

《政府采购合同》

合同编号：

采购单位（甲方）：梧州市龙圩区妇幼保健院

采购计划号：LXZC2026-J1-00203

成交供应商（乙方）：湖南医药集团医疗科技有限公司

项目名称和编号：梧州市龙圩区妇幼保健院采购宫腹腔镜系统全套项目；WZZC2026-J1-060015-JDZB

签订地点：

签订时间：2026年6月5日

分标号： /

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》等法律、法规规定，按照竞争性谈判文件规定条款和乙方承诺，甲乙双方签订本合同。

第一条 合同标的

1、供货一览表

序号	产品名称	商标品牌	规格型号	技术参数	生产厂家	数量	单位	单价（元）	金额（元）	保修期（年）
1	内窥镜摄像系统	欧谱曼迪	OPTO-CAM104K	详见应标文件偏离表	广东欧谱曼迪科技股份有限公司	1	套	799000.00	799000.00	主要设备3年 (详见配置清单)
人民币合计总金额：（大写） <u>柒拾玖万玖仟元整</u> （¥799000.00 元）										

2、合同合计总金额包含货物及其所有设备、随配附件、备品备件、易损件、专用工具、包装、运输、装卸、保险、搬运、施工、安装调试、人员薪酬、税费或税金、计量检测费、验收检验、技术培训、技术资料、技术服务、室内技术线路改造、软件升级、后期维护服务或售后服务、其他所有成本费用，以及货物运抵指定交付地点的各种费用、进入施工现场安装时与总承包单位产生的各项费用等本合同、竞争性谈判文件（如有）以及响应文件（如有）中规定的所有风险和责任所涉及的全部费用。

3、产品配置清单。

第二条 供货保证

1、乙方所提供的产品名称、商标品牌、生产厂家、规格型号、技术参数等质量必须与响应文件和承诺相一致。乙方提供的节能和环保产品必须是列入政府采购清单的产品。

2、乙方所提供的货物必须是全新、未使用的原装产品，并提供相关合法有效证明文件；且在正常安装、使用和保养条件下，其使用寿命期内各项指标均达到质量要求。

3、乙方保证所提供的货物（包含但不限于配套软硬件设备及其伴随服务等；下同）必须是没有任何抵押、质押、查封或其他权利瑕疵，甲方正常使用不会侵犯任何第三方合法权益。

第三条 权利保证

1、乙方应保证所提供货物在使用时不会侵犯任何第三方的专利权、商标权、工业设计权或其他权利。

2、乙方应按竞争性谈判文件规定的时间向甲方提供使用货物的有关技术资料。

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任何合同条文、规格、计划、图纸、样品或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、乙方保证所交付的货物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。

第四条 包装和运输

1、乙方提供的货物均应按竞争性谈判文件要求的包装材料、包装标准、包装方式进行包装，每一包装单元内应附详细的装箱单和质量合格证。

2、货物的运输方式：由乙方自行安排，但国家对运输方式有规定的按照有关规定。

3、乙方负责货物运输，货物运输合理损耗及计算方法：本项目不接受损耗。

第五条 交付调试和验收

1、交付时间（安装、调试、培训完成：自合同签订之日起 15 天内，需完成全部货物的供货、安装调试，并通过最终验收合格后交付使用。

2、交货地点：梧州市内甲方指定地点。

3、乙方提供不符合竞争性谈判文件（及乙方响应文件）和本合同规定的货物，甲方有权拒绝接受。

4、甲方自行组织或委托政府采购代理机构组织验收，由甲方或政府采购代理机构组织相关专业专家到场参与验收。如项目属于技术复杂的货物，甲方聘请国家认可的专业检测机构参与初步验收及最终（安装）验收，与甲方或政府采购代理机构组织的相关专业专家共同组成验收小组。验收时乙方必须到现场，验收完毕后出具验收结果报告；验收所产生的费用（包含但不限于聘请专家、检测机构费用）由乙方承担。

5、验收时间以本项目验收方案约定的验收时间为准，验收结果以本项目验收报告结论为准。

6、验收方式：

6.1、安装完成后，甲方对乙方提供的货物在使用运行前进行调试时，乙方需负责培训甲方的使用操作人员，并协助甲方一起调试，直到符合技术要求，甲方（或验收小组）开展验收活动，验收时乙方须全程在场参与。

6.2、由甲方（或验收小组）进行验收，验收内容包括采购项目的每一项技术要求和商务要求（含乙方响应文件响应的技术和商务内容）、合同与补充合同的约定，并按照竞争性谈判文件上的技术规格要求和国家有关质量标准验收。

6.3、验收结束后，应当出具验收报告，列明各项标准的验收情况及项目总体评价，由验收各方共同签署。对不符合要求或有质量问题的货物视为验收不合格的，可立即要求退换，乙方不得拒绝和延误。

7、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五个工作日内及时予以解决。

8、乙方负责无条件完成设备的控评和验收报告，无条件配合甲方完成设备办证工作。如属于计量器具或特种设备的，还需按国家相关要求提供合格检定证书或校准证书（或检验报告）。如设备安装场地需技术安装改造的，乙方应负责无条件安装改造至设备正式投入使用。

9、在验收过程中发现乙方有违约问题，可暂缓资金结算，待违约问题解决后，方可办理资金结算事宜。

第六条 安装和培训

1、甲方应提供必要安装条件（如场地、电源、水源等）。

2、乙方负责甲方有关人员的培训。培训时间、地点：按甲方规定的时间和地点。

第七条 售后服务、保修期

1、乙方应按照国家有关法律法规和“三包”规定以及竞争性谈判文件和本合同所附的《服务承诺》，为甲方提供售后服务。

2、如在使用过程中发生质量问题，乙方在接到甲方通知后在12小时内到达甲方现场处理。

3、在保修期内，乙方应对货物出现的质量及安全问题负责处理解决并承担一切费用。

4、上述的货物保修期，按本合同“一、《供货一览表》”关于保修期的内容执行为年（国家法律法规、规章、规范性文件或相关技术标准、规范有更长保修期规定的，从其规定），免费保修包含需要更换的零配件的费用。因人为因素出现的故障不在免费保修范围内。超过保修期的机器设备，终生维修，维修时只收部件成本费。若保修期满后，仍存在保修期内未解决的技术问题或未完成任务，乙方应按照合同约定继续提供售后服务，直至问题解决或任务完成为止。

5、乙方提供的服务承诺和售后服务及保修期责任等其它具体约定事项。（见合同附件）

第八条 付款条件

(1)付款方式：以银行转账形式汇款到乙方银行账户。

(2)付款计划：财政性资金按财政国库集中支付规定程序办理；本项目无预付款，乙方完成安装、调试、培训并经验收合格且交付正常使用后，乙方须向甲方递交请款函并开具足额的符合税法规定的增值税普通发票（含税），甲方在收到请款函和发票并确认

无误后, 90 个工作日内甲方向乙方支付合同总金额的90%, 余下的 10%于保修期届满之日起 30 个工作日内一次性支付完毕(不计利息)。

第九条 税费

本合同执行中相关的一切税费均由乙方负担。

第十条、质量保证

乙方应按竞争性谈判文件规定的货物性能、技术要求、质量标准向甲方提供未经使用的全新产品。不符合要求者, 根据实际情况, 经双方协商, 可按以下办法处理:

(1)更换: 由乙方承担所发生的全部费用。

(2)贬值处理: 由甲乙双方协议定价。

(3)退货处理: 乙方应退还甲方支付的合同款, 同时应承担该货物的直接费用(运输、保险、检验、货款利息及银行手续费等)。如发生前述情况, 甲方有权解除本合同, 并向财政部门(政府采购监管部门)备案处理。

第十一条、违约责任

1、乙方所提供的货物规格、技术标准、材料等质量不合格的, 或提供的货物名称、商标品牌、生产厂家、规格型号、技术参数等相关内容未满足甲方竞争性谈判文件要求的(或与乙方投标(响应)文件及有关承诺不一致的), 或不能满足甲方项目实施要求的, 应及时更换, 一个月内更换不及时或者更换后仍然存在上述问题的, 视为乙方不具备履约能力, 甲方有权解除合同, 并要求乙方退还已收款项、支付合同总金额 30%的违约金, 若违约金不足以弥补甲方经济损失, 超出部分乙方还应予以赔偿。本合同所指甲方经济损失包括但不限于直接经济损失、甲方聘请第三方提供相应服务的费用、向第三方支付赔偿金或补偿金、行政处罚等直接和间接经济损失。因更换导致逾期交货的, 按照逾期交货产生的违约责任处理。

2、乙方逾期交货的, 每延迟一日按合同总价款的万分之五向甲方支付违约金。如延迟超过 30 日仍未能交付(涉疫情、救灾、应急等急需物的, 乙方迟延 3 日不能交付)的, 视为乙方不具备履约能力, 甲方有权单方解除合同并可要求乙方退还已收款项、支付合同总金额 30%的违约金, 若违约金不足以弥补甲方经济损失, 超出部分乙方还应予以赔偿。

3、甲方逾期付款的(乙方逾期交货的, 甲方付款时间可以相应顺延), 每延迟一日按迟延付款额的万分之一向乙方支付违约金, 但违约金累计不得超过迟延付款额的 5%。因乙方未向甲方提供足额且符合税法规定的发票致使甲方迟延付款的, 甲方无需向乙方支付违约金。

4、乙方提供的货物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, 造成甲方经济损失的, 乙方应向甲方赔偿该损失。

5、因包装、运输引起的货物损坏，按质量不合格处理。

6、乙方未按本合同和响应文件中约定的服务承诺提供售后服务或未履行保修期责任等义务的，甲方有权选聘有相应资质的第三方提供服务或履行保修期责任，全部费用由乙方承担，且视乙方违约情节，要求乙方按本合同总价款的 20% 向甲方支付违约金，违约金不足以弥补甲方全部损失的，超出部分乙方还应予以赔偿。

7、因乙方提供的货物存在质量问题、权利瑕疵等情形导致甲方、甲方工作人员或任何第三方人员伤亡和财产损失（包括但不限于货物本身毁损、因货物知识产权侵权赔偿责任等）的，全部法律责任及全部损失由乙方承担。

8、其它违约行为，违约方按合同总金额 20%向守约方支付违约金并赔偿守约方因此造成的经济损失。

9、因乙方违约导致甲方维权所产生的各项损失，包括但不限于诉讼费/仲裁费、保全费、诉讼保全保险费、执行费、律师费以及相关人员的差旅费等，均由乙方承担。

10、乙方有违约行为之一，应承担违约责任，相应违约费用甲方可在应付乙方的任何款项中扣除或以其他方式收回。

第十二条、履约保证金

履约保证金金额：无。

第十三条 货物包装、发运及运输

1、乙方应在货物发运前对其进行满足运输距离、防潮、防震、防锈和防破损装卸等要求包装，以保证货物安全运达甲方指定地点。

2、使用说明书、质量检验证明书、随配附件和工具以及清单一并附于货物内。

3、乙方在货物发运手续办理完毕后二十四小时内或货到甲方四十八小时前通知甲方，以准备接货。

4、货物在交付验收合格前发生的风险均由乙方负责。

5、货物（系统）需在规定的交付期限内由乙方送至甲方指定地点，并完成安装调试、验收合格及培训后，方可视为完成交付。

第十四条 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、不可抗力事件延续一百二十天以上，双方应通过友好协商，确定是否继续履行合同。

第十五条 合同争议解决

1、因货物质量问题发生争议的，应邀请国家认可的检测机构对货物质量进行鉴定。货物符合标准的，鉴定费由甲方承担；货物不符合标准的，鉴定费由乙方承担。

2、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。

3、诉讼期间，本合同继续履行。

第十六条 合同生效及其它

1、合同经双方法定代表人或授权代表签字（或盖名章）并加盖单位公章后生效。

2、合同执行中涉及采购资金和采购内容修改或补充的，经双方协商后，签书面补充协议报财政部门备案，方可作为主合同不可分割的一部分。

3、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。

4、本合同落款处甲乙双方所留联系方式均为真实、合法、有效信息，作为双方通知、法院诉讼文书等送达地址；任何一方联系方式变更的，应在变更后及时书面通知对方，否则因此导致的一切不利后果均由未尽到通知义务的一方承担；双方通知、法院诉讼文书等根据所留信息送达，一经发出，满 3 日均视为送达成功。

5、在本合同签订时，乙方应当向甲方提供其具备开展本合同项目所必需的合法经营资质的证明文件，包括但不限于企业法人营业执照复印件、法定代表人或主要负责人身份证复印件、本次所采购项目的经营许可证/备案等相关的资质证明文件，并加盖公章交付给甲方，因乙方资料提交及签字盖章虚假产生的相关法律责任由乙方承担。

第十七条 合同的变更、终止与转让

1、除《中华人民共和国政府采购法》第五十条规定的情形外，本合同一经签订，甲乙双方不得擅自变更、中止或者终止合同。

2、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。

3、乙方不得擅自转让其应履行的合同义务。

4、乙方权利义务不得转让。乙方因本项目对甲方享有债权的，乙方不得将债权转让，若擅自转让债权的视为对债权的放弃，甲方有权不予支付相应款项。若乙方在对甲方享有的债权未处理之前注销或被吊销的，视为乙方对该债权的放弃，甲方有权不再支付相应款项。

第十八条 签订本合同依据

1、竞争性谈判文件；

2、乙方提供的投标（响应或澄清）文件；

3、承诺书；

4、中标或成交通知书。

第十九条 合同份数与附件

1、本合同一式八份，具有同等法律效力，财政部门（政府采购监管部门）、采购代理机构各执一份，甲方执四份，乙方执两份（可根据需要另增加）。

2、本合同附件：（1）产品配置清单；（2）售后服务承诺书。

（以下无正文，为本合同签署页）

甲方（章）：梧州市龙圩区妇幼保健院

乙方（章）：湖南医药集团医疗科技有限公司

2021年6月5日

2021年6月5日

单位地址：

单位地址：湖南省长沙市芙蓉区火星街道
马王堆北路18号福临国际商业广场1
栋写字楼1205

法定代表人：

法定代表人：

授权委托代理人：林星华

授权委托代理人 邹轩

电 话：

电 话：18607303955

电子邮箱：

电子邮箱：2454905698@qq.com

开户银行：

开户银行：兴业银行股份有限公司长沙三
湘支行

账 号：

账 号：368110100100375820

邮政编码：

邮政编码：410000

附件1:

产品配置清单

序号	产品名称	规格	数量	质保
1	一、腔镜			
2	内窥镜摄像系统	OPTO-CAM104K	1 台	3 年
3	医用内窥镜冷光源	OPTO-LED104K	1 台	3 年
4	内窥镜摄像头	OPTO-CHD104KH	1 个	3 年
5	液晶显示器	OPTO-2U32WA-P	1 台	3 年
6	腹腔镜内窥镜	21033WC	2 根	1 年
7	导光束	FIB-H3045	1 根	1 年
8	气腹机	OPTO-IFL1000	1 台	3 年
9	医用台车	MTR-S100	1 台	3 年
10	二、宫腔电切内窥镜及附件			
11	等离子体手术系统（含脚踏）	RP-8010	1 台	2 年
12	内窥镜	KMS-DQ-F	1 支	1 年
13	操作器	KMS-DQ-F	1 支	1 年
14	外鞘	KMS-DQ-F	1 支	1 年
15	内鞘（含闭孔器）	KMS-DQ-F	1 支	1 年
16	手术电极（环状）	环状	1 支	1 年
17	手术电极（滚状）	滚状	1 支	1 年
18	手术电极（针状）	针状	1 支	1 年
19	手术电极（铲状）	铲状	1 支	1 年
20	手术电极（齿状）	齿状	1 支	1 年
21	膨宫泵	BCJ-100	1 台	3 年
22	膨宫管	BCJ-100	1 根	3 年
23	高频连接线	双极	1 根	1 年
24	消毒盒	/	1 个	1 年
25	三、超声双输出手术系统			
26	高频超声双输出手术系统	BT-RUS-T200	1 台	1 年
27	换能器	HNQ55	1 个	1 年
28	脚踏开关	FS-55	1 个	1 年
29	电源线	/	1 根	1 年
30	台车	/	1 台	1 年
31	专用超声刀头	BT-US-F45Y	3 把	耗材
	专用超声刀头	BT-US-H23Y	3 把	耗材
32	四、手术器械			
33	磁片穿刺器	FQJ Φ5*125mm带保护	2套	3年
34	磁片穿刺器	FQJ Φ10*125mm带保护	2套	3年
35	气腹针	FQJ Φ 2.2*120mm	1支	3年
36	转换器	FQJ Φ 10- Φ5mm	1个	3年
37	双极电凝钳	FG-I-14 Φ 5*420mm	1把	3年
38	单极高频电缆线	FG-I-15 3000mm	1条	3年
39	双极高频电缆线	FG-I-16 3000mm	1条	3年
40	吸引器	FQJ Φ 5*420mm	1把	3年
41	输卵管抓钳	FQJ Φ 5*420mm	1把	3年
42	弯分离钳	FG-I-08 Φ5*420mm	2把	3年
43	V 型持针钳	FQJ Φ5*420mm V型	1把	3年
44	电钩	FG-I-01 Φ5*420mm	1把	3年

45	无创抓钳	FQJ Φ5*420mm无创	1把	3年
----	------	----------------	----	----

46	弯剪刀	FG-I-13 Φ 5*420mm	1把	3年
47	器械消毒盒	/	1个	3年
48	子宫小抓钳	ZGJ-I型 Φ 5*420mm	1把	3年
49	二氧化碳钢瓶连接管	/	1根	3年
50	线剪	FQJ Φ 5*420mm	1把	3年

附件2:

售后服务承诺书

(供应商售后服务承诺)

1. **报价承诺:** 本次报价为人民币报价, 包含但不限于货物及货物运抵指定交付地点的各种费用、随配附件、备品备件、易损件、专用工具、安装调试、技术培训、技术资料、包装、售后服务、保险费、税金、验收检验、人员薪酬、计量检测费、软件升级及其他所有成本费用的总和。
2. **交货时间:** 自合同签订之日起15天内, 完成全部货物的供货、安装调试, 并通过最终验收合格后交付使用。
3. **交货地点:** 梧州市龙圩区妇幼保健院, 梧州市内采购人指定地点。
4. **签订合同时间:** 自成交通知书发出之日起15日内凭成交通知书与采购人签订政府采购合同。
5. **保修期:** 自货物验收合格之日起主要设备3年, 如货物的技术要求中有具体的保修期(或使用期)要求, 以货物的技术要求为准。保修期内我公司为采购人所提供的技术支持、上门维修、更换零部件等服务费用均包含在投标报价中, 采购人不再另行支付。
6. **验收标准:**
 - (1) 我公司提供不符合公告规定的、采购文件、响应文件承诺的或本合同规定的货物, 采购人有权拒绝接受。
 - (2) 我公司将所提供货物的装箱清单、用户手册、原厂保修卡、随机资料、工具和备品、备件等交付给采购人, 如有缺失应在采购人要求的期限内及时补齐, 否则视为逾期交货。
 - (3) 采购人在到货并安装、调试完后进行验收。验收合格后由双方签署货物验收单并加盖采购单位公章, 双方各执一份。
 - (4) 若采购人委托第三方组织的验收项目, 其验收时间以该项目验收方案确定的验收时间为准, 验收结果以该项目验收报告结论为准。在验收过程中发现我公司有违约问题, 可暂缓资金结算, 待违约问题解决后, 方可办理资金结算事宜, 在此期间, 采购人不承担逾期付款责任。
 - (5) 采购人对验收有异议的, 在验收后以书面形式向我公司提出, 我公司自收到采购人书面异议后五日内及时予以解决, 我公司不予答复或未予以实质解决的, 视为认可采购人异议及处置意见。
 - (6) 验收产生的费用由我公司负责。

7. 付款方式:

(1) 付款方式: 以银行转账形式汇款到我公司银行账户。

(2) 付款计划: 财政性资金按财政国库集中支付规定程序办理; 本项目无预付款, 我公司完成安装、调试、培训并经验收合格且交付正常使用后, 我公司向采购人递交请款函并开具足额的符合税法规定的增值税普通发票(含税), 采购人在收到请款函和发票并确认无误后, 90个工作日内采购人向我公司支付合同总金额的90%, 余下的10%于保修期届满之日起30个工作日内一次性支付完毕(不计利息)。

8. 售后服务:

(1) 竞标产品是按厂家标准配置的整套全新产品, 按国家规定实行“三包”, 免费送货上门、免费安装调试(附安装说明书)及人员培训, 培训后采购人可熟悉基本操作;

(2) 故障处理: 提供7×24小时维修服务, 并提供售后服务电话, 出现故障应在接到故障通知起30分钟内响应, 一般问题2小时内通过远程方式解决; 遇到大的问题, 在接到报修通知后12小时内派技术人员到达现场维修, 故障修复时限不超过24小时, 如超过时限无法排除故障, 免费提供同等质量的产品作为备用品供采购人使用, 直到修复完成;

(3) 质量保证期内免费提供维修服务(含人工费、配件费、差旅费等各项费用), 所更换的所有零配件全部使用原厂配件; 保修期以外一律按竞标文件承诺的优惠价收费, 提供终身上门维修服务;

(4) 原厂保修(节假日不休), 终身400或800呼叫中心热线7×24小时免费技术支持服务, 保修服务可以通过机器序列号与原厂服务中心确认。

(5) 售后服务承诺以上内容的费用已包括在响应总报价中。

9. 备品备件及耗材等承诺:

我公司所提供零部件、配件及安装材料是符合国家规定质量安全标准的全新、合格产品; 该项费用应包含在报价中; 我公司所提供完整的全套设备包括必备的易损耗备件和专用工具。

10. 包装和运输

(1) 我公司在货物发运前对其进行满足运输距离、防潮、防震、防锈和防破损装卸等要求包装, 以保证货物安全运达采购人指定地点。中文使用说明书、质量检验证明书、保修单据、随配附件和工具以及清单一并附于货物内。

(2) 货物的运输方式: 由我公司自行安排。

(3) 我公司负责货物运输, 货物运输合理损耗及计算方法: 本项目不接受损耗。

11. 保险

我公司负责办理运输和保险，将货物运抵交货地点。与运输、保险相关的费用由我公司承担。



厂家售后服务承诺



售后服务承诺书

- 一、本承诺使用于终端销售设备售后服务。
- 二、我公司免费为客户提供产品安装、调试及操作培训。
- 三、我公司内窥镜摄像系统主机、摄像头、医用内窥镜冷光源主机等主要设备提供的免费保修期限为三年，其他配件免费保修6个月至1年，详见附表1。期间内我公司为客户免费提供产品培训、技术咨询、维修和软件升级等服务。
- 四、为确保产品保修期限的精准计算，客户需向我公司提供签署盖章的产品验收单。如客户不能提供产品验收单，或签收验收日期超过2个自然月（自发货之日起计算），则保修日期起算日为产品出库之日起计算。
- 五、从产品验收合格之日起三个月内，如设备本身（非人为因素）出现重大质量问题，免费更换新机。
- 六、我公司将设立服务小组为用户提供高效、专业、规范性的产品服务。对于需要现场维修的，遵循解决问题高效性原则，一是通过现场支持工程师的专业技能快速定位和解决问题；二是通过我公司的备品备件库提高系统硬件故障的快速恢复能力。免除客户对售后服务质量的后顾之忧。
- 七、保修期内，人为或不可抗拒的因素造成的设备损坏，公司可提供设备维修服务，其售后服务费用和更换的零配件费用由客户承担。
- 八、产品交付使用后，我公司将对产品进行质量跟踪服务。客户服务电话：
0757-86797170，我们竭诚为客户提供满意的服务。

广东欧谱曼迪科技股份有限公司



文件编号：OPW1-R00-TSD-03 版本：C-1
模板编号：OPQR-R00-QA-28 版本：A-5

附表 1 终端销售设备保修期限：

系列名称	设备类型	设备名称	保修时间
内窥镜摄像系统	主要设备	内窥镜摄像系统（摄像主机）	3 年
		医用内窥镜冷光源	3 年
		内窥镜摄像系统（摄像头）	3 年
		液晶显示器	3 年
		气腹机	3 年
		医用台车	3 年
	配件	导光束	1 年
		腹腔镜内窥镜	1 年



应急故障解决方案

我公司建立有专门的售后服务团队，并在全国多个城市设有办事机构，为用户提供快捷周到及全面的技术支持和维修保障，公司制定了完善的技术售后服务体系并严格执行。

作为供货商，我公司主张的响应理念是“用户有需求，必有回应”，所有服务均为 7*24 小时“随传响应”，承诺为用户提供 7*24（7*24 小时热线电话：0731-85796151）电话技术咨询、远程故障诊断处理服务、现场上门维修和技术支持服务并建立联勤联动机制，成立应急联勤联动小组，由总经理直接负责，保障用户的故障报警都能得到及时的解决。

服务响应时间及应急维修时间安排：

1、电话咨询响应时间：我公司作提供售后服务均为 7*24 小时“随传响应”，能够提供 7*24 电话技术咨询、远程故障诊断处理服务，即在接到技术支持和报修电话后 30 分钟内做出响应，及时通过电话咨询服务为用户提供技术服务，第一时间提供问题排查建议及解决方法；

2、现场技术服务响应时间：我公司在全国（覆盖设备配发地点）设有售后服务网点，如远程电话咨询不能解决问题的，我公司会立即启动应急服务方案措施。我公司在用户当地的售后服务小组承诺在 2 小时内提供现场服务，以排除故障 24 小时内恢复设备正常运行或提供有效的解决方案，保障用户的正常使用。如无法在 12 小时解决故障，我公司承诺在 24 小时内提供备用产品以便应急使用，紧急情况下将启动应急联动方案。

3、技术升级响应时间：我公司所提供的产品如有技术升级，我公司在技术升级后的 2 天内通知用户，如用户有相应升级的要求，我公司承诺与产品的制造商一起对所提供的产品进行免费的技术升级。同时永久为用户提供软件升级服务。

4、巡检服务：

（1）我司在产品使用年限内，每年不少于 4 次的主动回访，包括但不限于电话回访和现场回访，以便及时了解用户的意见和要求，迅速改变服务的不足之处。

（2）我司同时每年开展至少 2 次的例行性售后服务、实地巡检、产品培训，及时掌握产品的使用情况，以及产品的故障、缺陷情况，及时予以维护保养，并建立预警机制系统，保障用户的良好使用和售后服务的及时性，延长产品的使用年限。同时我司在每次培训和巡检巡查时将会详细记录设备的保养、保修、维修记录，并经用户签字确认确认，用户可随时查询保养、保修、维修记录。

5、质量跟踪档案记录：我司针对每一台设备建立质量跟踪档案，每季度不少于 3 次向采购人进行现场（或电话）回访，以保证货物的正常高效使用。

6、**技术交流培训服务**：我司同时根据用户要求与采购人设立的维修中心签订售后服务协议，承诺至少每季度与维修中心开展一次技术交流活动，并采取派人现场培训或入厂培训的方式对维修中心员工进行技术培训；

7、质保期和保修期外，仍然为用户提供相同的技术服务。货物交货使用后，我方以书面形式承诺维修服务，并对用户提供终身维护的服务。



杭州保创医疗科技有限公司

售后服务承诺书

为了用户更好、更安心地使用我司产品，我公司（杭州保创医疗科技有限公司）就贵单位采购我公司产品，将做出如下承诺：

一、保证所提供的产品是合格产品，并具有国家医药管理局核发的"中华人民共和国医疗器械注册证"。

二、设备免费保修期为3年(从安装调试合格签字生效)

1.在保修期间，因产品质量出现问题，在收到贵公司通知后(电话或书面)，立即做出答复，给予免费修理有质量问题的产品，已达到技术条件规定的要求。

2.如按正常操作规程使用造成的损坏在保修范围，未按操作规程使用而造成的损坏不在其列，判定标准以双方认可的机构及方式鉴定为准。

三、我公司有专职的工程师，以保障提供的产品；

1.我公司的售后服务人员，90%以上具有5年以上的医疗器械维修经验。

2.在规定的时间内安装调试完毕，对操作人员进行操作及设备保养的培训，使产品在正确安装、正常操作和保养的情况下安全而可靠地运行。

3.保修期内，具有一定的维修响应效率，即接到用户通知后在1小时内响应，48小时内到达现场，24小时内处理完毕，保证开机率95%以上，若在72小时内仍未能有效解决，免费提供同等的设备予采购人临时使用。由此产生的一切费用均由本公司承担。

4.售后服务热线：0571-64351188

5.在质保期外对其进行终身维修，对于需要更换的零配件只收取零配件的成本费，人工费用免收。

四、安装调试措施

为用户买的放心用的安心、本公司派专业技术人员对产品进行及时安装调试培训服务。

【安装调试时间】我方在接到用户通知之日起5个工作日内。

【安装调试地点】用户指定的安装调试现场。

【安装调试工作内容】

1.检查主机、配件是否受损，如因运输等特殊原因，应如实填写安装调试记录报告，并及时通知公司更换

2.示范性的安装，调试仪器，确保用户学会自行安装仪器，完成技术指标的检验；

3.示范性的进行仪器的演示操作，向用户讲解正常使用常识。

4.对用户进行正常操作及日常保养培训。



售后服务承诺书

桐庐万禾医疗器械有限公司保证本公司所生产销售的产品完全符合产品标准的要求，产品售出后保修期限为叁年，人为造成除外，终生维修。

售后服务部联系电话：0571-69915077

联系地址：浙江省杭州市桐庐县凤川街道马家路 516 号

舒泰·富春智创园 20 幢

桐庐万禾医疗器械有限公司

2026 年 5 月 15 日

