

广西政府采购云平台合同编号：12N49887002920261402

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-006

采购人：广西壮族自治区民族医院

中标供应商：广西海实医疗投资有限公司



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：12N49887002920261402

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-006

供应商（乙方）广西海实医疗投资有限公司

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	全自动生化分析仪（注册证名称：全自动生化免疫分析仪）	罗氏	cobas 8000	罗氏诊断公司 Roche Diagnostics GmbH	1	套	650000.00	650000.00
	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）陆拾伍万元整（小写）650000.00 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”规定以及招投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：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5年（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）广西海实医疗投资有限公司 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英岭路 1 号 1 号厂房 1 层 3 室
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：0771-5527197
电子邮箱：	电子邮箱：84494825@qq.com
开户银行：中国银行明秀东支行	开户银行：交通银行广西南宁青秀山支行
账号：6197 5748 5990	账号：4510 6050 5013 0012 4120 6
纳税人识别号：1245 1400 4988 70029K	91450100MABY2K3H1B
邮政编码：530001	邮政编码：530000
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） 2026年5月13日	乙方（章） 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

广西海实医疗投资有限公司：

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6：全自动生化分析仪(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：人民币陆拾伍万元整（¥650000.00）。

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



附件二：售后服务方案

3. 售后服务方案

一、项目技术人员配置及保障

（一）拟投入项目人员

广西海实医疗投资有限公司成立于 2022 年，公司深耕医疗健康领域四年，凭借合规经营与专业服务稳居行业活跃地位，建立涵盖知名品牌的医疗器械供应体系，可快速响应公共卫生应急需求与常规医疗采购需求。

我公司为本项目成立专项售后服务小组，投入不少于 1 名专业项目技术人员，全程负责本项目设备的售后服务对接工作，服务期限覆盖整个质保期，确保项目全流程有专人跟进、专人负责，杜绝服务断层、响应滞后等问题。具体相关人员如下：

姓名	性别	所属部门	职位	负责工作内容
马海忠	男	销售部	总经理	统筹项目整体实施，对接采购人项目负责人，协调内部资源（物流、技术、培训等），把控项目进度、质量及成本，处理项目实施过程中的重大问题，确保项目按计划推进，每周向采购人提交项目进度报告
李千	男	技术部	技术人员	全程对接本项目，负责设备安装调试、日常维护、故障维修、技术培训、耗材及备件对接、验收资料整理等全流程售后服务工作，确保与采购人高效沟通，及时响应各类服务需求。
杨柳	女	技术部	技术人员	负责制定针对性培训方案，开展操作人员技术培训（理论+实操），讲解设备工作原理、操作流程、日常维护、故障处理及安全规范，组织培训考核，确保操作人员熟练掌握相关技能，发放培训手册及合格证书。技术支持。

姓名	性别	所属部门	职位	负责工作内容
黄明宇	男	物流部	物流仓储专员	安排产品订购、出单开票、产品收货、出货、仓储管理及配送服务，按安全运输、降低损耗、保证质量、避免事故的原则，做好医疗器械的运输工作。
以上人员 2026 年度 1 月-4 月社保缴费证明材料详见附件《社保证明材料》				

（二）人员服务保障

1. **在岗承诺：**质保期内，项目技术人员不得擅自调离本项目岗位，如需调整，我司提前 15 个工作日书面通知采购人，经采购人同意后，更换同等或更高资质的技术人员，并补充提交新人员保缴费证明等佐证材料，确保服务连续性；
2. **专业培训：**我方将定期组织技术人员参加罗氏厂家举办的设备技术升级培训、故障维修进阶培训，确保其熟练掌握罗氏生化免疫分析仪的最新技术、维修技巧及服务规范，每年培训时长不低于 80 学时；
3. **专属对接：**为该技术人员配备专属工作电话（24 小时开机）及工作微信，建立采购人专属服务对接群，确保采购人可随时联系，及时反馈设备运行问题及服务需求。

二、耗材及备品备件供应保障

1. 为确保设备故障时能够及时更换零配件，避免因备件短缺导致设备停机，我方建立完善的耗材及备品备件供应体系，保障供应充足、调配快捷，全面满足设备运行及维修需求。
2. 结合罗氏生化免疫分析仪的核心部件易损性、设备运行负荷及招标文件要求，我方在广西南宁市（采购人所在地）设立专项备件仓库，储备充足的核心备件、常用备件及耗材。
3. **快捷调配：**采购人提出备件/耗材需求后，项目技术人员 1 小时内响应，南宁本地仓库储

备的备件/耗材，2 小时内送达采购人指定地点；本地仓库无储备的特殊备件，立即启动厂家调配流程，由罗氏厂家直接发货，确保 72 小时内送达；

4. 质量保障：所有备件/耗材均为罗氏原厂正品，具备厂家合格证明，杜绝假冒伪劣产品，质保期内如因备件/耗材质量问题导致设备故障，我方免费更换，并承担由此造成的一切损失；
5. 质保期后供应：质保期满后，我方仍将持续提供耗材及备件供应服务，价格优惠，供应时效不低于质保期内标准，确保设备长期稳定运行。

三、服务保障体系

我方建立“三级服务保障体系”，整合厂家资源、本地服务团队、项目专属人员，形成“快速响应、专业维修、全程跟踪”的服务模式，各项服务指标均优于招标文件要求，全面保障设备正常运行。

（一）三级服务保障架构

一级服务（项目专属人员）：由拟投入的项目技术人员组成，负责日常对接、简单故障处理、耗材/备件申领、培训组织、设备日常巡检等工作，确保第一时间响应采购人需求，解决常见问题；

二级服务（本地技术团队）：由我方组建的南宁本地专业维修团队组成，负责复杂故障维修、设备深度保养、技术支持等工作，为一级服务提供技术支撑，确保故障快速解决；

三级服务（罗氏厂家支持）：对接罗氏诊断中国官方售后服务中心，享受厂家专业技术支持、工程师上门支援、设备技术升级等服务，针对二级服务无法解决的疑难故障，立即启动厂家支援流程，确保故障得到彻底解决。

（二）响应时效保障

结合招标文件要求，我方进一步提升响应时效，具体承诺如下：

电话响应：维修电话 24 小时全天开通，项目技术人员、本地维修团队电话均 24 小时开机，采购人拨打报修电话后，10 分钟内完成电话响应，了解故障现象、初步判断故障原因，并提供初步解决方案（如软件故障可远程指导解决）；

现场响应：驻点工程师（项目技术人员）2 小时内到达现场，如驻点无法解决，本地维修团队 12 小时内到达现场；疑难故障需厂家工程师支援的，48 小时内厂家工程师到达现场服务；

故障解决时效：简单故障一般 2 小时内解决；一般故障（如普通备件更换）8 小时内解决；复杂故障（如核心部件维修、系统故障）24 小时内解决；疑难故障 72 小时内解决，如需更换特殊备件，故障解决时效可结合备件送达时间适当延长，但需提前书面告知采购人，并说明进度。

（三）售后服务机构设置

1. 本地售后服务机构

机构名称：广西海实医疗投资有限公司

地址：中国(广西)自由贸易试验区南宁片区英岭路 1 号厂房 1 层夹层 03 室

人员配置：不少于 3 名罗氏认证维修工程师、1 名备件管理员、1 名服务协调员。

服务范围：负责本项目设备的故障维修、日常保养、技术培训、备件调配、需求对接等全流程售后服务工作，为采购人提供就近、快捷的现场服务。

2. 厂家售后服务机构

对接机构：罗氏诊断产品（上海）有限公司

服务热线：400-820-8864、800-820-8864（24 小时服务）

服务支持：提供技术咨询、疑难故障支援、设备升级、工程师培训等服务，我方与厂家建立高效沟通机制，确保各类问题得到快速响应和解决。

四、详细售后服务流程

为规范售后服务行为，确保服务流程清晰、高效、可追溯，我方制定详细的售后服务流程，覆盖故障报修、故障处理、备件更换、服务回访、资料归档等全环节，具体流程如下：

（一）故障报修流程

1. 采购人发现设备故障后，可通过以下方式报修：科室可通过电话、App、微信公众号等三种方式报修。
2. 报修时需提供以下信息：设备型号、故障现象、发生时间、使用人员联系方式、是否影响正常检测工作等；
3. 我方接报后，10 分钟内完成响应，由项目技术人员记录报修信息，填写《故障报修登记表》，初步判断故障类型（简单故障、一般故障、复杂故障）。

（二）故障处理流程

简单故障：由项目技术人员通过电话、远程指导等方式，指导采购人工作人员进行故障处理（如参数调整、耗材更换、简单清洁等），2 小时内完成故障解决。

一般故障：项目技术人员 2 小时内到达现场，对故障进行全面检测，确定故障原因，如需更换常用备件，现场立即更换，8 小时内完成故障解决；

复杂故障：项目技术人员到达现场后，对故障进行初步检测，无法现场解决的，立即联系本地维修团队支援，24 小时内完成故障检测及维修方案制定；如需更换核心备件或厂家支援，立即启动相关流程，全程跟踪备件调配及厂家支援进度，及时向采购人反馈，72 小时内完成故障解决；

故障解决后，项目技术人员对设备进行全面调试，确保设备运行正常，邀请采购人工作人员现场确认，签署《故障处理确认单》。

（三）备件更换流程

1. 故障处理过程中，如需更换备件，项目技术人员填写《备件领用申请表》，注明备件名称、规格、数量、用途及更换原因；
2. 备件管理员核对库存，本地仓库有储备的，立即发放备件，项目技术人员现场更换；本地仓库无储备的，立即向厂家提交备件申领需求，跟踪备件送达进度；
3. 件更换完成后，项目技术人员对更换下来的旧备件进行登记、回收（如需返厂维修），填写《备件更换记录表》，注明更换时间、备件信息、更换人员等；
4. 质保期内，所有备件更换均免费；质保期后，备件更换按双方约定价格执行，提前向采购人报价，确认后再进行更换。

（四）日常保养流程

1. 保养频次：质保期内部每年进行 2 次以上免费保养，每年提供 1 次以上免费校准；
2. 常规保养内容：设备外部清洁、管路检查、参数校准、耗材余量检查、运行状态监测等。
3. 深度保养内容：设备内部清洁、核心部件检测、易损件检查及更换建议、系统软件升级、设备性能测试等；
4. 保养完成后，项目技术人员向采购人提交保养报告，说明设备运行状态、保养情况及注意事项，邀请采购人工作人员确认签字。

（五）服务回访流程

1. 故障解决后 7 个工作日内，由项目技术人员进行电话或现场回访，了解设备运行情况、采购人对服务的满意度，收集意见和建议，填写《服务回访记录表》；
2. 每季度进行 1 次全面回访，了解设备日常运行情况、耗材使用情况、培训需求等，及时解决采购人提出的各类问题；
3. 对回访中收集的意见和建议，我方及时整理、整改，形成整改报告，反馈给采购人，确保服务质量持续提升。

五、应急预案

为应对设备突发重大故障、不可抗力等特殊情况，避免因设备停机影响采购人正常工作，我方制定完善的应急预案，确保快速响应、有效处置，最大限度降低损失。

（一）应急响应机制

应急小组组建：成立以项目技术人员为组长，本地维修团队、厂家工程师为成员的应急小组，明确各成员职责，确保应急处置时分工明确、高效协作；

应急响应启动：当设备发生重大故障（如核心部件损坏、系统崩溃等），无法正常开展检测工作，或发生不可抗力（如自然灾害、突发停电等）导致设备故障时，采购人可立即拨打应急热线（项目技术人员专属电话），启动应急响应；

应急处置流程：

1. 应急小组接报后，项目技术人员 30 分钟内到达现场，对故障进行快速检测，判断故障严重程度；本地维修团队 1 小时内支援，如需厂家支援，立即联系厂家，请求紧急支援；同时，向采购人说明故障情况、处置方案及预计恢复时间。
2. 对已经送到的标本和急诊标本尽量采用院内其它同类仪器和方法完成检测。如分院有同类仪器可以完成工作的，我司技术人员协助把标本送分院检测。
3. 对未能及时排除仪器故障和院内无同类仪器和方法替代时，我司技术人员负责联系附近我方同型号仪器的同级医院实验室进行标本检测，以满足病人和临床需求。

（二）应急保障措施

人员保障：应急小组成员 24 小时待命，确保突发情况时能够及时到岗，快速开展处置工作；

备件保障：预留一定数量的应急备件（核心部件、常用备件），确保突发故障时能够快速调用；

通讯保障：应急小组成员电话、微信 24 小时畅通，建立应急沟通群，确保信息传递及时、准确；

物资保障：配备应急维修工具、备用设备（如条件允许），确保应急处置时所需物资齐全。

六、技术培训方案

为确保采购人工作人员能够熟练掌握罗氏生化免疫分析仪的操作、日常维护、故障排查等技能，我方提供多样化的培训方式，制定详细的培训计划，确保培训效果，全面满足采购人的培训需求。

具体培训内容如下：

1.1 仪器操作培训

（一）培训的目标：让检验科老师熟练掌握仪器的操作及日常维护

（二）培训内容如下：

1. 仪器的结构（基本掌握）
2. 开机前检查（熟悉掌握）
3. 开机程序（熟悉掌握）
4. 仪器操作（熟悉掌握）
 - 4.1 日常检查（熟悉掌握）
 - 4.2 操作使用流程（熟悉掌握）
 - 4.3 常见报警及故障处理（基本掌握）
5. 日常保养（熟悉掌握）
6. 关机。（熟悉掌握）

（三）培训方式：备安装调试完毕后，由项目技术人员在采购人现场进行实操培训，结合设备实际操作，手把手教学，确保每个参训人员都能熟练掌握操作技能。

（四）培训地点：检验科

（五）培训经费：无

反馈与考核：以老师的实操为考核目标，达到以上要求才能合格。

培训后：签字确认。

1.2 应用培训

初级培训：依所分专题类型设定不同场次

（一） 培训的目标：让科室老师掌握项目采血要求及项目简单临床意义

（二） 培训内容如下：

- 1) 分专题项目培训（比如肾功专题、糖代谢、血脂、铁代谢及特定蛋白专题）
- 2) 项目特定采血要求及注意事项
- 3) 项目具体临床应用价值及范围
- 4) 项目结果解读及非特异升高影响因素

（三） 培训地点及方式：检验科科室会及讨论会，通过线上或线下方式。

（四） 培训费用及考核反馈：培训费用无，考核方式为现场提问及问卷调查

中级培训：针对项目具体临床应用价值做院内、或临床科室的培训

（一） 培训的目标：让临床深入了解项目的临床应用价值及应用价值更新

（二） 培训内容如下：

- 1) 重点专题项目培训（比如肾脏疾病相关指标的临床价值、特定蛋白检测及标准化进展、糖代谢相关指标的应用等）
- 2) 临床应用价值全面介绍
- 3) 临床应用关注点
- 4) 相关临床案例分析

（三） 培训地点及方式：院内会或临床科室会，临床专家授课，通过线上或线下方式。

高级培训：根据特定培训需求，参加专题项目权威系统学习，比如各专题学术年会及自办高级专题学习

1.3 科室支持性培训计划

应科室针对性需求选择培训

(一) 培训的目标：科室支持性内容培训，助力科室发展

(二) 培训内容如下：

- 1) 科室流程管理培训
- 2) 精益管理培训
- 3) 性能验证培训
- 4) 质控管理培训

(三) 培训地点及方式：检验科科室会及讨论会，通过线上或线下方式。

(四) 培训费用及考核反馈

培训费用无，考核方式为现场提问及问卷调查

1.4 培训资料提供

培训过程中，我方将提供完整的培训资料，包括：

- 培训课件（纸质版及电子版）；
- 设备操作手册（纸质版及电子版）；
- 核心产品维修手册（纸质版及电子版）；
- 设备电气原理图（纸质版及电子版）；
- 操作规范流程图（纸质版及电子版）；
- 故障排查手册（纸质版及电子版）；
- 培训考核试卷及答案。

七、技术服务表单

为规范售后服务行为，确保服务过程可追溯、可核查，我方提供完善的技术服务表单，所有表单均由项目技术人员如实填写、整理归档，具体包括以下表单（可根据采购人需求调整）：

1. 《故障报修登记表》：记录报修信息、报修时间、响应时间、故障现象等；
2. 《故障处理记录表》：记录故障检测结果、故障原因、处理措施、处理时间、故障解决情

况、采购人确认意见等；

3. 《备件更换记录表》：记录备件更换信息、更换时间、更换人员、旧备件回收情况等；
4. 《设备常规保养记录表》：记录保养时间、保养内容、设备运行状态、保养人员、采购人确认意见等；
5. 《设备深度保养记录表》：记录深度保养内容、核心部件检测结果、易损件检查情况、软件升级情况等；
6. 《服务回访记录表》：记录回访时间、回访方式、回访内容、采购人意见和建议、整改情况等；
7. 《培训记录表》：记录培训时间、培训方式、培训内容、参训人员、考核结果等；
8. 《应急处置记录表》：记录应急事件发生时间、事件类型、处置措施、处置结果、恢复时间等；

所有技术服务表单均采用标准化格式，加盖我方公章及采购人确认签字后，作为售后服务档案归档，确保服务过程可追溯、可核查。

八、服务承诺

1. 负责送货上门，提供的产品是未使用过的全新产品。我公司负责安装调试，并负责现场培训相关人员至掌握设备操作及日常维护。
2. 质保期承诺：质保期自设备验收合格之日起计算 8 年，质保期内每年提供 2 次以上免费仪器保养。每年提供 1 次以上免费仪器校准；软件升级全免费。并免费提供上门服务、维修、备件更换、技术支持等服务，不收取任何费用。
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。
质保期满后，提供终身维护服务，收费标准合理、透明；

3. **响应时效承诺：**维修电话 24 小时全天开通，项目技术人员、本地维修团队电话均 24 小时开机，采购人拨打报修电话后，10 分钟内完成电话响应，了解故障现象、初步判断故障原因，并提供初步解决方案（如软件故障可远程指导解决）；先由专业的技术人员给予电话指导。如需技术人员现场服务，驻点工程师（项目技术人员）2 小时内到达现场，如驻点无法解决，本地维修团队 12 小时内到达现场；疑难故障需厂家工程师支援的，48 小时内厂家工程师到达现场服务。
4. **备件质量承诺：**所有备件/耗材均为罗氏原厂正品，具备合格证明，质保期内如因备件/耗材质量问题导致设备故障，免费更换，并承担由此造成的一切损失；
5. **培训承诺：**提供多样化的培训方式，确保培训效果，所有参训人员均能熟练掌握相关技能，培训资料齐全、规范；
6. **服务质量承诺：**秉持“用户第一”的服务理念，确保服务态度热情、专业，及时响应采购人需求，解决各类问题，采购人满意度不低于 98%；
7. **技术服务：**我司有专门的技术人员，24 小时开机服务。

九、联系方式

项目负责人：15877167573（24 小时开机服务）

项目技术人员：18507738233（24 小时开机服务）

罗氏全国统一服务热线：800-820-8864、400-820-8864（7×24 小时服务）

投标人名称(电子签章)：广西海实医疗投资有限公司

日期：2026 年 4 月 22 日

附件：《社保证明材料》

3. 售后服务方案

一、项目技术人员配置及保障

（一）拟投入项目人员

广西海实医疗投资有限公司成立于 2022 年，公司深耕医疗健康领域四年，凭借合规经营与专业服务稳居行业活跃地位，建立涵盖知名品牌的医疗器械供应体系，可快速响应公共卫生应急需求与常规医疗采购需求。

我公司为本项目成立专项售后服务小组，投入不少于 1 名专业项目技术人员，全程负责本项目设备的售后服务对接工作，服务期限覆盖整个质保期，确保项目全流程有专人跟进、专人负责，杜绝服务断层、响应滞后等问题。具体相关人员如下：

姓名	性别	所属部门	职位	负责工作内容
马海忠	男	销售部	总经理	统筹项目整体实施，对接采购人项目负责人，协调内部资源（物流、技术、培训等），把控项目进度、质量及成本，处理项目实施过程中的重大问题，确保项目按计划推进，每周向采购人提交项目进度报告
李千	男	技术部	技术人员	全程对接本项目，负责设备安装调试、日常维护、故障维修、技术培训、耗材及备件对接、验收资料整理等全流程售后服务工作，确保与采购人高效沟通，及时响应各类服务需求。
杨柳	女	技术部	技术人员	负责制定针对性培训方案，开展操作人员技术培训（理论+实操），讲解设备工作原理、操作流程、日常维护、故障处理及安全规范，组织培训考核，确保操作人员熟练掌握相关技能，发放培训手册及合格证书。技术支持。

姓名	性别	所属部门	职位	负责工作内容
黄明宇	男	物流部	物流仓储专员	安排产品订购、出单开票、产品收货、出货、仓储管理及配送服务，按安全运输、降低损耗、保证质量、避免事故的原则，做好医疗器械的运输工作。
以上人员 2026 年度 1 月-4 月社保缴费证明材料详见附件《社保证明材料》				

（二）人员服务保障

1. **在岗承诺：**质保期内，项目技术人员不得擅自调离本项目岗位，如需调整，我司提前 15 个工作日书面通知采购人，经采购人同意后，更换同等或更高资质的技术人员，并补充提交新人员保缴费证明等佐证材料，确保服务连续性；
2. **专业培训：**我方将定期组织技术人员参加罗氏厂家举办的设备技术升级培训、故障维修进阶培训，确保其熟练掌握罗氏生化免疫分析仪的最新技术、维修技巧及服务规范，每年培训时长不低于 80 学时；
3. **专属对接：**为该技术人员配备专属工作电话（24 小时开机）及工作微信，建立采购人专属服务对接群，确保采购人可随时联系，及时反馈设备运行问题及服务需求。

二、耗材及备品备件供应保障

1. 为确保设备故障时能够及时更换零配件，避免因备件短缺导致设备停机，我方建立完善的耗材及备品备件供应体系，保障供应充足、调配快捷，全面满足设备运行及维修需求。
2. 结合罗氏生化免疫分析仪的核心部件易损性、设备运行负荷及招标文件要求，我方在广西南宁市（采购人所在地）设立专项备件仓库，储备充足的核心备件、常用备件及耗材。
3. **快捷调配：**采购人提出备件/耗材需求后，项目技术人员 1 小时内响应，南宁本地仓库储

备的备件/耗材，2 小时内送达采购人指定地点；本地仓库无储备的特殊备件，立即启动厂家调配流程，由罗氏厂家直接发货，确保 72 小时内送达；

4. 质量保障：所有备件/耗材均为罗氏原厂正品，具备厂家合格证明，杜绝假冒伪劣产品，质保期内如因备件/耗材质量问题导致设备故障，我方免费更换，并承担由此造成的一切损失；
5. 质保期后供应：质保期满后，我方仍将持续提供耗材及备件供应服务，价格优惠，供应时效不低于质保期内标准，确保设备长期稳定运行。

三、服务保障体系

我方建立“三级服务保障体系”，整合厂家资源、本地服务团队、项目专属人员，形成“快速响应、专业维修、全程跟踪”的服务模式，各项服务指标均优于招标文件要求，全面保障设备正常运行。

（一）三级服务保障架构

一级服务（项目专属人员）：由拟投入的项目技术人员组成，负责日常对接、简单故障处理、耗材/备件申领、培训组织、设备日常巡检等工作，确保第一时间响应采购人需求，解决常见问题；

二级服务（本地技术团队）：由我方组建的南宁本地专业维修团队组成，负责复杂故障维修、设备深度保养、技术支持等工作，为一级服务提供技术支撑，确保故障快速解决；

三级服务（罗氏厂家支持）：对接罗氏诊断中国官方售后服务中心，享受厂家专业技术支持、工程师上门支援、设备技术升级等服务，针对二级服务无法解决的疑难故障，立即启动厂家支援流程，确保故障得到彻底解决。

（二）响应时效保障

结合招标文件要求，我方进一步提升响应时效，具体承诺如下：

电话响应：维修电话 24 小时全天开通，项目技术人员、本地维修团队电话均 24 小时开机，采购人拨打报修电话后，10 分钟内完成电话响应，了解故障现象、初步判断故障原因，并提供初步解决方案（如软件故障可远程指导解决）；

现场响应：驻点工程师（项目技术人员）2 小时内到达现场，如驻点无法解决，本地维修团队 12 小时内到达现场；疑难故障需厂家工程师支援的，48 小时内厂家工程师到达现场服务；

故障解决时效：简单故障一般 2 小时内解决；一般故障（如普通备件更换）8 小时内解决；复杂故障（如核心部件维修、系统故障）24 小时内解决；疑难故障 72 小时内解决，如需更换特殊备件，故障解决时效可结合备件送达时间适当延长，但需提前书面告知采购人，并说明进度。

（三）售后服务机构设置

1. 本地售后服务机构

机构名称：广西海实医疗投资有限公司

地址：中国（广西）自由贸易试验区南宁片区英岭路 1 号厂房 1 层夹层 03 室

人员配置：不少于 3 名罗氏认证维修工程师、1 名备件管理员、1 名服务协调员。

服务范围：负责本项目设备的故障维修、日常保养、技术培训、备件调配、需求对接等全流程售后服务工作，为采购人提供就近、快捷的现场服务。

2. 厂家售后服务机构

对接机构：罗氏诊断产品（上海）有限公司

服务热线：400-820-8864、800-820-8864（24 小时服务）

服务支持：提供技术咨询、疑难故障支援、设备升级、工程师培训等服务，我方与厂家建立高效沟通机制，确保各类问题得到快速响应和解决。

四、详细售后服务流程

为规范售后服务行为，确保服务流程清晰、高效、可追溯，我方制定详细的售后服务流程，覆盖故障报修、故障处理、备件更换、服务回访、资料归档等全环节，具体流程如下：

（一）故障报修流程

1. 采购人发现设备故障后，可通过以下方式报修：科室可通过电话、App、微信公众号等三种方式报修。
2. 报修时需提供以下信息：设备型号、故障现象、发生时间、使用人员联系方式、是否影响正常检测工作等；
3. 我方接报后，10 分钟内完成响应，由项目技术人员记录报修信息，填写《故障报修登记表》，初步判断故障类型（简单故障、一般故障、复杂故障）。

（二）故障处理流程

简单故障：由项目技术人员通过电话、远程指导等方式，指导采购人工作人员进行故障处理（如参数调整、耗材更换、简单清洁等），2 小时内完成故障解决。

一般故障：项目技术人员 2 小时内到达现场，对故障进行全面检测，确定故障原因，如需更换常用备件，现场立即更换，8 小时内完成故障解决；

复杂故障：项目技术人员到达现场后，对故障进行初步检测，无法现场解决的，立即联系本地维修团队支援，24 小时内完成故障检测及维修方案制定；如需更换核心备件或厂家支援，立即启动相关流程，全程跟踪备件调配及厂家支援进度，及时向采购人反馈，72 小时内完成故障解决；

故障解决后，项目技术人员对设备进行全面调试，确保设备运行正常，邀请采购人工作人员现场确认，签署《故障处理确认单》。

（三）备件更换流程

1. 故障处理过程中，如需更换备件，项目技术人员填写《备件领用申请表》，注明备件名称、规格、数量、用途及更换原因；
2. 备件管理员核对库存，本地仓库有储备的，立即发放备件，项目技术人员现场更换；本地仓库无储备的，立即向厂家提交备件申领需求，跟踪备件送达进度；
3. 件更换完成后，项目技术人员对更换下来的旧备件进行登记、回收（如需返厂维修），填写《备件更换记录表》，注明更换时间、备件信息、更换人员等；
4. 质保期内，所有备件更换均免费；质保期后，备件更换按双方约定价格执行，提前向采购人报价，确认后再进行更换。

（四）日常保养流程

1. 保养频次：质保期内部每年进行 2 次以上免费保养，每年提供 1 次以上免费校准；
2. 常规保养内容：设备外部清洁、管路检查、参数校准、耗材余量检查、运行状态监测等。
3. 深度保养内容：设备内部清洁、核心部件检测、易损件检查及更换建议、系统软件升级、设备性能测试等；
4. 保养完成后，项目技术人员向采购人提交保养报告，说明设备运行状态、保养情况及注意事项，邀请采购人工作人员确认签字。

（五）服务回访流程

1. 故障解决后 7 个工作日内，由项目技术人员进行电话或现场回访，了解设备运行情况、采购人对服务的满意度，收集意见和建议，填写《服务回访记录表》；
2. 每季度进行 1 次全面回访，了解设备日常运行情况、耗材使用情况、培训需求等，及时解决采购人提出的各类问题；
3. 对回访中收集的意见和建议，我方及时整理、整改，形成整改报告，反馈给采购人，确保服务质量持续提升。

五、应急预案

为应对设备突发重大故障、不可抗力等特殊情况，避免因设备停机影响采购人正常工作，我方制定完善的应急预案，确保快速响应、有效处置，最大限度降低损失。

（一）应急响应机制

应急小组组建：成立以项目技术人员为组长，本地维修团队、厂家工程师为成员的应急小组，明确各成员职责，确保应急处置时分工明确、高效协作；

应急响应启动：当设备发生重大故障（如核心部件损坏、系统崩溃等），无法正常开展检测工作，或发生不可抗力（如自然灾害、突发停电等）导致设备故障时，采购人可立即拨打应急热线（项目技术人员专属电话），启动应急响应；

应急处置流程：

1. 应急小组接报后，项目技术人员 30 分钟内到达现场，对故障进行快速检测，判断故障严重程度；本地维修团队 1 小时内支援，如需厂家支援，立即联系厂家，请求紧急支援；同时，向采购人说明故障情况、处置方案及预计恢复时间。
2. 对已经送到的标本和急诊标本尽量采用院内其它同类仪器和方法完成检测。如分院有同类仪器可以完成工作的，我司技术人员协助把标本送分院检测。
3. 对未能及时排除仪器故障和院内无同类仪器和方法替代时，我司技术人员负责联系附近我方同型号仪器的同级医院实验室进行标本检测，以满足病人和临床需求。

（二）应急保障措施

人员保障：应急小组成员 24 小时待命，确保突发情况时能够及时到岗，快速开展处置工作；

备件保障：预留一定数量的应急备件（核心部件、常用备件），确保突发故障时能够快速调用；

通讯保障：应急小组成员电话、微信 24 小时畅通，建立应急沟通群，确保信息传递及时、准确；

物资保障：配备应急维修工具、备用设备（如条件允许），确保应急处置时所需物资齐全。

六、技术培训方案

为确保采购人工作人员能够熟练掌握罗氏生化免疫分析仪的操作、日常维护、故障排查等技能，我方提供多样化的培训方式，制定详细的培训计划，确保培训效果，全面满足采购人的培训需求。

具体培训内容如下：

1.1 仪器操作培训

（一）培训的目标：让检验科老师熟练掌握仪器的操作及日常维护

（二）培训内容如下：

1. 仪器的结构（基本掌握）
2. 开机前检查（熟悉掌握）
3. 开机程序（熟悉掌握）
4. 仪器操作（熟悉掌握）
 - 4.1 日常检查（熟悉掌握）
 - 4.2 操作使用流程（熟悉掌握）
 - 4.3 常见报警及故障处理（基本掌握）
5. 日常保养（熟悉掌握）
6. 关机。（熟悉掌握）

（三）培训方式：备安装调试完毕后，由项目技术人员在采购人现场进行实操培训，结合设备实际操作，手把手教学，确保每个参训人员都能熟练掌握操作技能。

（四）培训地点：检验科

（五）培训经费：无

反馈与考核：以老师的实操为考核目标，达到以上要求才能合格。

培训后：签字确认。

1.2 应用培训

初级培训：依所分专题类型设定不同场次

（一） 培训的目标：让科室老师掌握项目采血要求及项目简单临床意义

（二） 培训内容如下：

- 1) 分专题项目培训（比如肾功专题、糖代谢、血脂、铁代谢及特定蛋白专题）
- 2) 项目特定采血要求及注意事项
- 3) 项目具体临床应用价值及范围
- 4) 项目结果解读及非特异升高影响因素

（三） 培训地点及方式：检验科科室会及讨论会，通过线上或线下方式。

（四） 培训费用及考核反馈：培训费用无，考核方式为现场提问及问卷调查

中级培训：针对项目具体临床应用价值做院内、或临床科室的培训

（一） 培训的目标：让临床深入了解项目的临床应用价值及应用价值更新

（二） 培训内容如下：

- 1) 重点专题项目培训（比如肾脏疾病相关指标的临床价值、特定蛋白检测及标准化进展、糖代谢相关指标的应用等）
- 2) 临床应用价值全面介绍
- 3) 临床应用关注点
- 4) 相关临床案例分析

（三） 培训地点及方式：院内会或临床科室会，临床专家授课，通过线上或线下方式。

高级培训：根据特定培训需求，参加专题项目权威系统学习，比如各专题学术年会及自办高级专题学习

1.3 科室支持性培训计划

应科室针对性需求选择培训

(一) 培训的目标：科室支持性内容培训，助力科室发展

(二) 培训内容如下：

- 1) 科室流程管理培训
- 2) 精益管理培训
- 3) 性能验证培训
- 4) 质控管理培训

(三) 培训地点及方式：检验科科室会及讨论会，通过线上或线下方式。

(四) 培训费用及考核反馈

培训费用无，考核方式为现场提问及问卷调查

1.4 培训资料提供

培训过程中，我方将提供完整的培训资料，包括：

- 培训课件（纸质版及电子版）；
- 设备操作手册（纸质版及电子版）；
- 核心产品维修手册（纸质版及电子版）；
- 设备电气原理图（纸质版及电子版）；
- 操作规范流程图（纸质版及电子版）；
- 故障排查手册（纸质版及电子版）；
- 培训考核试卷及答案。

七、技术服务表单

为规范售后服务行为，确保服务过程可追溯、可核查，我方提供完善的技术服务表单，所有表单均由项目技术人员如实填写、整理归档，具体包括以下表单（可根据采购人需求调整）：

1. 《故障报修登记表》：记录报修信息、报修时间、响应时间、故障现象等；
2. 《故障处理记录表》：记录故障检测结果、故障原因、处理措施、处理时间、故障解决情

况、采购人确认意见等；

3. 《备件更换记录表》：记录备件更换信息、更换时间、更换人员、旧备件回收情况等；
4. 《设备常规保养记录表》：记录保养时间、保养内容、设备运行状态、保养人员、采购人确认意见等；
5. 《设备深度保养记录表》：记录深度保养内容、核心部件检测结果、易损件检查情况、软件升级情况等；
6. 《服务回访记录表》：记录回访时间、回访方式、回访内容、采购人意见和建议、整改情况等；
7. 《培训记录表》：记录培训时间、培训方式、培训内容、参训人员、考核结果等；
8. 《应急处置记录表》：记录应急事件发生时间、事件类型、处置措施、处置结果、恢复时间等；

所有技术服务表单均采用标准化格式，加盖我方公章及采购人确认签字后，作为售后服务档案归档，确保服务过程可追溯、可核查。

八、服务承诺

1. 负责送货上门，提供的产品是未使用过的全新产品。我公司负责安装调试，并负责现场培训相关人员至掌握设备操作及日常维护。
2. 质保期承诺：质保期自设备验收合格之日起计算 8 年，质保期内每年提供 2 次以上免费仪器保养。每年提供 1 次以上免费仪器校准；软件升级全免费。并免费提供上门服务、维修、备件更换、技术支持等服务，不收取任何费用。
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。
质保期满后，提供终身维护服务，收费标准合理、透明；

3. **响应时效承诺：**维修电话 24 小时全天开通，项目技术人员、本地维修团队电话均 24 小时开机，采购人拨打报修电话后，10 分钟内完成电话响应，了解故障现象、初步判断故障原因，并提供初步解决方案（如软件故障可远程指导解决）；先由专业的技术人员给予电话指导。如需技术人员现场服务，驻点工程师（项目技术人员）2 小时内到达现场，如驻点无法解决，本地维修团队 12 小时内到达现场；疑难故障需厂家工程师支援的，48 小时内厂家工程师到达现场服务。
4. **备件质量承诺：**所有备件/耗材均为罗氏原厂正品，具备合格证明，质保期内如因备件/耗材质量问题导致设备故障，免费更换，并承担由此造成的一切损失；
5. **培训承诺：**提供多样化的培训方式，确保培训效果，所有参训人员均能熟练掌握相关技能，培训资料齐全、规范；
6. **服务质量承诺：**秉持“用户第一”的服务理念，确保服务态度热情、专业，及时响应采购人需求，解决各类问题，采购人满意度不低于 98%；
7. **技术服务：**我司有专门的技术人员，24 小时开机服务。

九、联系方式

项目负责人：15877167573（24 小时开机服务）

项目技术人员：18507738233（24 小时开机服务）

罗氏全国统一服务热线：800-820-8864、400-820-8864（7×24 小时服务）

投标人名称(电子签章)：广西海实医疗投资有限公司

日期：2026 年 4 月 22 日