

# 设备购置合同

项目名称：海口市国际中医中心项目（第二批医疗设备采购）（二次  
招标）

项目编号：HZ2023-194R-14包

采购单位：海口市中医医院

中标单位：海南赛思医疗器械有限公司

联系电话：13876039728



## 合同专用条款

甲方：海口市中医医院

乙方：海南赛思医疗器械有限公司

甲乙双方根据 2024 年 3 月 19 日 项目名称：海口市国际中医中心项目（第二批医疗设备采购）（二次招标） 项目编号：HZ2023-194R 包 14 的中标通知书及采购文件的要求，经协商一致，愿意共同遵守并履行本合同各条款。

### 第一条 货物及其数量、金额等

序号	设备名称	注册证名称	规格型号	生产厂家	单位	单价	数量	合计金额(元)	免费质保期	备注
1	气道管理系统	麻醉视频喉镜	insight iS3	深圳因赛德思医疗科技有限公司	台	329800.00	2	659600.00	3年	
2	麻醉机	麻醉系统	WATO EX-65 Pro	深圳迈瑞生物医疗电子股份有限公司	台	576180.00	4	2304720.00	3年	
3	病人监护仪	病人监护仪	BeneVision N15 OR	深圳迈瑞生物医疗电子股份有限公司	个	155200.00	7	1086400.00	3年	
4	输液信息采集系统	输液信息采集系统	BeneFusion eDS	深圳迈瑞生物医疗电子股份有限公司	个	49470.00	5	247350.00	3年	
5	靶控注射泵	注射泵	BeneFusion eSP	深圳迈瑞生物医疗电子股份有限公司	个	29100.00	5	145500.00	3年	靶控注射泵
6	除颤监护仪（含血氧、无创血压、起搏功能）	体外除颤监护仪	BeneHeart D30	深圳迈瑞生物医疗电子股份有限公司	个	116400.00	1	116400.00	3年	
7	注射泵（恒速）	注射泵	BeneFusion eSP	深圳迈瑞生物医疗电子股份有限公司	个	19400.00	15	291000.00	3年	常规注射泵

8	麻醉呼吸回路消毒系统	麻醉机、呼吸机内部回路消毒机	SN-803-B4	天津市圣宁生物科技有限公司	台	194000.00	1	194000.00	3年
9	毒麻药智能药柜	麻醉药品互动管理柜	HKC-NC-2	北京华康诚信医疗科技有限公司	台	407400.00	1	407400.00	3年
10	医用输血输液加温器	输血输液加温仪	HF-120B	东莞恒丰医疗科技有限公司	台	48500.00	5	242500.00	3年
11	麻醉车	麻醉车	02212	武汉新塔医疗科技有限公司	台	4850.00	11	53350.00	3年
合同总价(含税)			人民币大写: 伍佰柒拾肆万捌仟贰佰贰拾元整, ¥5748220.00元						
乙方联系人: 饶梓莲 联系方式: 13876039728									

备注: 在合同总价外, 甲方不再另行支付任何费用。

## 第二条 项目实施地点、完成时间和标的的交货状态

- 2.1 项目实施地点/货物接收地: 海口市中医医院;
- 2.2 项目完成时间: 合同签字之日起国产产品 45 天内;
- 2.3 交货方式: 合同签字之日起国产产品 45 天内完成供货及安装调试。

## 第三条 质量标准和要求

3.1 乙方所出售标的物的质量标准按照国家标准、行业标准、企业标准确定。没有国家标准、行业标准和企业标准的, 按照通常标准或者符合合同目的的特定标准确定。

## 第四条 权利瑕疵担保

- 4.1 乙方保证对其出售的标的物享有合法的权利;
- 4.2 乙方保证在其出售的标的物上不存在任何未曾向甲方透露的担保物权, 如抵押权、质押权、留置权等;
- 4.3 乙方保证其所出售的标的物没有侵犯任何第三人的知识产权和商业秘密等权利。
- 4.4 如甲方使用该标的物构成上述侵权的, 则由乙方承担全部责任。

## 第五条 包装要求

5.1 为了保证货物在长途运输和装卸过程中的安全, 货物包装符合国家或行业标准规定。采用抗锈蚀、抗强烈震动, 适于铁路、水、陆联运及长途运输的包装方式, 任何由于包装不当或防护措施不力而导致的设备损坏、损失、锈蚀、费用增长等后果均由乙方负责。

- 5.2 乙方将设备运到用户单位指定地，并组织人员卸车搬运，搬卸费均由乙方负责。
- 5.3 每一个包装箱内附一份详细装箱单、质量保修证书。
- 5.4 乙方承担运输途中发生的一切风险。

## 第六条 验收要求

- 6.1 货物到达现场后，乙方在使用单位人员在场情况下当面开箱，共同清点、检查外观，作出开箱记录，双方签字确认。
- 6.2 乙方保证货物到达用户所在地完好无损，如有缺漏、损坏，由乙方在7日内负责调换或补齐；由此给甲方造成损失的，应当承担相应的赔偿责任。
- 6.3 乙方所提供货物的技术文件，如产品说明书、目录、样本、图片样本介绍等应为原厂原件。图表、简图、电路图以及印刷品电路版图等都应清晰；而且必须提供全套的中文操作手册、维修说明书和综合性参考资料等材料。
- 6.4 乙方派遣专业技术人员进行现场安装调试。验收合格条件如下：
- (1) 设备技术参数与采购合同一致，性能指标达到规定的标准。
  - (2) 货物技术资料、装箱单、合格证资料齐全。
  - (3) 在系统试运行期间所出现的问题当日得到解决，并运行正常。
  - (4) 在规定时间内完成交货并验收，并经采购人确认。
- 6.5 软件产品在安装调试并试运行符合要求后，才作为最终验收。
- 6.6 乙方提供的货物未达到采购文件规定要求，且对甲方造成损失的，由乙方承担一切责任，并赔偿所造成的损失。
- 6.7 大型或者复杂的政府采购项目，甲方有权邀请国家认可的质量检测机构参加验收工作。
- 6.8 甲方需要厂家对乙方交付的产品（包括质量、技术参数等）进行确认的，厂家应予以配合，并出具书面意见。
- 6.9 乙方做好货物纸箱、木板等垃圾杂物的清洁工作，产生的费用由乙方负责。
- 6.10 乙方提供的设备安装调试除采购需求的货物技术参数外，还需满足甲方使用科室相关需求，并确保整体通过验收。
- 6.11 验收过程所发生的一切费用（如运费、税费、安装调试、培训费等）由乙方承担。
- 6.12 如为进口产品，须有中华人民共和国海关进口货物报关单及商检证。

## 第七条 付款方式

- 7.1 甲乙双方签订合同后15个工作日内，甲方向乙方支付合同总价的35%货款【即人民币大写：贰佰零壹万壹仟捌佰柒拾柒元整（小写¥2,011,877.00元）】；
- 7.2 设备到货安装调试并验收合格后，乙方向甲方开具合同等额的增值税发票，甲方确认发票无误后15个工作日内，甲方向乙方支付合同总价的60%货款【即人民币大写：叁佰肆拾肆万捌仟玖佰叁拾贰元整（小写¥3,448,932.00元）】；
- 7.3 剩余合同总价的5%货款【即人民币大写：贰拾捌万柒仟肆佰壹拾壹元整（小写¥287,

411.00 元)】作为质保金,质保期满或乙方根据质保期提供对应时效的履约保函后 15 个工作日内,甲方向乙方支付合同金额的 5%。

7.4 合同中若有多个设备,可按验收时间分批付款,先达到付款时间的设备可先付款。

7.5 乙方提供的银行履约保函应为无条件的、载明“见索即付”的独立保函,即不得额外附加甲方在向银行发《索赔通知》时的证据义务。

7.6 实际支付时间以财政专项资金拨款到位时间为准。

## **第八条 相关服务**

### **8.1 售后服务要求:**

(1) 乙方交货时提供本项目售后服务承诺书和生产厂商的产品质量保证书。

(2) 质量保证期自设备安装调试双方签署验收文件之日起计算,质保期内,生产厂商需定期对产品进行巡检。终身维护。

(3) 乙方应具有可靠的售后服务保障,包括但不限于在海口市内有固定的维修服务点,能提供正常的技术、备品备件服务。

(4) 乙方设有 24 小时服务热线,接到故障电话后保证在 8 小时内给予响应,一般故障在 12 小时内解决,特殊类型故障不超过 24 小时。

(5) 在保修期内,同一产品、同一质量问题,连续两次维修仍无法正常使用,乙方必须予以免费更换同品牌、同型号全新装备器材或者性能更加高级的替代产品。

8.2 培训要求:产品安装调试完毕后,乙方应免费负责提供产品的操作规程、日常维护保养规程和维修培训,并提供培训资料。

### **8.3 技术服务要求**

(1) 设备零备件供应:应保证终身提供该设备的所有维修零备件。

(2) 安装调试:由生产厂商有经验的工程技术人员实施,甲方有权给予监督。

(3) 技术服务:免费提供全面的机房结构、水电路等设计图纸的技术服务。

(4) 系统升级:提供终身免费系统升级的升级服务。

## **第九条 质量保证**

9.1 乙方应保证所供货物是全新的、未使用过的,并完全符合合同约定的质量、规格和性能的要求。乙方应保证其货物最终交付验收合格后的质量保证期,乙方应对由于设计、工艺或材料的缺陷而产生的故障负责。

9.2 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,甲方根据本合同约定的有关追责条款以书面形式向乙方提出补救措施或索赔。

9.3 乙方在约定的时间内未能弥补缺陷,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,甲方根据合同约定对乙方行使的其他权利不受影响。

## **第十条 违约责任**

10.1 乙方逾期交货应按每逾期一天向甲方支付合同总金额的千分之一违约金，逾期交货超过 30 天，甲方有权单方面解除合同，乙方应向甲方支付合同金额的 30%作为违约金，还应赔偿给甲方造成的损失。

10.2 乙方提交设备不符合合同约定、存在质量问题的、不能正常使用的，甲方有权拒收并书面通知限定乙方在更换日期之内更换，乙方逾期未更换或更换后仍存在问题的，甲方有权单方面解除合同，乙方应退还甲方已付的费用，并向甲方支付合同金额的 30%作为违约金，还应赔偿给甲方造成的损失。

10.3 甲方逾期付款，应按应付款项的银行同期贷款利率向乙方支付违约金。

10.4 除设备质量不符合合同约定等因素外，甲方无正当理由不得退货，否则，乙方有权解除合同。

### **第十一条 合同变更、解除或终止**

11.1 双方当事人不得擅自变更、中止或者终止合同。

11.2 合同继续履行将损害国家利益和社会公共利益的，应当解除合同。

11.3 在甲方对乙方违约而采取的任何补救措施不受影响的情况下，甲方可在下列情况下向乙方发出书面通知书，提出终止部分或全部合同。

(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部分或全部货物。

(2) 如果乙方未能履行合同规定的其他任何义务。

11.4 如果甲方根据上述 11.3 款的规定，终止了全部或部分合同，甲方有权依其认为适当的条件和方法购买与未交货物类似的货物，乙方应对甲方购买的这部分货物承担全部费用。但是，乙方应继续依约履行合同中未终止部分。

11.5 如果乙方在履行合同过程中有不正当竞争行为，甲方有权解除合同，并按《中华人民共和国反不正当竞争法》之规定由有关部门追究其法律责任。

11.6 如果乙方破产或丧失清偿能力，甲方可在任何时候以书面形式通知乙方终止本合同的履行而不给乙方补偿。该终止合同将不损害或影响甲方已经采取或将要采取任何行动或补救措施的权利。

### **第十二条 不可抗力**

12.1 如果合同各方因不可抗力而导致合同实施延误或不能履行合同义务的话，不应该承担误期赔偿或不能履行合同义务的责任。

12.2 本条所述的“不可抗力”系指那些双方不可预见、不可避免、不可克服的事件，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、国家政策的重大变化，以及其他双方商定的其他事件。

12.3 在不可抗力时间发生后，当事方应尽快以书面形式将不可抗力的情况和原因通知对方。合同各方应尽实际可能继续履行合同义务，并积极寻求采取合理的方案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合同的协议。

### 第十三条 合同转让和分包

13.1 乙方不得全部或部分转让本合同。除甲方事先书面同意外，不得分包其应履行的合同义务。

### 第十四条 争端的解决

14.1 因货物的质量问题发生争议，由质量技术监督部门或其指定的质量鉴定机构进行质量鉴定。货物符合标准的，鉴定费由甲方承担；货物不符合质量标准的，鉴定费由乙方承担。

14.2 合同履行期间，若双方发生争议，可协商解决，协商不成的，可向甲方所在地的人民法院提起诉讼。

### 第十五条 合同生效

15.1 本合同自双方签字及盖章之日起生效。

15.2 本合同一式陆份，甲方执叁份、乙方执贰份、招标代理机构执壹份。

### 第十六条 合同附件

16.1 本合同附件包括：本项目的采购文件、中标方投标文件、中标通知书、配置清单、售后服务承诺书等。

16.2 本合同附件与合同具有同等法律效力。

(以下无正文)

甲方：海口市中医医院（盖章）

法定代表人（授权代表）：

地址：海口市坡巷路2号

日期：2014年3月22日



乙方：海南赛思医疗器械有限公司（盖章）

法定代表人（授权代表）：

地址：海口市丘海大道70号紫泉花坊3-301、3-308室

开户银行：招商银行海口招商局大厦支行

账号：8989 0040 8810 201

日期：2014年3月22日



# 中标通知书

项目名称：海口市国际中医中心项目（第二批医疗设备采购）（二次招  
标）（二次招标）

项目编号：HZ2023-194R

海南赛思医疗器械有限公司：

根据《中华人民共和国政府采购法》及有关法律法规和招标文件的规定，经评标小组评定：我们接纳贵公司于2024年3月14日提交的《海口市国际中医中心项目（第二批医疗设备采购）（二次招标）（包14）投标文件》，并选定贵公司为本项目（包14）的中标单位，中标金额：¥5,748,220.00元（大写：人民币伍佰柒拾肆万捌仟贰佰贰拾元整）。

请贵公司在接到本中标通知书之日起30日内，与采购人签订书面合同。

海南海政招标有限公司

2024年3月19日





## 技术实施方案

### 一、供货方案

#### 1、本项目供货、实施的组织结构保障

针对本次项目，我认为良好的组织结构保障才能确保本项目的顺利实施。我公司提出和项目单位一起组建适于本项目实施和管理的组织和领导机构。

#### 2、具体供货、安装、调试实施步骤

为了使项目能够按照计划、有条不紊地进行，我公司将整个实施过程分为实施前期、实施中期、实施后期三个阶段，每个阶段根据具体任务分为多个环节。

项目实施环节统计如下：

项目环节	任务内容简述	任务执行组	
实施前期	设备供货	进行商务洽谈，确保所有设备如期、安全地到达用户现场	商务组、技术支持小组
	制定实施方案	根据用户单位需求，协助用户单位制订设备安装实施的技术标准和进度计划	技术支持小组、质量监控组
	内部技术培训	相关技术人员进行内部培训	技术支持小组、安装实施小组
	实施环境调查	检查、核实实施现场的环境	技术支持小组、安装实施小组
实施中期	安装实施及验收	设备到货设备到货，并在指定的地点交货、到货验收	项目领导组、商务小组、安装实施小组
	现场安装调试	实施小组进行现场设备安装调试工作、现场培训工作	技术支持小组、安装实施小组
	设备初验	实施小组完成安装调试工作后，进行网络联调，并依据测试计划对设备进行自测	技术支持小组、安装实施小组
	设备试运行	设备初验通过后后试运行	技术支持小组、安装实施小组

	竣工验收	根据验收方案对设备进行验收	技术支持小组、安装实施小组、验收小组
实施后期	技术支持与售后服务	提供给用户及时准确的帮助，包括使用方面的热线咨询、故障的修复	售后支持小组

具体针对每个项目的实施计划，以中标后，与用户沟通结果为准。

## 二、验收方案

1、交货前，我公司会对货物的质量、规格、性能、数量和重量等进行详细而全面的检验，并出具货物符合合同约定的证明文件，该文件将作为申请付款单据的一部分，但不做为对货物有关质量、规格、性能、数量或重量的最终验收合格依据。

2、货物运抵采购人指定的现场后，我公司将约同采购方在五个工作日内组织验收，并制作验收文件及签署验收意见。

### 3、履约验收

(1) 货物到达现场后，我公司在采购方人员在场情况下当面开箱，共同清点、检查外观，作出开箱记录，双方签字确认。

(2) 我公司保证货物到达用户所在地完好无损，如有缺漏、损坏，由我公司在7日内负责调换或补齐；由此给采购方造成损失的，我公司承担相应的赔偿责任。

(3) 我公司所提供货物的技术文件，如产品说明书、目录、样本、图片样本介绍等均为原厂原件。图表、简图、电路图以及印刷品电路板图等清晰可辨；我公司提供全套的中文操作手册、维修说明书和综合性参考资料等材料供采购方使用。

(4) 我公司派遣专业技术人员进行现场安装调试。验收合格条件如下：

- 1) 设备技术参数与采购合同一致，性能指标达到规定的标准。
- 2) 货物技术资料、装箱单、合格证资料齐全。
- 3) 在系统试运行期间所出现的问题当日得到解决，并运行正常。
- 4) 在规定时间内完成交货并验收，并经采购人确认。

(5) 软件产品在安装调试并试运行符合要求后，才作为最终验收。

(6) 我公司提供的货物未达到采购文件规定要求，且对采购方造成损失的，由我公司承担一切责任，并赔偿所造成的损失。

(7) 采购方有权邀请国家认可的质量检测机构参加验收工作。

(8) 采购方需要厂家对我公司交付的产品（包括质量、技术参数等）进行确认的，我

公司负责协调厂家应配合，并出具书面意见。

(9) 验收完毕，我公司负责做好货物纸箱、木板等垃圾杂物的清洁工作，产生的费用由我公司承担。

(10) 我公司提供的设备安装调试除采购需求的货物技术参数外，还满足采购方使用科室相关需求，并确保整体通过验收。

(11) 验收过程所发生的一切费用（如运费、税费、安装调试、培训费等）由我公司承担。

(12) 如中标产品为进口产品，我公司提供中华人民共和国海关进口货物报关单及商检证。

(13) 履约验收内容：本项目验收内容包括采购需求中的所有产品。

(14) 履约验收标准：项目验收标准符合采购需求中相关要求及行业标准。

### 三、安装调试方案

设备及系统安装调试前，将会同或组织有关专业技术人员共同制定详细的方案，并报项目相关部门及工程师批准。根据我们工作经验和体会，应全面充分地了解所设计的方案和实现的功能要求，有必要首先将目标及要求与项目相关部门所提供的要求内容相比较、分析，提出合理意见，使控制合理、适用，满足需要。

调试中，我们将发挥我们的专业和实践经验的优势，派出优秀的工程技术人员，参与设备安装调试。

安装调试前进一步阅读有关产品说明书，依据图纸及有关规范，精心组织调试。并仔细检查安装接线是否正确，电源是否符合要求。对所有检测参数要以技术参数为依据，结合现场实际要求，现场一一核对，认真调试，确保过程按预定方式正常运行。

在各项安装调试完毕的基础上，进行分段调试，完毕后再进行设备及系统联调，保证各环节各因素正确无误，确保安全可靠地运行。

### 四、培训方案

#### 1、培训计划

我公司免费为采购人培训医师、技师、操作及维修人员，免费负责设备的安装及调试。根据以往我公司同其他用户密切合作的经验，完善成功的培训保证，将是系统能否成功的重要组成部分。为此，我公司根据工程实际情况，制定了培训计划。

培训内容主要为设备使用及维护等。接受培训的人员在培训后能独立完成相应阶段的

技术工作，并能达到在本单位继续做培训的能力。

## 2、培训目的

为了完全满足用户的培训需求，我司将安排优秀的培训人员、组织精良的培训教材、制定科学的培训计划，精心组织培训。此次培训将达到以下目标：

### ① 保证项目的顺利进行

本项目的顺利实施需要客户与我们的密切配合，客户技术人员对相关技术和方案的熟悉程度是项目能否顺利进行的重要影响因素。通过此次培训，我们将和客户的技术人员交流技术问题，提高他们的技术水平和对方案的熟悉程度，使他们能够顺利地承担起项目实施过程中的配合工作，保证项目的顺利进行。

### ② 建立专业化的信息管理队伍，保障设备的正常运行

为了保证设备正常地运行，需要一支有经验、专业化的维护队伍。设备的日常维护任务要求管理员必须具有较高的技术水平，因此有必要对用户技术人员进行专业化的培训。

通过对用户技术人员的培训，使他们精通智能化系统的概念和知识，熟悉相关管理技术，掌握设备、软件的安装与调试方法，掌握设备的操作与日常维护。

对技术人员的培训不仅包括技术理论，更重要的是，我司为他们提供全面、开放的实践交流环节，通过多种形式的技术交流与动手实践，掌握设备的安装与调试方法，更好地掌握使用的设备与技术，顺利地承担本项目的维护管理工作。

### ③ 充分发挥设备软、硬件性能

在保障本项目设备正常运行的基础上，客户关注的要点是整体设备的运行效率，所以有必要结合实际工程经验对用户技术人员进行培训，使其掌握软件、硬件设备及设备整体的性能优化与调整方法，以便在设备运行过程中，针对业务特点，及时对设备进行优化工作，从而使设备及其服务发挥最大的效能。

### ④ 为用户系统建设的发展奠定技术和人员基础

一支高水平的技术人员队伍是客户进行信息系统建设的重要资源和有力保障。通过这次培训，我们将帮助客户建立起一支高水平、专业化的技术人员队伍，为其今后系统建设的发展奠定良好的技术和人员基础。

## 3、现场培训

### ① 培训目的

现场培训的目的是使用户相关技术管理人员了解设备基本原理、掌握各设备基本操作、可进行简单的故障排除。

## ② 培训组织方式

现场培训采取实地讲解和动手操作相结合的方式进行。具体方法为我公司实施人员实际进行一次硬件、软件的安装与配置，并对每一步操作进行讲解；操作与讲解完成后，删除全部设备的配置和安装的软件，指导客户技术人员进行实际配置、安装操作，并且及时解答操作中的问题、纠正配置中的错误，保证客户技术人员能够正确地安装、配置相应的设备和软件。

同时，实施人员将邀请客户的技术人员参与现场实施，在实施过程中交流技术知识和经验，强化初级培训效果。

## ③ 培训对象

医师、技师、操作及维修人员。

## ④ 培训时间及地点

初级培训将在各地的实施安装现场随着实施工作同步进行。在现场实施之后，实施人员将对客户技术人员进行培训工作。

## ⑤ 培训内容

我司将为客户技术人员实地讲解硬件及软件产品的安装、调试、配置和日常管理等内容。初级培训内容因各节点所采用的设备的不同而有所区别，具体内容说明如下：

使学员通过培训，熟悉设备的安装、调试及维护的方法，操作命令的功能和使用；了解主要设备的工作原理；掌握各种设备的设置及故障诊断、定位和排除技能；具有熟练查阅各种技术文件及维护手册的能力。

在设备、软件到货前，我们将根据上述内容编制相应的配置手册和维护手册作为培训教材，在培训时交付用户技术人员。其中包括：

- 设备介绍：向设备管理人员介绍各个设备实现的功能，及接口介绍。
- 结构培训：向设备管理人员讲解设备的结构原理，各个设备在系统中所处的位置及其发挥的作用。
- 设备安装：讲解设备安装的方式，对环境的要求，安装注意事项，讲解设备拆卸、拆卸前的操作步骤，使管理人员能够熟悉设备的安装拆卸流程，在施工过程中可以让管理人员进行实际的操作。
- 设备系统线缆连接：向系统管理人员讲解系统各设备的连接关系。连接线的类型、线标对应关系。结合系统设备连接图讲解每个设备的线缆连接，使管理人员可以根据图纸查找各设备的线缆连接节点。

➤ 系统设备调试：对系统的各个设备调试前的准备工作做详细介绍，对设备的调试流程进行讲解：如：先单节点单机调试，正常后在联机小范围的进行调试，最后再进行全系统调试。详细讲解每一个调试环节，让管理人员直接参与系统的调试工作。

通过培训，使用户达到全面理解设备的功能和相关技术、掌握设备的工作流程，并且可以独立进行设备的安装配置、日常使用维护、一般故障诊断和修复等工作，对设备长期稳定运行起到决定性的作用。

⑥ 培训师资：培训的讲师将由我司专业技术人员担任。

## 五、售后服务保障方案

### 总体服务要求承诺

- (1) 免费培训医师、技师、操作及维修人员，免费负责设备的安装及调试。
- (2) 公司信誉度高，具有完善的售后服务，设备出现故障，接到通知后 1 小时内工程人员应到达现场。
- (3) 提供设备使用说明书和维修指导说明书。
- (4) 设备交付正常使用前所发生的所有费用均由我公司承担。

## 六、售后服务体系

### 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，中心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 9 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) 客服中心分为：技术服务部、客服部、维修部三个部门。客服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。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。

### 2、人员安排及人数

(1) 客服 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) 售后技术及维修 5 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 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) 项目负责人 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 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。

职务	姓名	电话
总经理	饶梓莲	13876039728
客服	王冬冬	13876007858
项目负责人	严文娟	15289871826
售前技术员	饶鼎	15618407167
售后技术及维修员	杜超	13399203300
售后技术及维修员	史继哲	18789986805
售后技术及维修员	甘育诚	19808984623
售后技术及维修员	向明	15091991280
售后技术及维修员	黄绍清	18889957080

### 3、基本工作流程

客服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。客服部对整个流程进行监督和控制，在维修后进行回访。同时，客服部对客户档案进行管理，对客户进行定期的回访。

## 七、售后服务保障措施

### 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、技术服务机构及服务队伍

我司共设立有技术服务站，拥有强大的技术实力、专业的技术人员，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。

### 3、本项目售后服务机构及售后计划说明

如我司中标并签订合同，我司将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。

在接到故障通知后立即响应，1小时内到达现场，检查并排除故障。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36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48小时。规定时间内不能修复，我公司提供备用产品以保障客户正常工作。

### 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，巡检维护周期根据维修手册要求或按贵方要求而定，以保证系统设备的完好使用。

## 八、技术支持承诺

我公司客户服务技术工程师都是经过考核，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。

## 九、质保期服务计划

### 1、质保期服务承诺

质量保修期为三年，质量保修期内免费提供包括故障排除、性能调优、技术咨询等支持，对设备使用、管理、操作人员进行专业培训来应付常规突发故障的解决，在保修期内不收取任何额外费用。

### 2、质保期外服务计划

在保修期满后，质保期外我们将一如既往为用户单位提供进行全面的售后服务，定期进行回访，对用户单位提出的问题及时处理。为了让用户单位放心，我们将指定专人对该项目负责用户服务工作，并定期向用户单位提供有关设备方面的咨询服务，做好用户单位的参谋。

#### ① 专业的诊断和建议

质保期外我公司将定期派专业技术人员对所提供的设备进行全面的技术诊断与性能测定，并向用户提供性能检测报告和专业维护建议。

#### ② 常年的技术交流

我们的专业服务工程师常年提供用户有关的技术咨询，并根据用户现场管理与运行情况前往现场与设备运维人员进行“集中式”技能培训与沟通交流，期间还将根据具体工作案例进行系统分析与维护经验汇编，实现相关管理信息的共享。

#### ③ 不间断的服务响应

由专业技术服务工程师全程提供7×24小时不间断服务响应，期间随时帮用户单位解

决设备的相关需求和疑难问题。

④ 优惠的额外服务

对维护期间可能需要实施的专项维修服务项目，将给予优惠收费。