

贵港市人民医院“非网采”医用耗材、试剂供应服务项目（重）（标项

一）采购合同

采购计划号：GGZC[2025]2910 号 合同编号：_____

采购人（甲方）：贵港市人民医院 供应商（乙方）：广西瑞雅科技有限公司

项目名称：贵港市人民医院“非网采”医用耗材、试剂供应服务项目（重）

项目编号：GGZC2026-G3-990018-GXZL

签订地点：贵港市人民医院 签订时间：2026 年 3 月 31 日

分标号：标项一：贵港市人民医院“非网采”医用耗材、试剂供应服务项目（一）

本合同为中小企业预留合同：否。



根据《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》、《中华人民共和国民法典》等法律、法规规定，按照招投标文件（采购文件）规定条款和中标（成交）人承诺，甲乙双方签订本合同。

第一条 合同标的

1、采购内容一览表

分标：标项一：贵港市人民医院“非网采”医用耗材、试剂供应服务项目（一）

序号	服务名称	制造商	型号	数量	单位	单价（元）	金额（元）
1	医用外固定支具（前臂支具）	安平县安福医疗器械厂	中号	50	支	19.00	950
2	医用外固定支具（股胫腓固定支具）	安平县安福医疗器械厂	中号	70	支	44.00	3080
3	成人标准胸带（医用固定带）	衡水景康医疗器械有限公司	M	25	个	87.00	2175
4	腰围	安平县安福医疗器械厂	大、中、小（各规格）	654	支	27.00	17658
合同约定内容详见投标文件，结算以实际产生的结算金额为准。							
人民币合计金额（大写）：贰万叁仟捌佰陆拾叁元整（¥23863.00）							
备注：标项一，三年供应服务的中标总金额为人民币 71589.00 元，合同按照一年一签，每年签订合同金额为人民币 23863.00 元。							

2、单价以乙方投标文件报价为准，报价包括价款、采购、运输、劳务、管理、利润、税金、保险、协调、培训、售后服务、配送耗材以及所有的不定因素的风险等全部费用。

3、在合同履行过程中，如有与国家有关规定不一致的以国家有关规定为准，乙方自行承担相应的风险。

4、合同价款的调整方式：甲方需追加与合同标的相同的服务的，在不改变合同其他条款的前提下，可以与乙方协商签订补充合同但所有补充合同的采购金额不得超过原合同采购金额的百分之十。

第二条 价格

1、在合同有效期内乙方在本合同项下提交耗材和履行服务的价格应该是投标文件“开标一览表”承诺的价格。

2、合同履行期间，按照中标单价执行，根据实际产生的采购数结算。

第三条 质量保证

1、乙方所提供的耗材和服务内容必须与投标文件和承诺相一致。乙方要保证所提供耗材为有效期内、全新、未拆封的，且必须符合国家相关规范要求。如乙方提供的耗材不符合以上要求的，由甲方决定按以下（1）或（2）办法处理：（1）更换：由乙方承担所发生的全部费用；（2）退货处理：乙方应退还甲方支付的合同款，同时应承担该耗材的直接费用（运输、保险、检验、货款利息及银行手续费等）。

2、耗材质保期：质保以耗材、试剂包装标识为准，以耗材、试剂有效期作为质保期，灭菌耗材均以灭菌有效期作为质保期。

3、如在使用过程中发生质量问题，乙方在接到甲方通知后，1小时内到达甲方现场，24小时内完成换货或退换手续。

4、如确定有质量问题，按照甲方程序退货或者换货，换货条件必须是同品规、同批号的合格耗材。

5、在耗材质保期内，乙方应对耗材出现的质量及安全问题负责处理解决并承担一切费用。

第四条 权利保证

1、乙方应保证所提供耗材在使用时不会侵犯任何第三方的专利权、商标权、工业设计权等知识产权及其他合法权利，且所有权、处分权等没有受到任何限制。

2、乙方保证所交付的耗材的所有权完全属于乙方且无任何抵押、质押、查封等产权瑕疵。

3、没有甲方事先书面同意，乙方不得将由甲方提供的有关合同或者任何合同条文、规格、计划、图纸、样品或者资料提供给与履行本合同无关的任何其他人。即使向履行本合同



有关的人员提供，也应注意保密并限于履行合同的必需范围。

4、乙方应对甲方的商业秘密、业务信息、职工信息、患者信息等，以及工作中可涉及甲方系统、平台的全部信息和数据予以保密。

5、乙方的保密义务持续有效，不因为本合同履行终止、解除或者无效而解除，如有泄漏，乙方应按合同额 5% 支付违约金，给甲方造成损失的，乙方还应当赔偿损失。

第五条 服务期限

1、服务期限 壹 年，从 2026 年 4 月 1 日 开始至 2027 年 3 月 31 日 终止。服务地点：贵港市人民医院（具体地址由甲方指定，乙方配合）。本次签订合同为中标服务周期的第一年，共三年。每年服务合同到期前 1 个月甲方对乙方进行考核，考核合格后无缝续签下一年度服务合同（具体以乙方提供合格的年度考核材料时间为准），考核不合格的，甲方有权向相关部门申请依法终止合同，以此类推，直至中标服务周期结束。

2、服务期内，乙方全年 24 小时 响应，乙方须指派专人负责与甲方联系售后服务事宜，联系人：林小英，联系电话：15279139213。如负责人调整，乙方需提前不少于 10 个工作日以书面形式告知甲方。

第六条 付款方式

1、资金性质：事业收入资金

2、付款方式：按月度实际产生的结算金额付款，在质量、数量经交货验收合格后情况下，乙方每月 10 日前向甲方出具上个月等额有效的增值税普通发票和供货清单，经甲方确认完整和无误后，甲方向中标人定期支付货款。

第七条 交付和验收

1、交货地点：贵港市人民医院（具体地址由甲方指定，乙方配合）。

2、送货时间要求：按甲方提供的供货计划，乙方在计划规定的时间内配送到甲方指定的交货地点完成验收。

3、供货一览表：具体品种、数量根据甲方实际采购情况而定，以甲方向乙方发出的订货单为准。

4、乙方提供不符合招标文件和本合同规定的耗材，甲方有权拒绝接受。

5、乙方交货前应根据供货单对耗材作出全面检查，包括核对耗材信息（名称、规格、厂家、注册证、批号、有效期、价格等，具体以 SPD 系统供货单内容为准）准确性，检查外包装完好性和实物数量与供货单据一致性，检查无误后与甲方现场清点核对。

6、交货时，所有耗材均严格按签订的采购合同、供应商响应和承诺的技术参数及性能和国家有关标准进行验收，达不到要求的不予验收，视为耗材验收不合格，耗材验收不合格年度累计达到 3 次，甲方有权单方解除采购合同。

7、验收时乙方必须到现场，验收完毕后作出验收结果报告；如有产生验收费的，验收



费由乙方负责承担。

8、甲方对验收有异议的，在验收后五个工作日内以书面形式向乙方提出，乙方应自收到甲方书面异议后 10 日内及时予以解决。

9、未尽事宜，按照《关于印发广西壮族自治区政府采购项目履约验收管理办法的通知》（桂财采（2015）22 号）开展相关工作。

第八条 税费

本合同执行中相关的一切税费均由乙方负担。

第九条 违约责任

1、乙方所提供的耗材规格、技术标准、材料等质量不合格的，应及时更换，更换不及时或按逾期交货承担违约责任；因质量问题甲方不同意接收的或特殊情况甲方同意接收的，乙方应向甲方支付违约货款额 5%违约金并赔偿甲方经济损失（包括但不限于诉讼费、律师费、鉴定费、保全费、保全担保费、公告费等）。

2、乙方提供的耗材如侵犯了第三方合法权益而引发的任何纠纷或诉讼，均由乙方负责交涉并承担全部责任。如因侵犯第三方权利导致甲方被追究责任并赔付的，甲方有权要求乙方限期内归还甲方已赔付金额，乙方不予配合的，甲方通过法律途径主张权利时所产生的损失由乙方承担，包括但不限于诉讼费、律师费、鉴定费、保全费、保全担保费、公告费等。

3、因包装、运输引起的耗材损坏，按质量不合格承担违约责任。

4、乙方逾期交货的，每天向甲方偿付违约货款额 3%违约金，但违约金累计不得超过违约货款额 5%，超过 5 天甲方有权解除合同，乙方承担因此给甲方造成经济损失（包括但不限于诉讼费、律师费、鉴定费、保全费、保全担保费、公告费等）；甲方延期付货款的，每天向乙方偿付延期货款额 3% 滞纳金，但滞纳金累计不得超过延期货款额 5%。

5、乙方未按本合同和投标文件中规定的服务承诺提供售后服务的，乙方应按本合同合计金额 5%向甲方支付违约金，乙方应当继续履行合同义务，否则除承担违约金外，还应承担给甲方造成的损失和法律责任。

6、乙方提供的耗材在质量保证期内，因设计、工艺或材料的缺陷和其它质量原因造成的问题，由乙方负责。

7、其它乙方因达不到投标文件承诺的违约行为按合同总额 5%支付违约金并赔偿经济损失。

第十条 不可抗力事件处理

1、在合同有效期内，任何一方因不可抗力事件导致不能履行合同，则合同履行期可延长，其延长期与不可抗力影响期相同。



- 2、不可抗力事件发生后，应立即通知对方，并寄送有关权威机构出具的证明。
- 3、不可抗力事件延续 120 天以上，双方应通过友好协商，确定是否继续履行合同。

第十一条 合同争议解决

1、因履行本合同引起的或与本合同有关的争议，甲乙双方应首先通过友好协商解决，如果协商不能解决，可向甲方所在地人民法院提起诉讼。

- 2、诉讼期间，本合同继续履行。

第十二条 合同生效及其它

- 1、合同履行地点为：贵港市人民医院（具体地址由甲方指定，乙方配合）。

- 2、合同履行的方式：按照本合同约定。

- 3、合同经双方法定代表人或授权代表签字并加盖单位公章后生效。

- 4、本合同未尽事宜，遵照《中华人民共和国民法典》有关条文执行。

5、如合同、投标文件，或合同与投标文件约定的内容有偏离时，以最优甲方的条款作为执行条款，即由甲方确定，乙方配合执行。

6、乙方所投标耗材，在质保期如有质量监督部门要求对耗材进行检测、检验时，必须全程配合，如需要应安排派出厂方代表协助检查，无论耗材有无质量问题，乙方均应承担全部费用及相应的责任。

7、乙方所投标耗材，如经市场监督、质量监督、医保管理等部门检测、检验检查，提出耗材资质不全、质量不达标、收费不规范（采购时乙方确认能收费，检查反馈不得收费的），乙方应无条件对甲方未使用耗材办理退货，并承担全部费用及相应的责任。

第十三条 合同的变更、终止与转让

1、除国家法律、法规规定的情形外，本合同一经签订，甲乙双方不得擅自变更、中止或终止。

- 2、乙方不得擅自转让其应履行的合同义务。

3、合同经甲乙双方法定代表人（负责人、自然人）或授权代表签字并加盖单位公章后生效。

4、合同执行中涉及采购资金和采购内容修改或补充的，须经甲方资金监督管理部门审批，并签书面补充协议报甲方资金监督管理部门备案，方可作为主合同不可分割的一部分。

- 5、本合同未尽事宜，遵照《中华人民共和国民法典》有关条文执行。

第十四条 合同的廉洁条款

1、甲方在采购、验收等环节，不得以任何方式向乙方索取回扣，不得要求乙方代支任何费用开支。

2、甲方工作人员不得以暗示或任何形式索要回扣、提成、有价证券、现金、信用卡、购物卡等，乙方应予拒绝，并有责任如实向甲方纪检监察部门反映情况。

3、乙方不得暗中给予甲方回扣，不得以提成和赠送有价证券、现金、信誉卡、购物卡、宴请、娱乐及提供国内或境外学术活动等手段影响甲方采购服务、设备、器械等。

4、乙方洽谈业务，必须在工作时间到甲方指定科室或者办公室联系商洽，不得借故到甲方主管领导、部门负责人及相关工作人员家中访谈或向介绍人提供任何好处费。

乙方如违反以上条款，经核实后，甲方有权终止购销合同，并将乙方列入“非诚信交易黑名单”，在单位内进行通报。情节严重的，涉嫌违法的，由执法部门予以处理。

甲方工作人员如违反以上条款的，甲方将按国家有关法律、法规规定和有关廉政制度规定给予处理，涉嫌违法的，由执法部门予以处理。

第十五条 签订本合同依据

- 1、项目招标文件；
- 2、乙方提供的投标(或响应)文件；
- 3、中标通知书。

第十六条 本合同一式五份，具有同等法律效力。甲方三份，乙方一份，代理机构一份。

本合同经甲乙双方法定代表人或授权代表签字并加盖单位公章后生效。

甲方（章）贵港市人民医院	乙方（章）广西瑞雅科技有限公司
单位地址：广西贵港市港北区中山中路1号	单位地址：南宁市吴圩镇明阳大道50号1号厂房5楼1581号房
法定代表人：	法定代表人：
委托代理人：	委托代理人：
电话：	电话：15279139213
开户银行：中国银行贵港桥北支行	开户银行：中国工商银行股份有限公司贵港市城西支行
账号：622357491461	账号：21167109091001219905
邮政编码：537100	邮政编码：530227

合同附件

1、 供应商承诺具体项目实施事项： 按投标文件承诺的服务执行。	
2、 售后服务具体事项： 按投标文件承诺的服务执行。	
3、 质量保证和违约责任： 按投标文件承诺的服务执行。	
4、 其他具体事项： 按投标文件承诺的服务执行。	
甲方（章） 贵港市人民医院 2026 年 3 月 31 日	乙方（章）  2026 年 3 月 31 日

注：售后服务事项填不下时可另加附页

- 附：1. 中标通知书
2. 开标一览表
3. 商务要求偏离表
4. 技术要求偏离表
5. 服务方案

1. 中标通知书

中标通知书

广西瑞雅科技有限公司：

广西众联工程项目管理有限公司受贵港市人民医院委托，就贵港市人民医院“非网采”医用耗材、试剂供应服务项目（重）（GGZC2026-G3-990018-GXZL）采用公开招标方式进行招标，按规定程序进行了开标、评标，经评标委员会评审、推荐，采购单位确认，确定贵单位为本项目标项一：贵港市人民医院“非网采”医用耗材、试剂供应服务项目（一）的中标供应商，所中标项采购内容为：

1、项目需求：医用外固定支具、成人标准胸带、腰围等医用耗材 1 批，如需进一步了解详细内容，详见招标文件。

3、中标金额：人民币柒万壹仟伍佰捌拾玖元整（¥71589.00 元）

4、合同履行期限：自签订合同之日起 3 年，合同按每年一签，具体时间以签订合同时间为准。

请贵公司自中标通知书发出之日起 25 日内与采购人签订合同。并按招标文件要求和投标文件的承诺履行合同。（中标单位在领取中标通知书时，须向广西众联工程项目管理有限公司交清采购代理服务费。）

特此通知。

采购单位联系人：欧吕平，联系电话：0775-4200381

采购代理机构联系人：朱艺，联系电话：0775-4364531

广西众联工程项目管理有限公司

2026 年 3 月 4 日

2. 开标一览表

开标一览表

项目名称：贵港市人民医院“非网采”医用耗材、试剂供应服务项目（重）
项目编号：GGZC2026-G3-990018-GXZL
标项号：贵港市人民医院“非网采”医用耗材、试剂供应服务项目（一）
投标人名称：广西瑞雅科技有限公司 单位：元

序号	标的名称	规格型号	品牌	制造商	数量及单位①	单价②	单项合价（元） ③=①×②
1	医用外固定支具（前臂支具）	中号	安福	安平县安福医疗器械	150	19	2850
2	医用外固定支具（股胫腓固定支具）	中号	安福	安平县安福医疗器械	210	44	9240
3	成人标准胸带（医用固定带）	M	景康	衡水景康医疗器械有限公司	75	87	6525
4	腰围	大、中、小各规格	安福	安平县安福医疗器械厂	1962	27	52974
报价合计金额大写：人民币 柒万壹仟伍佰捌拾玖元整 （¥ 71589 元）							
合同履行期限：自签订合同之日起3年，合同按每年一签，具体时间以签订合同时间为准							

注：

1. 投标人的开标一览表必须加盖投标人公章并由法定代表人或者委托代理人签字，否则其投标作无效标处理。
2. 报价一经涂改，应在涂改处加盖投标人公章或者由法定代表人或者委托代理人签字或者盖章，否则其投标作无效标处理。
3. 招标文件中列明采购专用耗材的，应按招标文件规定的耗材量或者按耗材的常规试用量提供报价。
4. 如为联合体投标，“投标人名称”处必须列明联合体各方名称，并标注联合体牵头人名称，否则其投标作无效标处理。
5. 如为联合体投标，盖章处须加盖联合体各方公章，否则其投标作无效标处理。
6. 如有多分标，按分标分别提供开标一览表，否则投标无效。

法定代表人或者委托代理人（签字）：吴光军
投标人（盖公章）
日期：2026 年 1 月 28 日

3. 商务要求偏离表

7. 商务要求偏离表格式（注：按项目需求表具体项目修改）

所投标项：贵港市人民医院“非网采”医用耗材、试剂供应服务项目（一）

项目	招标文件商务要求	投标人的承诺	偏离说明
报价要求	（1）本项目投标报价包括货物的所有费用，包括采购、运输、劳务、管理、利润、税金、保险、协调、培训、售后服务、配送产品以及所有的不定因素的风险等。 （2）本项目按照采购人确定采购货物种类及数量分批次进行供货，采购需求表中数量非实际采购数量，投标人投标时需对每个货物的单价进行报价，采购人按照实际供货品种、规格、数量结合中标单价进行结算。 （3）本项目采用总价报价方式，投标人的单价报价不能高于上控单价，否则作无效投标处理。	按要求执行	无偏离
质保期	以耗材、试剂包装标识为准，以耗材、试剂有效期作为质保期，灭菌产品均以灭菌有效期作为质保期	按要求执行	无偏离
售后服务要求	1. 免费送货至采购人指定地点，免费到采购人指定地点取货（退换货），免费根据采购人需求提供培训； 2. 投标人应提出可行的售后服务承诺书； 3. 按厂家承诺实行“三包”； 4. 如确定有质量问题，按照采购人程序退货或者换货，换货条件必须是同品规、同批号的合格产品； 5. 耗材、试剂在使用过程中，如有任何质量问题，投标人承诺配置有售后对接人员不少于 1 人，投标人接到售后需求时于 2 小时内答复，48 小时内到达采购人现场进行处理。采购人可更换同品规的产品，同时采购人有直接退货的权利。	按要求执行	无偏离
验收标准	1. 中标人交货前应根据供货单对产品作出全面检查，包括核对产品信息（名称、规格、厂家、注册证、批号、有效期、价格等，具体以 SPD 系统供货单内容为准）准确性，检查外包装完好性和实物数量与供货单据一致性，检查无误后与采购人现场清单核对，符合验收条件的双方签字验收。 2. 采购人对中标人所交货物及服务依照招标文件上的技术规格要求和国家有关标准进行现场验收。 3. 交货时，所有产品均严格按签订的采购合同、供应商响应和承诺的技术参数及	按要求执行	无偏离

	性能和国家有关标准进行验收，达不到要求的不予验收，视为产品验收不合格，产品验收不合格年度累计达到 3 次，采购人有权单方解除采购合同。供应商应按采购合同约定承担相应违约责任。 4. 未尽事宜，按照《关于印发广西壮族自治区政府采购项目履约验收管理办法的通知》（桂财采〔2015〕22 号）开展相关工作。		
付款条件	本项无预付款。合同生效及项目组织实施后，采购人分批次采购，每批次耗材、试剂质量和数量经交货验收合格后情况下，中标人每月 10 日前向采购人出具上个月等额有效的增值税普通发票和供货清单，经采购人确认完整和无误后，采购人向中标人定期支付货款。	按要求执行	无偏离
交货时间及地点	交货时间：按采购人提供的供货计划，中标人在计划规定的时间内配送到采购人指定的交货地点完成验收，时间原则上不得超过 5 个工作日，计采购计划约定到货时间的除外。 交货地点：采购单位指定地点。	按要求执行	无偏离

注：

1. 说明：应对照招标文件“第二章 采购需求”中的商务要求逐条作明确的投标响应，并作出偏离说明。
2. 投标人应根据自身的承诺，对照招标文件要求在“偏离说明”中注明“正偏离”、“负偏离”或者“无偏离”。既不属于“正偏离”也不属于“负偏离”即为“无偏离”。

法定代表人或者委托代理人（签字）： 吴光伟

投标人盖公章： 

日期： 2026年1月28日

4. 技术要求偏离表

3. 技术要求偏离表格式

技术要求偏离表（注：按项目需求表具体项目修改）

所投标项：贵港市人民医院“非网采”医用耗材、试剂供应服务项目（一）

序号	标的名称	临床需求及技术要求	国产/进口	规格	投标响应	偏离说明
1	医用外固定支具（前臂支具）	①采用高分子泡沫板、塑料板架、铆钉、铝板条、针织布、高密度海绵、绑带、粘扣等材料制成。不与体内使用的医疗器械连接。绑带可调节松紧 ②用于前臂骨折及软组织损伤的外固定。	国产	中号	响应	无偏离
2	医用外固定支具（股胫腓固定支具）	医用外固定支具（股胫腓固定支具）	国产	中号	响应	无偏离
3	成人标准胸带	①高弹性、高密封性的医用级聚氨酯（PU）或橡胶复合材料制成 ②主要由气囊、管路、接头、固定带组成，能与医院在用相应设备匹配使用，可调节松紧。 ③用于进行机械排痰，可替代人工操作	国产	中号	响应	无偏离
4	腰围	①主要由高分子泡板、金属支架、铆钉、塑料板、铝板、粘扣等透气、高弹性材料制成、支撑稳固。松紧度可调节 ②适用于腰部损伤恢复、腰椎间盘突出辅助治疗、术后康复期使用、日常腰部保	国产	中号	响应	无偏离

注：

- 说明：应对照招标文件“第二章 采购需求”中的“技术要求”逐条作明确的投标响应，并作出偏离说明。
- 投标人根据投标货物的性能指标，对照招标文件技术要求，在“偏离说明”中注明“正偏离”、“负偏离”或者“无偏离”。既不属于“正偏离”也不属于“负偏离”即为“无偏离”。
- 投标人认为其投标响应有正偏离的，请在技术要求偏离表中列明，且在投标文件中提供投标产品的彩页或国家认可的有资质的第三方检测机构出具的检测报告

告复印件或产品生产厂家出具的技术参数说明证明作为佐证，以上佐证材料均需
加盖生产厂家或代理商（附生产厂家授权资料）公章。

4. 如技术要求偏离表中的投标响应与佐证材料不一致的，以佐证材料为准。

法定代表人或者委托代理人（签字）： 吴光伟

投标人（盖公章）：  日期： 2026年1月28日



5. 服务方案

服务方案承诺

一、配送时效保障

为确保医疗机构医疗耗材的及时供应，我公司建立了完善的配送体系，具体时效承诺如下：

1. **常规医用耗材**：自接到订单并确认库存及款项信息后，承诺在 4 小时内送达指定医疗机构；如遇特殊天气、交通管制等不可抗力因素，最长配送时间不超过 6 小时，且会提前与客户沟通并说明情况。
2. **急救物资**：针对急救类医疗耗材，我公司开通“绿色通道”，原则上在 2 小时内配送到位。接到急救物资订单后，立即启动应急响应机制，优先调配库存、安排配送车辆及人员，确保以最快速度送达，保障急救工作的顺利开展。

二、退换货流程

为保障客户权益，规范退换货管理，我公司制定以下退换货流程：

1. **申请阶段**：客户在收到医疗耗材后，如发现产品存在质量问题（如包装破损、过期、型号不符等）或因其他合理原因需退换货，应在收货后 24 小时内通过电话、邮件或书面形式向我公司客服部门提出申请，说明退换货原因、产品名称、规格型号、数量及订单编号等信息。
2. **审核确认**：客服部门在接到申请后，将在 2 个工作日内对申请进行审核。审核通过后，向客户出具《退换货通知单》，明确退换货产品的种类、数

量、退换货方式及地址等；如审核不通过，将向客户说明原因。

3. **产品退回：**客户需按照《退换货通知单》的要求，将产品妥善包装后退回至我公司指定地址。退回产品需保持原包装完好，相关附件、说明书、合格证等齐全。
4. **验收处理：**我公司在收到退回产品后，将在 3 个工作日内进行验收。对于符合退换货条件的产品，如为换货，将在验收合格后 5 个工作日内为客户补发相应产品；如为退货，将在验收合格后 7 个工作日内将货款退还至客户指定账户。

三、投诉处理机制

为及时、有效地解决客户投诉，提升服务质量，我公司建立了健全的投诉处理机制：

1. **投诉接收：**客户可通过客服热线、官方邮箱、在线客服平台等多种渠道进行投诉，投诉内容包括产品质量、配送服务、人员态度等方面。我公司确保所有投诉渠道 24 小时畅通，并对投诉信息进行详细记录。
2. **投诉调查：**接到投诉后，客服部门将立即指派专人负责跟进，在 24 小时内与客户取得联系，了解具体情况。对于涉及产品质量的投诉，将联合质检部门进行调查；涉及配送服务的投诉，将联合物流部门进行核实。调查过程中，将及时与客户沟通进展情况。
3. **处理反馈：**根据调查结果，我公司将在 3 个工作日内制定解决方案，并向客户反馈。如客户对解决方案有异议，将进一步与客户协商，直至达成一致。

4. **结果跟踪**:投诉处理完毕后,客服部门将在 7 个工作日内对客户进行回访,了解客户对处理结果的满意度。同时,对投诉问题进行分类整理,分析原因,制定改进措施,避免类似问题再次发生。

四、售后保障措施

为客户提供全方位的售后保障,我公司采取以下措施:

1. **产品质量保障**:严格把控产品采购关,确保所经营的医疗耗材均来自具有合法资质的生产厂家,产品质量符合国家相关标准。向客户提供产品质量合格证明文件,对产品质量实行“三包”政策(包修、包换、包退)。
2. **技术支持服务**:为客户提供专业的技术支持,如产品使用方法培训、操作指导等。可根据客户需求,安排技术人员上门进行技术服务,解答客户在产品使用过程中遇到的问题。
3. **定期回访制度**:建立客户定期回访制度,客服部门每季度对客户进行一次回访,了解客户对产品使用情况及服务的满意度,收集客户意见和建议,不断优化服务内容。
4. **应急保障预案**:针对可能出现的突发事件(如重大疫情、自然灾害等导致的医疗耗材需求激增),制定应急保障预案。建立应急库存,确保关键医疗耗材的储备充足;组建应急配送团队,保障在紧急情况下能够快速响应并完成配送任务,全力支持医疗机构的应急救治工作。