为有效地保障开机率。
4. 如有需要零配件或耗材，所需物品在确认发运后到达用户现场时间为：国内有库存备件运达期限不超过2个工作日，国外有库存备件运达期限不超过5个工作日（不包括非标准备件、不可抗力除外），损件需退回西门子。
5. 西门子医疗客户服务热线：400 810 5888（全年365天），随保24小时响应客户需求。
6. 保修期：本项目项下西门子医疗设备保修期为[1]年。设备1年标准保修期为设备验收完毕或应视为验收完毕之日起12个月，或设备发运之日起15个月，以先到者为准，设备配备的高真空元件（HVE）、平板探测器（FD）和SPECT探测器适用特殊保修条款。
7. 保修期内按照生产厂家对设备的保养要求来安排年度保养工作，并根据质量管理要求提供预防性保养检查清单。
8. 开机率：保修期内保证设备开机率为95%，如果此开机率由于西门子医疗的原因未能达到，对于开机率低于95%的每一个百分点保修期相应延长7个日历日。为了有效保证设备开机率，设备必须向西门子医疗客户服务中心报修，并接受西门子医疗提供的技术支持，包括但不限于远程支持和远程诊断。用户未寻求和接受西门子医疗技术支持的任何期间均视为设备停机运行。
9. 西门子医疗根据生产厂家要求对设备提供终身免费的安全性升级。
10. 维修：西门子医疗响应时间为在收到用户报修电话后2小时之内，并在用户确认后[48]小时内由专业人员开始实施设备维修。零配件的保证供应期为20年，西门子医疗在上海、北京设有零配件仓库。
11. 西门子医疗对所配置的第三方产品提供的保修期以西门子医疗经销商向西门子医疗[redacted]年限为准，其相关售后服务由第三方产品生产厂家按照其保修条款提供。

特别说明：本售后服务承诺旨在阐述西门子医疗能够达到的售后服务标准和所提供的服务事项，其中延长保修期内服务的提供以本项目中的西门子医疗经销商向西门子医疗实际采购延长保修服务为前提条件。

西门子医疗系统有限公司
2026年07月

2026年07月27日

GV326L025

169

售后服务标准

1. 所有拜耳医药保健有限公司（以下简称“我公司”）的高压注射器（以下简称“设备”）均包含自设备安装验收后 12 个月但不超过我公司发货后 18 个月的保修期。保修期内我公司将免费提供解决故障所需零备件并进行免费更换，但因未经授权人员引起，或使用者不当操作，以及不可抗力等因素导致的设备损坏、故障除外。
2. 我公司在此声明，在设备保修期内：
   1) 所有设备故障报修响应时间<1 小时。
   2) 我公司将在接到最终用户电话或微信报修后第一时间与用户取得联系，进行故障判断，并尝试解决。
   3) 对于需要现场解决的故障，位于直辖市、省会城市和其他重要城市的最终用户，我公司的工程师或者授权的第三方工程师（以下简称“工程师”）将在工作日 24 小时内到达用户现场进行解决；位于其他地区的最终用户，工程师将在工作日 48 小时内到达用户现场进行解决（以上时间不包含因为交通、天气及其他不可抗力导致的延误）。
   4) 我公司在国内保证足够的零备件储备。
   5) 我公司承诺维修备件在设备停产之后 5 年内保证供应。
   6) 我公司在设备安装后，由工程师进行操作培训。
3. 我公司产品信息和技术支持热线电话为全国统一号码：400 810 7070。
4. 我公司拥有对该售后服务标准的最终解释权。

拜耳医药保健有限公司

Dräger

售后服务承诺书

德尔格医疗设备（上海）有限公司为授权销售的经销商或代理商销售的德尔格公司医疗产品提供三年保修，终身维修的服务。

三年保修指：由具备德尔格资格认证的厂家工程师安装机器，调试合格之日起的三年之内为保修期。在保修期内，任何由于机器质量原因或正常使用引起的故障及损坏，由德尔格客户服务部提供免费维修。

终身维修指：德尔格客户服务部为德尔格公司的所有产品提供终身维修服务。保证零配件和易耗品按成本价，设备停产后能保证十年的供应。

- **服务内容：**
  - 提供所售设备的现场安装、培训服务。
  - 提供每年 8 次的专业回访及保养服务。
  - 提供所售设备的临床技术支持。
  - 对于所售的设备提供 1 小时响应，12 小时内到达现场维修。
  - 对于暂时难以维修的设备提供备用机。
- **全国统一客服电话：800-820-3400**
- **西安维修服务机构**

名称：德尔格医疗设备（上海）有限公司西安分公司

地址：西安市高新区团结南路 11 号中晶科技广场 B 座 7 层 C 单元

联系电话：029-88341352

Dräger

德尔格产品安装调试验收方案

货物交付

我公司将货物运输到甲方指定的交货地点后，联系甲方指定的收货人经行交付，随机备有设备的货物清单，确认货物外包装无损害后，可以在收货单上签字，此时交付完毕。如有包装损坏，甲方有权拒绝签收，德尔格公司内部完成投诉流程并安排第一时间重新发货到甲方指定地点。

货物安装、调试

货物一旦由甲方签字确认收货之后，我公司的售后工程师会主动联系甲方安排装机和培训事宜，工程师到现场由甲方的设备管理或使用科室的人在现场同时拆箱，进行安装和调试。

货物验收

我公司工程师将设备调试正常运行

我公司工程师与医院按照招标要求进行清点货物

我公司工程师负责对临床科室进行操作培训，临床培训师进行临床使用培训以上工作结束后，与医院相关科室进行验收工作。

安装工程师培训；

临床应用工程师培（详见培训计划书）；

西安维修服务机构

地址：西安市团结南路 11 号中晶科技广场 A 座 7C

联系电话：029-88341353

Dräger

故障处理及补救措施方案

质量保证期内发现缺陷，更换有缺陷的零件、部件和设备，或修理缺陷部分，以达到合同规定的规格、质量和性能，我方承担一切费用和风险。同时我方将相应延长更换货物的质量保证期。

任何由于机器质量原因或正常使用引起的故障及损坏，我方在买方通知后1小时响应，12小时内到达现场维修，对于暂时难以维修的设备提供备用机。

我公司承诺备品备件有充足的常用备用零部件，能及时处理各种一般性故障，公司设有专门的售后服务，急需备品备件可在8小时内带到现场。不常用的备品备件，24小时内送达科室。

针对设备突发安全事件我公司提供以下快速有效应对措施：

服务响应范围：专人专职解决产品使用中的遇到的问题，提供7×24小时热线电话、远程网络、现场售后服务，包含国家法定节假日。

远程服务响应：热线电话和远程网络提供技术咨询和即时服务，1小时内给予明确的响应并解决。

现场服务响应：如远程服务不能解决的，在2小时内采取相应措施，12小时内到达现场，确保产品正常工作。

我公司建立健全了一整套完善的售后服务体系及服务流程，针对省外设备售后除厂家的售后人员外我公司特配备专业的技术人员，[illegible]后服务能及时全面地实施，应对请采购方放心。

Dräger

售后服务机构本地证明

我公司郑重承诺我公司在西安本地设有西北分公司，其中售后服务机构在西安设有分支机构，地址设在西安市高新区团结南路 11 号中晶科技广场 1 号楼 7 层 C 单元。联系电话：02988341351. 我公司在西安营业执照如下：



Dräger

Draeger 西安地区技术人员情况一览表

地区	姓名	联系方式	职称	入职时间
西安	张乐乐	15902960978	技术工程师	2015 年
西安	焦永强	18301925206	售后维修工程师	2017 年
西安	李世雷	18966906080	售后维修工程师	2010 年
西安	王艳涛	18602975151	售后维修工程师	2015 年
西安	杨晓聪	13659217080	售后维修工程师	2011 年
西安	万芳文	13709111731	售后维修部经理	2004

深圳市科曼医疗设备有限公司

质量保证及售后服务承诺函

深圳市科曼医疗设备有限公司作为生产家,对所提供的器械设备做如下质量和服务承诺:

1、产品符合国标，并实行三包。

2、在合同正式生效后,深圳市科曼医疗设备有限公司在合同规定期限内提供该设备,并按用户要求的交货方式交货。

3、每一台仪器均由厂家专业人员安装调试,免费为用户进行设备操作、日常维护、故障排除及修理等技术培训。

4、主机质保期3年(含电池)，附件质保期6个月，并保证十年内有维修备件（详情请见保修卡）。

5、仪器在使用过程中,如发生质量问题,维修人员在接到通知后2小时内响应,24小时内提供初步解决方案，48小时仍未排除故障、恢复正常功能的，由提供同类型备品、备件等。保修期内维修地点在用户现场（特殊情况外），在用户现场或者深圳市科曼医疗设备有限公司，由用户选择。

6、对于客户所需的设备耗材，公司将以优惠价格及时提供。

全国24小时免费服务电话：4007009488

售后服务监督电话：029-88699170

深圳市科曼医疗设备有限公司

产品 7 双通道注射泵

COMEN 深圳市科曼医疗设备有限公司

质量保证及售后服务承诺函

深圳市科曼医疗设备有限公司作为生产家,对所提供的器械设备做如下质量和服务承诺:

1、产品符合国标,并实行三包。

2、在合同正式生效后,深圳市科曼医疗设备有限公司在合同规定期限内提供该设备,并按用户要求的交货方式交货。

3、每一台仪器均由厂家专业人员安装调试,免费为用户进行设备操作、日常维护、故障排除及修理等技术培训。

4、主机质保期 3 年(含电池),附件质保期 6 个月,并保证十年内有维修备件(详情请见保修卡)。

5、仪器在使用过程中,如发生质量问题,维修人员在接到通知后 2 小时内到达,24 小时内提供初步解决方案,48 小时仍未排除故障、恢复正常使用的,由提供同类型备品、备件等。保修期内维修地点在用户现场,特殊例外,在用户现场或者深圳市科曼医疗设备有限公司,由用户选择。

6、对于客户所需的设备耗材,公司将以优惠价格及时提供。

全国 24 小时免费服务电话:4007009488

售后服务监督电话:029-88699170

深圳市科曼医疗设备有限公司

产品 8 体外除颤监护仪

质量保证及售后服务承诺函

深圳市科曼医疗设备有限公司作为生产家,对所提供的医疗设备做如下质量和服务承诺:

1、产品符合国标，并实行三包。

2、在合同正式生效后,深圳市科曼医疗设备有限公司在合同规定的期内提供该设备,并按用户要求的交货方式交货。

3、每一台仪器均由厂家专业人员安装调试,免费为用户进行设备操作、日常维护、故障排除及修理等技术培训。

4、主机质保期 3 年(含电池)，附件质保期 6 个月，并保证十年内有维修备件（详情请见保修卡）。

5、仪器在使用过程中,如发生质量问题,维修人员在接到通知后 4 小时内响应,24 小时内提供初步解决方案，48 小时仍未排除故障、恢复正常使用的，由提供同类型备品、备件等。保修期内维修地点在用户现场，保修期外，在用户现场或者深圳市科曼医疗设备有限公司，由用户选择。

6、对于客户所需的设备耗材，公司将以优惠价格及时提供。

全国 24 小时免费服务电话：4007009488

售后服务监督电话：029-88699170

深圳市科曼医疗设备有限公司

技术支持和售后服务

1、服务理念：

费森尤斯医药用品（上海）有限公司十年一贯制的

高效、优质、快捷

为了保证用户对选购的德国费森尤斯医疗保健有限公司生产的血液透析产品能够正常使用，并在工作中充分发挥其作用，费森尤斯医药用品（上海）有限公司技术服务中心对贵院做出如下承诺：

1）设备到货后，根据用户的要求，7 天内安排工程师进行安装、调试，似并现场进行操作培训，及机器日常使用、保养培训；

2）设备安装调试后，根据用户需求，由费森尤斯医药用品（上海）有限公司的操作培训师进行机器的临床使用培训，使用户能熟练掌握机器的操作使用；

费森尤斯医药用品（上海）有限公司的操作培训师负责定期对用户进行回访，及时解决用户在使用中产生的问题；

3）设备质保及保修期为壹年；

4）对于保修期内维修服务（保修期起始日期为货到验收合格之日起），在接到报修通知后，立即给予积极响应，派人到现场校正或维修，并及时更换损坏部件，免费零配件及维修工时费；

5）对于保修期外的维修服务，接到用户报修，费森尤斯医药用品（上海）有限公司可立即给予响应.

6）费森尤斯医药用品（上海）有限公司保证充足的零配件供应，并保证 10 年以上的供应期；

7）费森尤斯医药用品（上海）有限公司将不定期进行用户培训和学术交流活动，使用户能及时了解血液透析治疗医学发展动态和费森尤斯产品信息；

8）德国费森尤斯医疗保健有限公司是目前全球最大的血液透析产品生产厂家，可保证充足的零配件供应，用户无需储备零配件；

9）技术服务中心电话： 010－64096800。

附件 4：中标通知书

陕西省采购招标有限责任公司

中 标 通 知 书

西安航投医疗产业有限公司：

受采购人宝鸡市中心医院委托，我公司代理的宝鸡市中心医院介入复合手术系统采购项目（项目编号：SCZD2026-ZB-1749-001）采用公开招标采购方式，按照法律法规规定的程序，经评标委员会评审，采购人确定贵单位为 合同包 1(宝鸡市中心医院介入复合手术系统采购项目)中标人。中标金额为：¥30,880,000.00 元（大写：叁仟零捌拾捌万元整）。

请贵单位务必于本《中标通知书》发出之日起 25 日内，按照本项目采购文件确定的事项与采购人签订政府采购合同。

陕西省采购招标有限责任公司

2026 年 08 月 05 日

温馨提示：

根据《陕西省财政厅关于印发<陕西省中小企业政府采购信用融资办法>的通知》（陕财办采〔2018〕23 号）相关规定，有融资需求的供应商可根据自身情况，在陕西省政府采购信用融资平台（http://www.ccgp-shaanxi.gov.cn/zcdservice/zcd/shanxi/）自主选择金融机构及其融资产品，凭政府采购中标（成交）通知书或政府采购合同提出融资申请。(政府采购监管部门业务咨询电话：0917-3262072)。

（五）专机专用耗材、易损件、零配件清单

采购标的（设备名称）	专机专用耗材、易损件、零配件	规格型号	单价（元）
单 C 臂全数字化平板血管造影系统	大屏显示器	/	1725000.00
	罩壳	/	712134.00
	束光器	/	782703.00
	机械臂控制	/	1164068.00
	机械臂罩壳	/	387539.00
	IAS 计算机	/	490500.00
	马达控制	/	312907.00
	机械臂马达驱动	/	623659.00
	图像控制计算机	/	414700.00
	电路板	/	502613.00
	导航模块	/	374016.00
	KUKA 机器人连接轴	/	54637.00
	平板旋转马达	/	431055.00
	平板升降马达	/	136358.00
	高压电缆	/	177353.00
	滤线栅	/	124179.00
	平板外壳	/	201822.00
	平板温度传感器	/	15294.00
	DVI 视频线	/	3209.00
	USB3.0 公母转换线	/	702.00
	病人床马达控制模块	/	66460.00
	空气开关	/	2588.00
	旋转阳极控制板	/	35966.00
	球管	/	全价：1920000.00 交换价：1710000.00
	探测器	/	全价：

			1320000.00 交换价： 1100000.00
全数字化双向血管造影系统	3 孔硅垫	/	28.00
	防碰撞橡胶块	/	205.00
	刹车	/	1290.00
	轮子	/	2522.00
	电位器	/	2296.00
	套装熔断器	/	7414.00
	风扇	/	9306.00
	mcm 电路板	/	163595.00
	刹车	/	20412.00
	RS232 接口板	/	21451.00
	IAS 主机	/	70500.00
	磁刹车	/	8584.00
	D510 板	/	502613.00
	IVS 主机	/	97000.00
	床面板	/	98709.00
	FDR4 板	/	147273.00
	实时控制器	/	68883.00
	Copra 板		43714.00
	控制台		108426.00
	电路板		58391.00
	实时控制器	/	111848.00
	冷却单元	/	588538.00
	球管		1050000.00
	探测器 30*40		1100000.00
	探测器 20*20	/	900000.00
术中 CT	7m 光缆	/	2989.00
	30m 光缆	/	4720.00
	硅胶垫	/	51.00
	微动开关	/	126.00
	温度传感器	/	5017.00

	限流器	/	28318.00
	断路器	/	2325.00
	电源开关	/	5366.00
	碳刷架	/	202069.00
	高压油箱	/	交换价：325000.00 全价：407000.00
	探测器模块	/	64000.00
	球管	/	交换价：1750000.00 全价：2090000.00
血管造影高压造影注射系统	一次性使用高压注射器针筒及附件	ART 700 SYR	120.00
	底座支架	/	2000.00
	加热套	/	1800.00
麻醉机	流量传感器	5 个/盒	450 元/个
有创监护仪（带呼末二氧化碳模块）	无	无	
双通道注射泵	无	无	
体外除颤监护仪	无	无	
体外膜肺氧合（ECMO）	预连接套包（成人）	XLung kit 230	65788.00
	血泵马达	Motor	21036.00
	电池组	Xenios battery pack	13102.00
	传感器连接线	Cable Sensorbox	5784.00

投标人（盖公章）：西安航投医疗产业有限公司

法定代表人或授权代表（签字或盖章）：

日　　期：2026年4月2日