

广西政府采购云平台合同编号：12N49887002920261204

政府采购

采购合同

项目编号：CZZC2026-G1-990034-GXYZ

采购计划号：崇左采备[2025]2255号-004

采购人：广西壮族自治区民族医院

中标供应商：广西淳得翔信息科技有限责任公司

签订日期：2026年5月13日

广西壮族自治区政府采购合同

合同编号：12N49887002920261204

采购单位（甲方）广西壮族自治区民族医院采购计划号：崇左采备[2025]2255号-004

供应商（乙方）广西淳得翔信息科技有限责任公司

项目名称：广西壮族自治区民族医院 2025 年相关设备采购编号：CZZC2026-G1-990034-GXYZ

签订地点：南宁市签订时间：2026 年 5 月 13 日

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，按照招标文件规定条款和中标供应商投标文件及其承诺，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	生产厂家	数量	单位	单价（元）	金额（元）
1	中央监护系统	德尔格	Vista 120 CMS	上海德尔格医疗器械有限公司	1	套	60000.00	60000.00
2	病人监护仪	德尔格	Vista 120	上海德尔格医疗器械有限公司	12	套	35000.00	420000.00
详见中标人投标文件投标报价明细表								
人民币合计金额（大写）肆拾捌万元整（小写）480000.00 元								

2、合同合计金额包括货物价款，标准附件、备品配件、专用工具、安装耗材、包装、运输、装卸、保险、税金、货物到就位以及安装、调试、检验、技术培训及技术资料、软件费、保修等全部费用。如招投标文件对其另有规定的，从其规定。

第二条 质量保证

1、乙方所提供的货物型号、技术规格、技术参数等质量必须与招投标文件和承诺相一致。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、乙方应按招标文件规定的货物性能、技术要求、质量标准提供全新、未经使用的原装产品，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。

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、乙方应按招标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招投标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：不限。

3、乙方负责货物运输，货物运输合理损耗及计算方法：货物运输保险费已包含在合同总价中，乙方须确保货物安全无损地运抵安装地点。

第五条 交付和验收

1、交付使用时间、地点。

交付时间：自签订合同后接到采购方通知之日起 60 天内完成供货、安装调试完毕并通过验收；

交付地点：广西南宁市采购人指定地点。未验收前保管工作由乙方自行负责。

2、乙方提供不符合招投标文件和本合同规定的货物，甲方有权拒绝接受。

3、乙方应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、备件等交付给甲方，如有缺失应及时补齐，否则视为逾期交货。

4、甲方应当在到货且安装、调试完后十个工作日内进行验收，逾期不验收的，乙方可视同验收合格。

5、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日内及时予以解决。

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：具体培训时间由甲方予以确定。

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”规定以及招标文件和本合同所附的《服务承诺》，为甲方提供售后服务。

2、货物保修期：①在满足国家有关产品“三包”规定的基础上，自货物验收合格之日起计算，产品质保期6年，乙方在质保期内软件免费升级，每年为社保提供2次免费保养，1次免费校准（货物需求一览表中若有专项规定的，从其规定）。产品三个月内如有严重质量问题整机包换，质保期从设备重新安装验收之日起计算。②若产品出厂的质保期或产品生产厂家承诺的质保期超过本项目规定质保期限的，合同执行过程中按产品出厂质保期限或厂家承诺期限执行；若乙方承诺的质保期限优于产品出厂的质保期或产品生产厂家承诺的，以乙方承诺执行。③质保期内负责上门服务、维修、更换配件，不得收取任何费用；并负责免费提供设备的系统软件及硬件的安全性改版升级和技术支持，确保设备正常运行。质保期满后，终身维护。

3、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 付款方式

1、合同签订后，按招标文件规定的付款方式分批次付款。

合同价款分三期支付：

（1）第一期在货物安装且验收合格后，甲方收到乙方开具的发票起10个工作日内支付至合同总价的30%；

（2）第二期在货物验收合格满六个月后，甲方收到乙方开具的发票起10个工作日内支付至合同总价的70%；

（3）第三期在货物验收合格满十二个月后，甲方收到乙方开具的发票起10个工作日内支付至合同总价的100%。

2、每一期付款时乙方需提供请款报告、足额发票及货物运行正常的报告。

3、发票开具方式：乙方应在甲方每一期付款前开具当期全额发票，凭票付款。

4、资金性质：财政性资金。

第九条 履约保证金：无

第十条、税费本合同执行中相关的一切税费均由乙方负担。

第十一条、质量保证及售后服务

1、乙方提供货物的质量保证期按交货验收合格之日起计（期限见《采购需求》中的要求）。在保证期内因货物本身的质量问题发生故障，乙方应负责免费修理和更换零部件。对达不到技术要求者，根据实际情况，经双方协商，按（1）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）。

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小时内到达甲方现场。

3、在质保期内，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、上述的货物免费保修期为年（服务承诺或投标响应的保修期超出此期限的，按更长保修期约定执行），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。

第十二条、调试和验收

1、甲方对乙方提交的货物依据招标文件上的技术规格要求和国家有关质量标准进行现场初步验收，外观、说明书符合招标文件技术要求的，给予签收，初步验收不合格的不予签收。安装、调试完毕后，甲方应当在十个工作日内进行验收。

2、乙方交货前应对产品作出全面检查和对验收文件进行整理，并列出清单，作为甲方收货验收和使用的技术条件依据，检验的结果应随货物交甲方。

3、甲方对乙方提供的货物在使用前进行调试时，乙方需负责安装并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，甲方才做最终验收。

4、对技术复杂的货物，甲方应请国家认可的专业检测机构参与初步验收及最终验收，并由其出具质量检测报告，检测相关费用由乙方承担。

5、验收时乙方必须到现场，验收完毕后作出验收结果报告。

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、货物在交付甲方前发生的风险均由乙方负责。

5、货物经安装、调试、验收合格完毕且移交甲方视为交付。

第十四条 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，应及时更换，更换不及时的按逾期交货处罚；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，乙方应按

招标文件规定的违约条款支付违约金。

2、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。

3、因包装、运输引起的货物损坏，按质量不合格处罚。

4、乙方在履行合同过程中，因逾期交货违约、售后服务违约、因设计、工艺或材料的缺陷和其它质量原因造成的违约以及其他违约行为，应按招标文件要求向甲方交纳违约金。

第十五条、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。

第十六条合同争议解决和诉讼

1、因货物质量问题发生争议的，可邀请国家认可的质量检测机构对货物质量进行鉴定。鉴定费用由申请方垫付，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，应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。

第十七条、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，须经财政部门审批，并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、双方确认本合同落款通讯地址作为文书送达地址，该通讯地址适用于包括双方合同履行过程中的各类通知、协议等文件以及就合同发生争议进入民事诉讼程序后的一审、二审、再审和执行程序等阶段法律文书的送达。通讯地址需要变更时应当提前 15 个工作日书面通知对方。因提供或者确认的通讯地址不准确、通讯地址变更后未及时依程序告知对方或受送达方拒绝签收等原因，导致文书未能被实际接收的，邮寄送达的，以文书退回之日视为送达之日。

第十八条 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、中止或终止。

2、乙方不得擅自转让（无进口资格的供应商委托进口货物除外）其应履行的合同义务。

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。

第十九条 签订本合同依据

1、政府采购招标文件；

2、乙方提供的投标文件；

3、投标承诺书；

4、中标通知书。

第二十条 本合同一式六份，具有同等法律效力。崇左市财政局政府采购监督管理科一份、代理机构一份，甲方三份，乙方一份。自签订之日起七个工作日内，采购人或采购代理机构应当将合同副本报崇左市财政局政府采购监督管理科备案。

甲方（章）广西壮族自治区民族医院 2026年5月13日	乙方（章）广西淳得翔信息科技有限责任公司 2026年5月13日
通讯地址：南宁市明秀东路232号	通讯地址：中国（广西）自由贸易试验区南宁片区平乐大道15号五象绿地中心1号楼十四层1401-3号办公
法定代表人：	法定代表人：
委托代理人：	委托代理人：
电话：0771-3133128	电话：19378933929
电子邮箱：	电子邮箱：2260308070@qq.com
开户银行：中国银行明秀东支行	开户银行：中国银行南宁市南棉支行
账号：6197 5748 5990	账号：627542237995

纳税人识别号：1245 1400 4988 70029K	91450100MAEPIBX48
邮政编码：530001	邮政编码：530201
经办人：	2026年5月13日

合同附件

1、供应商承诺具体事项：详见乙方提供的投标文件	
2、售后服务具体事项：详见附件售后服务方案	
3、保修期责任：详见附件售后服务方案	
4、其他具体事项：无	
甲方（章）	乙方（章）
2026年5月13日	2026年5月13日

注：售后服务事项填不下时可另加附页

附件一：中标通知书

中标通知书

广西淳得翔信息科技有限责任公司：

广西邕政采购代理机构受广西壮族自治区民族医院委托，就广西壮族自治区民族医院2025年相关设备采购分标4：中央监护系统(项目编号:CZZC2026-G1-990034-GXYZ)采用公开招标方式进行采购，经评审，采购人确认，贵公司为本项目的中标供应商。

中标金额：人民币肆拾捌万元整（¥480000.00）。

交货期：自签订合同后接到采购方通知之日起60天内完成供货、安装调试完毕并通过验收。

请贵公司接此通知后，按采购文件约定的日期凭本通知书与采购人签订合同，并按采购文件要求和相应文件的承诺履行合同。具体事项请及时与采购人联系。

特此通知

采购人联系人：陆工

联系电话：0771-3112167



三、售后服务方案

为保障本次广西壮族自治区民族医院中央监护系统采购项目顺利落地，切实履行投标承诺，为医院提供高效、专业、全面的售后服务，确保设备长期稳定运行，助力医院临床诊疗工作有序开展，我方（投标公司）严格对照招标文件要求，结合中央监护系统产品特性、医院临床应用场景及行业规范，制定本售后服务方案。

设备质保期 6 年，我方承诺在质保期内软件免费升级，每年为设备提供 2 次免费保养，1 次免费校准。质保期出现故障，派出技术工程师到达现场处理故障，不收取维修、差旅、零配件等一切费用。质保期外的维修保养收取零件费，并保证备件如期供应。在保质期内，设备出现问题或采购人有服务需求的，接故障通知后 1 小时内作出有效回应，12 小时内到达现场提供服务，12 小时解决问题。

根据我公司的实际及产品特点，以“客户为关注点”的原则，建立了与客户服务相关的及直接为客户服务的管理文件。高效、优质、及时、有序的进行一切服务活动。

我公司的服务项目概述见下表：

序号	服务项目	服务内容	服务要求
----	------	------	------

1	为用户培训人员	对重大合同，合同有明确规定为用户人员培训（包含操作、维修、管理人员）	①制定用户培训计划； ②编写使用的培训教材； ③提供实际操作的机会； ④提供实习、代培的条件。
2	答复用户的有关咨询	在执行合同及产品移交用户使用后，履行答复用户对技术、质量问题询问的义务	①及时、负责； ②不额外索取费用； ③直至用户满意为止。
3	向用户提供应有的文件资料	按照惯例提供产品的质量证明文件	齐备、有效、随产品发送。
		按照合同提供质量保证证明文件	齐全、正确
		提供产品安装使用说明	详尽、符合实际、有足够的指导作用。
		提供用户需求的其他必要资料	满足必要的要求，只收取工本费用。
4	履行产品质量责任	产品严重达不到质量标准要求或者明显影响适用性要求时，应	①认真管理用户有关产品质量问题的来函、来电、来访。做好登记、处理反

		<p>实行“三包”、“一赔”。</p> <p>“三包”：保修、包退、包换。</p> <p>“一赔”：赔偿损失。</p>	<p>①及时、负责、有足够能力；</p> <p>②及时、负责、有足够能力；</p> <p>③不推诿、拖延；</p> <p>④为用户着想、及时妥善处理；</p> <p>⑤按照实际情况赔偿。</p>
5	开展安装、调试、维修服务	<p>依据产品特点、开展义务性安装、调试服务</p>	<p>创造条件，具备能力，及时服务。</p>
		<p>承揽产品安装、调试项目</p>	<p>以高水平、低费用、高效率。</p>
		<p>依据需要提供义务性的安装、调试指导服务</p>	<p>加强与用户间的沟通，派出水平适应的人员，认真施行。</p>
		<p>承揽产品使用中的大中修服务</p>	<p>创造条件，保证质量。</p>
6	组织产品维修配件	<p>产品发货应提供适应需要的备件、辅件</p>	<p>按照标准、合同、惯例执行。</p>

	的生产与供应	根据已投放市场产品的维修需求、组织维修配件的生产	做好调查、统计，以最大努力保质保量的满足需求。
		组织好维修配件的供应	根据用户分布地区，结合销售服务网点设置，组织供应工作，方便用户。
7	满足特殊用户的紧急需求	满足用户的特殊质量要求	热心磋商，不怕麻烦，尽最大可能予以满足。
		对因意外原因受到灾害的用户提供支援	①采取挪借、赶制、送货上门等措施给予支援； ②到现场支援服务，解决和处理有关问题。
8	访问用户，征求意见	制定并执行用户走访制度	从领导做起，坚持执行。
		邀请用户进行恳谈，进行用户访问	坚持“请进来”的做法，倾听意见，认真采纳。

（一）售后服务机构及人员

1.1 售后服务机构

序号	售后服务机构	地址	联系人及联系电话
1	广西淳得翔信息科技有限公司	中国（广西）自由贸易试验区南宁片区平乐大道15号五象绿地中心1号楼十四层1401-3号 	黄子华、 19378933929
2	德尔格医疗设备（上海）有限公司	中国（上海）自由贸易试验区杨高北路2001号市场商务楼一层1-109室、1-113室	陆豪、 18177118875、 400-820-3400

广西淳得翔信息科技有限公司是成立于2025年3月14日，位于中国（广西）自由贸易试验区南宁片区平乐大道15号五象绿地中心1号楼十四层1401-3号办公。注册资金79.818万元，公司管理人员有着多年从事医疗用品采购及配送的经验并在长期的管理实践中积累了丰富的工作经验。作为参与本次项目的主体，公司将本次项目列入公司的重点项目，专门建立服务于本项目的项目组织管理机构。

建立以总经理为首的项目服务管理团队，对于本项目我公司拟安排 1 名项目负责人具体服务本项目的具体工作。

德尔格是医疗与安全技术领域的先驱。自 1889 年以来，德尔格产品一直致力于保护、支持和拯救生命。

130 余年来，德尔格一直在为遍布全球的企业提供安全产品、解决方案和服务。我们为企业及其员工提供多种危险工作情境下的保护、支持和救生设备，产品和服务范围包括呼吸防护、毒品和酒精检测设备、定制工程解决方案，以及个人防护装备、服务和培训、便携式和固定式气体检测解决方案等。



1.2 人员配备

我方承诺，投入 2 名专职项目技术人员，全程负责本项目售后服务对接工作，服务期限自项目启动之日起至质保期满，确保服务的连续性与专业性。具体人员配置如下，投标文件中将同步附上每位人员的社保缴费证明材料及聘用合同书复印件作为佐证：

姓名	职务	工作年限	职责范围
秦弘宇	项目技术专员	20 年	全程对接医院，负责设备售后咨询、故障报修响应、维修协调、培训组织、配件调配、质保期内全流程服务跟进，确保与医院设备科、临床科室高效联动。具有培训经验，可提供跟台服务、使用后继续培训服务。
黄子华	技术支持工程师	3 年	协助主技术专员开展工作，主技术专员缺位时，无缝衔接，确保售后服务不中断。具有培训经验，可提供跟台服务、使

		用后继续培训服务。
--	--	-----------

注：我方承诺，质保期内不得擅自更换主技术专员，若因特殊情况需更换，将提前 15 个工作日书面通知采购人（广西壮族自治区民族医院），并提供新人员的资质证明、社保缴费证明及聘用合同书，经医院同意后方可更换，且新人员资质不低于原人员标准。



您可以使用手机扫描二维码或访问人社网站<https://www.gx12333.net/Form/ddcd1ce45a0a46478dca18822605f440>



南宁市社会保险事业管理中心

社会保险缴费证明

证明编号：5670064662916467

广西淳得翔信息科技有限责任公司，单位编号：455485390。该单位黄子华等2名职工在我中心参加社会保险，已参保缴费。参保缴费情况见附件。

特此证明！



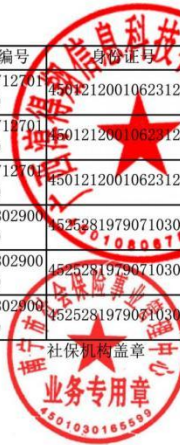
2026年04月15日

备注：

- 1、本证明由参保单位或个人通过自助终端、网上大厅、自主一体机打印，所盖公章为电子印章。
- 2、本证明涉及个人信息，因个人保管不当或向第三方泄露引起的一切后果由本人自行承担。
- 3、本证明的信息仅供参考，不作为待遇计发的依据。本证明自打印之日起三个月内有效。

附参保人员名单：

序号	姓名	个人编号	身份证号	险种	缴费起始时间
1	黄子华	451147127010000	45012120010623126X	企业职工基本养老保险	202602-202604
2	黄子华	451147117010000	45012120010623126X	失业保险	202602-202604
3	黄子华	451147127010000	45012120010623126X	工伤保险	202602-202604
4	秦弘宇	453108029000000	452528197907103050	企业职工基本养老保险	202602-202604
5	秦弘宇	453108029000000	452528197907103050	失业保险	202602-202604
6	秦弘宇	453108029000000	452528197907103050	工伤保险	202602-202604



2026年04月15日

(二) 耗材及备品备件保障

2.1 保障措施

我方深知耗材及备品备件的及时供应是保障中央监护系统正常运行的关键，结合医院临床使用需求及中央监护系统设备特性，建立完善的耗材、备品备件储备体系，确保配备充足、更换及时，具体保障措施如下：

储备范围：涵盖中央监护系统核心零部件（如心电导联线、成人重复性血氧探头、小儿/新生儿探头、血压袖套等），所有备件及耗材均为原厂正品，与所供中央监护系统型号完全匹配，符合国家医疗器械相关标准及招标文件要求。

储备数量：针对本次招标所供中央监护系统型号，按设备台数的 15% 储备核心零部件，常用耗材按医院 3 个月正常使用量储备，确保在零部件损坏、耗材耗尽时，能够快速调配、及时更换，不影响医院临床使用。

储备及调配：在广西区域设立专属备件仓库，安排专人负责备件及耗材的管理、库存盘点，建立库存预警机制，当备件或耗材库存低于储备标准时，立即启动补货流程，确保库存充足；接到备件更换需求后，市区内 2 小时内送达医院，郊区 4 小时内送达，紧急情况下可优先调配备用备件，保障更换效率。

质量承诺：所有耗材及备品备件均经过严格检验，符合产品质量标准，提供原厂质量合格证明，质保期内出现质量问题，我

方免费更换，并承担由此产生的全部费用。

采购管理：优先选择德尔格原厂耗材，签订年度采购框架协议，明确供货周期（常规耗材 48 小时内送达，紧急耗材 24 小时内送达）与质量资质要求（提供医疗器械注册证、出厂检验报告）。

库存管理：建立三级库存体系——① 临床备用仓：每台设备配套 1 套完整耗材，确保随取随用；② 科室周转仓：储备 ≥ 30 天用量，按效期“先进先出”管理；③ 区域总仓：储备 ≥ 90 天核心耗材（如流量传感器、细菌过滤器），应对突发需求。

供应商协同：与德尔格授权服务商签订专属维保协议，明确：
① 备件优先供货权，保障核心备件库存；② 7×24 小时备件调度通道，紧急情况启用绿色通道；③ 定期（每季度）核对备件库存，更新清单。

应急保障：制定备件应急调拨方案，当本地库存不足时，启动区域总仓调拨流程，确保 24 小时内到位；与周边医疗机构建立备件共享机制，应对突发大规模需求。

采购质量：所有耗材、备件均需通过三重验证——① 资质验证（医疗器械注册证、生产许可证、质检报告）；② 外观 / 性能验证（包装完好、型号匹配、功能正常）；③ 溯源验证（可追溯至生产批次，确保合规性）。

使用质量：定期（每月）开展耗材 / 备件使用质量抽查，重点检查：① 一次性耗材是否重复使用；② 可重复使用部件是

否按规范清洗消毒；③ 更换后的备件是否安装到位、功能正常。

质量溯源保障：100%德尔格原厂正品，带医疗器械注册证、溯源序列号、出厂检测报告；耗材符合院感消毒规范，无乳胶致敏材质，耐高温高压重复消毒；备件与原厂系统固件完全兼容，不降低监测精度、不触发中央报警异常、不丢失历史趋势数据。

报废管理：建立耗材 / 备件报废流程，对过期、损坏、污染的耗材 / 备件，按医疗废物规范处理，严禁二次使用，杜绝感染风险与设备故障隐患

定期巡检：联合德尔格服务商，每季度开展 1 次设备全面巡检，重点检查：① 耗材剩余量与效期；② 备件库存水平；③ 关键部件运行状态，提前发现潜在风险。

数据监控：建立设备运行数据台账，记录耗材 / 备件更换频次、故障类型、响应时间等信息，通过数据分析优化库存结构与采购计划，降低成本。

人员培训：每半年组织 1 次医护人员与设备管理人员培训，内容包括：① 耗材 / 备件正确使用与更换；② 故障应急处理（如耗材短缺、备件故障时的临时替代方案）；③ 质量与安全规范。

快速响应：建立 7×24 小时服务热线，确保临床需求随时响应；优化备件配送流程，采用同城配送、专人送达等方式，缩短备件到位时间。

标准化流程：统一耗材 / 备件规格与更换标准，减少因型

号不匹配导致的延误；制定标准化 SOP，降低操作失误率，提升保障效率。

建立考核机制：将耗材 / 备件保障效率、设备故障率、感染发生率等指标纳入相关人员绩效考核，确保保障措施落地执行。

持续优化：定期（每年）对标行业先进经验与德尔格最新要求，结合设备使用情况与临床需求变化，优化保障体系，提升整体保障水平。



2.2 耗材及备品备件清单及报价

序号	耗材/配件名称	适用产品	单价
1	血压袖带	德尔格病人监护仪 Vista 120	150 元/个
2	血氧探头	德尔格病人监护仪 Vista 120	350 元/个



（三）售后服务流程

3.1 售后服务流程

为确保售后服务有序、高效开展，我方制定标准化的基本售后服务流程，明确各环节职责、时限及操作规范，确保每一项售后需求都能得到闭环处理，具体流程如下：

咨询与报修：医院可通过 24 小时服务热线、专属技术专员电话、微信等方式，提出设备咨询、故障报修、耗材申领等需求，我方将第一时间响应，做好需求记录。

需求核实与分类：专属技术专员接到需求后，15 分钟内核实需求详情（如故障现象、设备型号、使用场景等），将需求分为咨询类、故障报修类、耗材申领类，分类处理、精准对接。

现场服务安排：针对故障报修类需求，根据故障紧急程度，及时安排技术人员携带相关备件、工具前往医院现场处理；针对咨询类需求，当场给予明确解答，复杂问题 1 小时内提供详细解决方案；针对耗材申领类需求，确认需求后及时调配耗材，确保按时送达。

服务实施与确认：技术人员现场开展维修、调试、耗材更换等服务，服务完成后，详细填写服务记录，由医院相关负责人签字确认，确保服务质量符合要求。

售后回访：服务完成后 24 小时内，专属技术专员对医院进行回访，了解设备运行情况及服务满意度，及时处理遗留问题，

形成服务闭环。



3.2 售后服务形式

3.2.1 本地化售后服务

我司在项目实施地设立售后服务站，为采购人及时解决设备使用过程中遇到的问题。为甲方提供优质的服务，接到用户电话或其他形式的报修服务 10 分钟内作出响应余安排，2 小时内排除全部故障。若在 2 小时内无法排除故障，在 12 个小时内到达现场解决问题。

3.2.2 实行 7*24 小时上门服务

无论产品手册规定的服务是否在上门范围，我公司一律按上门服务对待（限本市），且免收一切人工费用，外地市提供远程指导服务。



用户可以通过不同方式向客户服务响应中心提出服务申报。

保证在接到要求上门服务的电话后，12 小时之内到达现场处理故障。如：通过电话、来访。客户服务中心由专人值守，在下班后，用户可以直接拨打项目总联系人或售后机构响应中心负责人手机，

我们保证用户的问题在任何时间都能得到及时的响应。

3.2.3 安装部署服务

我公司若能在本项目中中标，我公司将免费提供安装调试。所实施的服务包括安装部署服务安装、调试；安装、调试完毕后，进入设备的试运行期。

3.2.4 现场服务

我公司在接到设备故障通知或服务要求后，保证 2 小时内修复故障。对于无法解决的故障而影响用户正常使用的，我公司承诺：免费提供高档次或同档次设备供用户代用，直至问题得到解决为止。

3.2.5 备件支持

我公司维修中心设有备件库，备有充足的备件和备机；备件库定期进行库存核查和零备件补充，保障了用户设备出现故障时在最短时间内能给予修复。

3.2.6 及时通知服务

我公司提出的及时通知服务，是把我们刚刚发现的关键问题或软件错误问题提前告知您。通过及时通知服务使您在遇到技术问题之前便可提供相关解决方案和软件修补程序，使用户防患于未然。



3.2.7 提供长期技术咨询服务

我们将提供给用户方一份详细的技术咨询联系办法，客户可以随时通过电话、传真等各种灵活的通讯手段向我公司进行技术咨询。我公司会根据具体的需求情况通过电话或指派项目师与用户进行直接沟通，以圆满解决用户的问题。

3.2.8 定期巡检

我公司对每一个项目在系统安装验收后每月派项目师对系统进行系统巡检，现场对系统进行测试及优化，及时发现系统存在的故障或潜在的问题，提早消除故障隐患，确保系统安全、稳定、高效地运

行。

定期巡检与不定期巡检相结合

定期巡检：根据设备的类型、使用频率、重要程度等因素，制定固定的巡检周期，如对于生命支持类设备（如医用中央监护系统、心电图监护仪等）每月巡检一次，对于常规诊断设备每季度巡检一次，对于使用频率较低的设备每半年巡检一次。定期巡检按照预定的巡检计划和内容进行全面检查。

不定期巡检：在设备出现异常情况（如用户反馈设备故障、设备运行环境发生重大变化等）时，及时安排巡检，对设备进行针对性的检查和处理。



现场检查与远程监控相结合

现场检查：巡检人员到达客户现场，对设备进行实地检查、测试和维护，这是最直接、最全面的巡检方式，能够准确发现设备的实际问题。

远程监控：对于具备远程监控功能的设备，通过网络远程获取设备的运行数据、状态信息等，实时监控设备的运行情况。远程监控可以及时发现设备的异常信号，为现场巡检提供依据，提高巡检的效率和针对性。

周期与计划

根据设备的类型、使用频率、重要程度、维护需求以及客户的实际情况等因素综合确定巡检周期。对于关键设备、使用频繁的设备以及对医疗服务影响较大的设备,适当缩短巡检周期;对于非关键设备、使用频率较低的设备,可适当延长巡检周期,但需确保设备的正常运行和定期维护。

日常巡检(每日/开机前)

执行人员: 设备使用科室操作人员

核心目的: 快速排查基础异常, 确保当日正常运行。

检查项目:

外观检查: 设备外壳有无破损、变形; 线缆是否开裂、接口是否松动; 显示屏、操作面板按键是否正常。

开机测试:

开机后观察系统自检是否通过, 有无报错代码(如“ERROR”提示)。

状态记录: 填写《设备运行日志》, 记录开机时间、使用时长、当前状态(正常/异常)。

异常处理: 发现显示屏异常、系统报错, 立即停机并通知设备科

工程师。

每月巡检（每月第一周）

执行人员：设备科工程师

核心目的：深度功能检查与系统优化。

检查项目：

硬件检查：

检查电源电压稳定性（使用万用表测量输入电压是否在额定范围±10%内）。

排查散热系统（风扇运转是否正常，散热孔是否通畅），清理内部积尘（需断电操作，避免静电损坏元件）。

软件维护：

备份设备参数与患者数据，检查系统版本是否为最新，如需升级需提前与厂商沟通并做好数据备份。

耗材管理：清点消耗品库存，及时补充。

季度巡检（每季度首月）

执行人员：设备科工程师+厂商技术支持

核心目的：关键部件检测与预防性维护。

检查项目：

电路与连接检查：

紧固内部电路板螺丝、排线接口，防止接触不良导致的间歇性故障。

测试脚踏开关、手柄按键的灵敏度，清洁触点氧化层。

环境评估：

测量机房温湿度（建议温度 18-25℃，湿度 40%-60%），检查空调、稳压电源工作状态，确保符合设备运行要求。

风险预警：记录设备累计使用时长，对接近使用寿命的部件（如电源电容、风扇轴承）标记预警，提前申请备件。

半年巡检（每 6 个月）

执行人员：设备科工程师+厂商授权技术人员

核心目的：全面性能校准与系统性维护。

检查项目：

全系统校准：

验证设备安全指标（如漏电流、接地电阻），确保符合医用电气设备安全标准（GB9706.1）。

部件深度维护：

更换易损件（如散热风扇、老化电容），润滑机械活动部件。

清洁模块，检查电路板是否有电容鼓包、焊点开裂等隐患。

数据归档：更新设备档案，记录本次校准结果、更换部件型号及维护时间，存入《设备全生命周期管理档案》。

年度巡检（每年年末）

执行人员：厂商高级技术人员+设备科负责人

核心目的：全面评估设备性能，制定下一年度维护计划。

检查项目：

性能全面测试：



委托第三方计量机构进行法定计量校准，出具《校准证书》，确保设备符合国家强制检定要求（如属于强检设备）。

模拟临床复杂场景测试，验证长时间运行稳定性。

系统性评估：

分析过去一年的故障记录，统计常见问题（如故障占比、电路问题频率），针对性优化维护方案。

评估设备临床应用价值，为设备更新或升级提供依据。

维护合同管理：与厂商签订下一年度维护协议，明确保修范围、响应时间及费用预算。

问题处理与反馈机制

(1) 问题处理流程

巡检人员在巡检过程中发现设备存在问题时，应首先进行现场诊断和处理，对于能够当场解决的问题（如简单的故障排除、参数调整、附件更换等），及时进行处理，确保设备恢复正常运行。

对于当场无法解决的问题，巡检人员应详细记录问题的现象、可能的原因和初步处理建议，及时反馈给售后服务部门。售后服务部门组织技术专家进行分析和研究，制定解决方案，并安排后续的维修或更换工作。

在问题处理过程中，巡检人员应与客户保持沟通，及时告知客户问题的处理进展情况，确保客户的知情权和满意度。



(2) 重大问题上报

对于巡检过程中发现的重大问题（如设备存在严重安全隐患、可能导致医疗事故的故障、批量性质量问题等），巡检人员应立即停止设备的使用，第一时间向售后服务部门负责人和公司领导报告，并采取必要的应急措施，如设置警示标志、通知客户暂停使用设备等，防止问题扩大化。

(3) 反馈机制

巡检人员在每次巡检结束后，及时将《医疗器械巡检记录表》提交给售后服务部门，记录表应包含设备的基本信息、巡检时间、巡检

内容、发现的问题、处理情况、客户反馈等内容。

售后服务部门定期对巡检记录进行整理和分析，总结设备的常见问题、故障原因和处理方法，形成巡检报告，反馈给公司的研发、生产、质量控制等部门，为产品改进和质量提升提供依据。

建立客户反馈渠道，如电话、邮箱、在线客服等，及时收集客户对巡检服务的评价和建议，对客户提出的问题和意见进行认真处理和回复，不断改进巡检服务质量。



（四）服务保障体系

服务保障体系是指为了保障企业的服务质量和效率而采取的一系列措施和方法，我公司从以下几个方面制定了本项目的售后服务保障体系：

项目服务目标：

我公司有丰富的相关项目经验，能为采购人提供技术成熟、质量可靠的产品。

我们将以“质量第一，用户至上”为宗旨，运用先进的技术、科学的管理手段，精心组织，精心供货，精心安装调试。定期进行质量分析，强化质量检测与质量验收，不断完善服务保证体系，以优质的产品和完善的服务来回报业主。遵循公司的服务方针和承诺，确定服务目标——让业主满意，确保安装调试质量验收合格。

我公司拟提供的货物是原厂生产的、全新的未使用过的，完全符合原厂质量检测标准和国家和行业标准。具体详见采购需求。

我方按照采购人提供的供应计划（包括调整计划）及要求的品种和数量向采购人提供满足本合同技术规定要求的质量合格、全新的货物。在发货前，我对货物的质量、规格、性能、数量等进行准确而全面的检验。

服务保证体系：

为保证服务目标的顺利达成，我司分为以下几个方面进行：

1) 服务保证体系是实现服务目标的基本保障，我们将严格按照服务标准执行，建立、健全服务保证体系，牢固树立“人人都是质检工程师”，“服务就是信誉，信誉就是生命”的意识，加强过程控制，确保项目服务目标的实现。

2) 对项目的服务控制

我公司的服务保证能力由技术保证能力、项目管理能力、服务能力等构成。因此，我公司项目部确立了以培训、服务拉动项目服务管理的策略，有计划、有系统、有针对性地开展服务控制工作，以求实创新的思路，全力围绕服务控制的职能和相关文件的要求，为本项目的实施提供全方位、高品质的服务。

在本项目签订合同之初，我公司项目负责人将对项目有关管理人员进行质量管理体系运行的培训，对技术资料的管理、项目验收合格计划、质量检验计划的制定和实施进行指导。在项目实施过程中，及时跟踪项目的质量情况，对项目服务进行考核，同时促进项目与公司就本项目进行交流，必要时将对项目进行现场协助和指导，以确保服务目标的实现。

3) 组织机构与岗位职责

公司将委派具有类似项目安装调试经验的优秀项目管理人员负责，在公司的服务和监管下，充分发挥企业的整体优势 and 专业化能力，按照企业成熟的项目管理模式标准建立的质量保证体系来运作，以科学化管理体制，全面推行科学化、标准化、程序化、制度化的管理，以一流的管理、一流的技术、一流的安装和

一流的服务以及严谨的工作作风，精心组织，履行对业务的承诺，实现本项目的质量目标。

服务体系的运行：

我公司全体职工，牢固树立起“质量第一”和“竭诚为业主服务”的思想，特别是对项目整体服务意识尤为重要。

按照企业和项目的服务方针和服务目标开展服务管理工作，在横向展开到我司的各个工作人员，做到纵向衔接，横向协调。

实现服务管理业务标准化，管理流程程序化。明确规定出项目各个工作人员，各个环节的服务管理职能、职责、权限，并把工作体系之间的关系在整个项目范围中连接起来。

建立一套灵敏、高效的服务信息管理系统，规定服务信息反馈、传递、处理的程序和方式，保证整个项目信息全面、及时、准确。

建立服务管理小组，以组织、计划、协调综合服务管理活动同时要健全和完善相应的服务检查工作体系。通过项目上的服务管理活动来带动其它方面的管理工作，从而提高整个项目的管理水平。

为达到服务目标而开展项目服务控制的内容严格现场的安装调试工艺和操作规程，任何人都必须严格执行。

掌握整个项目的服务动态，这就是按照一定的要求，对服务状况进行综合统计与分析，及时掌握服务现状，发现问题，明确

对策和方向。

加强服务检验工作，充分发挥服务检验的重要作用，促使服务在管理状态下稳定与提高。

建立“服务管理点”，在安装现场中，对需要重点控制的服务特性、关键部位或服务薄弱环节，在一定时期内、一定条件下强化管理，使整个进度处于良好的控制状态。

组织保障：成立项目售后服务专项小组，由项目负责人担任组长，统筹售后服务工作，成员包括专属技术专员、本地化服务人员、总部技术支持工程师，明确各成员职责，建立绩效考核机制，将服务响应时间、维修质量、客户满意度等纳入考核，确保各项服务措施落到实处。

制度保障：制定《售后服务管理制度》《技术人员培训制度》《备件管理办法》《故障处理规范》等一系列规章制度，规范售后服务各环节操作，确保服务标准化、规范化；同时严格遵守《医疗器械经营质量管理规范》，确保售后服务全过程合规可控。

技术保障：建立技术支持团队，汇聚多名资深中央监护系统技术专家，针对复杂故障、技术难题，提供远程指导、现场支援等服务；定期组织技术人员开展培训、考核，更新技术知识，提升服务能力，确保能够应对各类售后需求。

质量保障：建立售后服务质量监督机制，安排专人负责监督售后服务全过程，定期开展服务质量检查，收集医院反馈意见，及时整改存在的问题；建立服务质量追溯体系，所有服务记录、

维修记录、培训记录均留存归档，可随时查阅，确保服务质量可追溯。

客户反馈保障：建立多渠道客户反馈机制，通过电话回访、现场调研、意见征集等方式，收集医院对售后服务的意见和建议，定期汇总分析，优化服务流程、提升服务质量，持续满足医院临床使用需求，确保客户满意度达到 98%以上，设备年故障率降低 20%以上。



（五）售后服务承诺

5.1 质保期承诺

设备质保期 6 年,我方承诺在质保期内软件免费升级,每年为设备提供 2 次免费保养,1 次免费校准。质保期出现故障,派出技术工程师到达现场处理故障,不收取维修、差旅、零配件等一切费用。质保期外的维修保养收取零件费,并保证备件如期供应。在保质期内,设备出现问题或采购人有服务需求的,接故障通知后 1 小时内作出有效回应,12 小时内到达现场提供服务,12 小时解决问题。

(1) 项目在安装调试过程中,我公司派专业技术人员对安装进行同步指导,并负责全套机组的调试运行,达到验收要求。负责派专业技术人员到现场进行设备安装、调试,达到正常运作要求,保证机器正常使用。在保质期内,设备出现问题或采购人有服务需求的,接故障通知后 1 小时内作出有效回应,12 小时内到达现场提供服务,12 小时解决问题。质保期内免费提供维护和保养服务并提供技术援助电话和售后服务电话:黄子华 19378933929,维修、换货中所有产生的一切费用由我公司承担。质保期外也要终身维护,零配件只收取成本费。

(2) 24 小时×365 天免费维修服务热线支持:400-820-3400。每半年至少提供二次维护保养,并提供保养报告单;定期的维护保养服务包括:设备的安全检查、设备清洁保养、性能测试及校准、运行状态检查等。质保期内需更换的损耗品由我公司免费提供。

(3) 提供中文操作手册、维护手册、维修手册、软件备份、故障代码表、备件清单、零部件、维修密码等维护维修必需的材料和信息,售后服务承诺书中根据采购人的实际情况对质量保证及售后服务方案做出详细服务承诺、提供详细的保养计划。

(4) 在保质期以后,我公司提供备件和维修服务。

7. 设备是全新整套的,符合国家各项有关质量标准制造的产品。我公司提供全新未使用过的、原产、原装整机的产品。

8. 我公司根据各自的实际情况对质量保证及售后服务方案做出更优的详细承诺。

9. 我公司不是投标产品的生产厂家,供货时我公司提供生产厂家或国内代理商授权书原件(代理商授权的须同时提供代理证书复印件)。

10. 保修期内维修由生产厂家而非经销商维修,在保质期以后,我公司提供备件和维修服务。

11. 我公司所投产品,如有质量监督部门要求对产品进行检测、检验时,必派出厂方代表协助检查,发现产品如有质量问题,我公司承担全部费用及相应的责任。



5.2 供货质量承诺

1) 质量方针

质量方针是企业经营总方针的组成部分，是企业管理者对质量的指导思想和承诺，是企业总的质量宗旨和方向，是营运的准则。企业质量方针有高度概括的特性，具有强烈的号召力。

质量方针是企业解决质量问题的出发点。企业在生产经营中，质量问题无处不在，无时不有，如生产的产品是否合格，工作是否依据程序和规章制度执行，出现不合格产品应如何进行处理等。质量管理就是在质量方面所进行的指导、协调、管理、控制和处置，当然也包括对质量问题的解决，质量方针是进行这些活动、过程的依据。

①为实现以顾客满意为目标，确保顾客的需求和期望得到确定，并转化为公司的产品和服务要求，特确定本公司的质量方针为：“视质量信誉为企业生命，向顾客提供优质产品和完善服务”履行自己的全部承诺，不断创新、改进，使产品质量水平处于同行业的前列。

②质量方针的制定和实施：

A、公司要以最好的质量和最高的效率保持企业的生命力，以顾客为关注焦点，实现对顾客的承诺；

B、方针与公司总体经营方针相适应、协调，是公司经营方针的重要组成部分。体现了满足要求和持续改进的承诺；

C、方针为制定和评审质量目标提供了框架，公司与质量有关的

各部门应在此基础上制定相应的质量目标及管理措施。

D、各级领导要将质量方针传达到管理、执行、验证和作业人员，使全体员工正确理解并坚决执行。

E、公司应不断地对质量方针进行适宜性评审，必要时可对其进行修改以适应公司内外环境的变化，执行《管理评审控制程序》；

F、对质量方针的批准、发布、评审、修改都应实行控制，执行《文件控制程序》。

2) 质量措施

A、所有产品的供应应严格按照招标文件要求的型号、技术参数等进行控制；

B、采购前对提供的品牌、型号、规格、产品合格证书、质量检验报告等进行仔细校对，由项目经理、技术人员共同对产品使用性能、供应能力进行评价，并由上级单位和监理单位认可，确定合格的产品供货；

C、所有产品必须是通过中国国家强制性产品认证，必须具备产品合格证书、质量保证书及产品使用证明书并经过监理及上级单位认可后方可使用；

D、采购计划，按设计和供应要求，必须明确货物的规格、型号、数量、技术参数要求、供货时间等，由供应技术负责人复查，项目经理批准。

3) 项目质量控制体系的依据

A、公司质量体系文件：供应前学习和熟悉质量体系文件，使每个供应人员对质量的控制体系充分了解；

B、国家现行的技术标准、规范；

C、公司管理规定；

D、投标文件和有关法律等；

4) 质量承诺

A、为确保产品的质量，我公司严格按照招标文件中明确的技术规格等文件的要求规定执行。如发生质量或与技术标准不符等问题，由我公司承担全部责任。

B、我公司保证所供货物是全新的，未使用过的，并完全符合招标文件要求的合格产品。

C、在交货后，我公司在贵方通知时限内派出服务小组进行售后服务。服务小组由我公司派出专人长期负责，随时做好因质量问题导致的更换等工作，并严格依照贵方的工作安排进行服务。对不合格的货物，由我公司负责调换，对原箱短少的货物，由我公司负责补齐。

D、我公司有完全责任和义务对贵方提供的技术参数的准确性进行复核，质量的监督、检测等，确保产品质量和交货期。由此造成的一切后果和法律责任等由我公司自行承担。

E、在合同货物质量保证期届满后，我公司保证继续为贵方提供

物品的备品服务，且我公司保证在货物使用期内以不高于任何第三方的优惠价格提供上述服务。

F、本公司保证所提供的货物是全新的，未使用过的，是与招标文件中技术标准要求相同的产品，并按招标文件中的各项质量标准和技术要求、规格型号为依据，满足招标文件中的技术规范要求和合同约定，保证所提供的产品全部高于实际检测结果。

G、我公司产品质量的控制，是按照 ISO9001 质量管理体系以及 ISO14001 管理体系的运作程序中的质量控制点而设置的，对质量控制，包括从采购入库和产品出库的检验把关。有问题的产品不入库，不合格的产品不出厂。

H、加强质量监督把关， 入库前抽检，出厂前复检，确保合格率 100%。贵方满意率 100%。

I、在接到通知 24 小时内到达现场，及时响应提供服务。

J、我公司若在此次招标中成交将严格履行合同，全力确保完成合同任务，在服务过程中，贵方可以随时跟踪、检查和验货、费用由我公司承担。

K、若我公司提供的货物若不符合质量标准要求时，贵方可有权拒绝接收，并要求我公司在指定的时间内重新提供。

5.3 售后服务质量承诺

责任保障：明确各岗位服务责任，建立“谁对接、谁负责，谁处置、谁跟进”的责任机制，确保问题有人管、责任有人担，杜绝推诿扯皮。

质量承诺：承诺所提供的耗材均符合国家质量标准及医院需求，若出现质量问题，承担全部责任（包括更换、赔偿、后续整改等）；售后服务响应时限、处置时限、投诉解决率等指标公开承诺，接受医院监督。

技术保障：组建专业技术团队，提供全方位技术支持，定期为医院开展耗材使用培训、操作指导，提升医院工作人员对耗材的使用能力，减少因操作不当导致的问题。

个性化服务：根据医院诊疗特点、耗材使用需求，提供个性化服务方案（如定制化配送时间、专属技术培训、针对性耗材储备），满足医院差异化需求。

快速响应优化：持续优化响应机制，缩短响应与处置时限，提升服务效率，减少医院等待时间，确保医院需求能够及时满足。

意见反馈闭环：对医院提出的意见、建议，建立闭环管理机制，确保“提出-受理-整改-反馈”全流程落实，让医院感受到被重视，提升满意度。

持续改进提升：以客户满意度为核心，定期分析服务过程中存在

的问题，持续优化服务流程、提升人员素养、完善保障措施，不断提升服务质量与客户体验，力争客户满意度保持在 95%以上。

