



合同编号: JM-2025-03-00225-4(2025ZCZB0303-4)



药房智慧化管理系统采购合同（04 包）

合同编号: JM-2025-03-00225-4(2025ZCZB0303-4)

甲方: 浙江大学医学院附属妇产科医院吉林医院（长春市妇产医院、长春市妇幼保健院）

乙方: 长春市瑞普医疗器械有限公司

依照《中华人民共和国民法典》及国家有关法律法规的规定, 根据浙江大学医学院附属妇产科医院吉林医院（长春市妇产医院、长春市妇幼保健院）药房智慧化管理系统采购项目-04 包, 采购项目编号: JM-2025-03-00225-4(2025ZCZB0303-4) 的招标结果, 乙方为中标单位, 经甲、乙双方协商一致, 签订本合同。乙方必须保证具有采购项目所列产品和服务的经营权力, 并且乙方应将《营业执照》副本复印件加盖公章提交给甲方。组成合同的各项文件应相互解释, 互为说明。除合同另有规定外, 其优先顺序如下:

- (1) 合同协议书
- (2) 成交通知书
- (3) 投标文件及附件（如有负偏离招标文件要求的内容, 则无条件按招标文件执行）
- (4) 招标文件
- (5) 标准、规范及有关技术文件

一、采购项目

序号	申请产品名称	注册证产品名称	注册证编号	规格/型号	数量	单价(万元)	总价(万元)	制造商
1	十功能自动煎药机	无	无	YJD20D-GL	5 台	1.8	9	北京东华原医疗设备有限责任公司
2	中药汤剂包装机	无	无	YB50-250	5 台	0.695	3.475	北京东华原医疗设备有限责任公司
合计总价金额（小写）							人民币 12.475 万元	
合计总价金额（大写）							人民币壹拾贰万肆仟柒佰伍拾元整	

注: 以上产品属于非医疗器械, 详情见附件 3。

二、质量要求

1.乙方提供的产品及其包装必须符合《医疗器械管理条例》等医疗器械法律法规的要求, 并按要求向甲方提供全部有关资质文件（包括但不限于《营业执照》《开户许可证》）和产品证明文件。

2.甲、乙双方应共同对产品的质量实行跟踪记录。若因产品的质量引发医疗事故或纠纷甲方先与患方协商后, 由乙方承担全部赔偿责任。

3.乙方应保证产品是由本合同所认定的制造商所生产制造的、全新并未使用过的产品且产品的生产日期（以产品标签、标识为准）: 货物达到医院指定地点之日前 6 个月内（国产产品）、12 个月（进口产品）, 其质量和规格/型号均符合本合同之约定, 需附产品合格证和相关部门认证。

4.在乙方供货的过程中, 如出现以非中标品牌的产品代替中标品牌产品的情况, 甲方有权拒收此产品, 并有权单方解除合同, 乙方必须向甲方支付合同总价款 30% 的违约金, 由此产生的一切后果由乙方自行承担。

5.乙方应保证交付的产品完全符合其投标文件中响应的参数的要求, 否则甲方有权拒收此产品, 并有权单方解除合同, 乙方必须向甲方支付合同总价款 30% 的违约金, 由此产生的一切后果由乙方自行承担。

三、交货及运输

1.自本合同签订生效之日起, 乙方应保证 30 日之内交货, 到货后 15 日内安装调试完成。

2.乙方负责产品包装并安全运抵甲方指定科室, 运输费、保险费、装卸费由乙方承担。

3.乙方交付的产品均应有良好的防潮、防锈、防腐及防碰撞等措施,凡由于运输及包装不良等原因造成的损失和由此产生的费用均由乙方承担。

4.产品运抵后,开启包装前由甲方暂时保管,在外包装完整无破损的情况下,开启包装后产品出现任何问题由乙方承担责任;开箱工作应在甲方采购部门器械科和使用科室工作人员、乙方工作人员同时在场的情况下进行,按装箱单进行清点接收并签署清点接收书;如果乙方不能及时与甲方共同清点交接,由此造成产品的缺失、破损等结果,由乙方承担全部责任。

四、安装调试及验收

1.甲方确定器械科为管理科室,联系电话: 0431-82903664。

2.乙方在甲方接收产品之日起三天内派技术人员到达现场,乙方负责产品的免费安装、调试及协助甲方验收,并负责免费培训甲方相关科室使用人员达到正确了解使用本产品水平。

3.甲方器械科工作人员负责产品安装、调试、培训过程中对乙方的管理,及乙方与甲方相关科室的协调沟通工作,并按合同正本及配置清单对产品及其全套产品资料(国产产品包括:产品使用说明书、维修保养手册和产品合格证等,此外,如本合同采购项目所列产品为进口产品的还应包括:中华人民共和国海关进口货物报关单和中华人民共和国出入境检验检疫入境货物检验检疫证明)进行正式验收,签署《安装、调试、培训、考核验收单》。

五、质保期和售后服务

1.乙方承担所提供产品的全部售后服务和技术支持,免费提供产品使用中必要的培训及指导,直至申请使用人员能够正确了解使用本产品。乙方应对甲方设备使用科室人员及医学工程师提供(每年至少各1次)的综合培训,形式包括理论与操作,内容涵盖预防性及常规性技术指导。培训时间需经双方商定后安排,培训地点包含但不仅限于医院内。乙方应向操作人员、医生及医学工程师提供应用和保养方面的知识和经验,经常为甲方提供学习和技术研讨会信息。

2.自产品安装、调试、培训、考核验收合格之日起开始计算产品的质保期及保修期,产品的质保期及保修期均为 36 个月(全保,含更换相应零部件)。质保期内出现产品质量问题,乙方应在接到甲方通知后无条件更换零部件,承担由此产生的一切费用,在新换产品到来并验收合格之前,乙方应提供同品牌型号的备用产品,否则按该产品每天平均收入(参照上月收入总额计算)的 70%对甲方进行赔偿,如设备收入无法确定的,乙方应每日按合同总价款的 1%对甲方进行赔偿。如甲方因发展需要,出现布局调整或搬迁,乙方免费提供设计布局指导及拆装服务。

3.质量保证期(简称“质保期”):质保期为整机(含第三方配置)免费全保,涵盖人工费、零配件更换、软件升级、维护保养等各项费用,并提供易损件零配件报价。乙方提供原厂系统免费软件升级服务,并在大型特殊设备使用初期提供伴随服务,配备具有临床相关专业经验和相应资质的工程师协助甲方调试、操作设备。乙方须向采购人提供设备使用维护手册、维修手册、软件备份、故障代码表、维修密码等资料,且根据设备技术更新及时更新补充资料。甲、乙双方双方应签订《售后服务承诺书》(见附件)作为合同附件,明确售后服务相关事项。

4.质保期内,非因甲方人为原因致使设备出现质量或故障问题,乙方负责维修并承担费用。甲方发出维修通知后,2 小时响应,24 小时内上门维修(包括节假日),提供 24 小时维修电话,提供消耗品和保修期后常用零配件的供应价格与折扣。否则甲方有权请第三方维修,费用由乙方承担。售后联系人:徐飞龙,联系电话:15584402246;提供 24 小时维修电话:400-888-0258。设备每次停机维修时间不超过 3 天(如更换重要配件可按三个工作日计算),如乙方违反本条款约定,每违反一次,应向甲方支付合同金额 1%的违约金并赔偿甲方经济损失;乙方超过十天仍未履行更换或保修义务,甲方有权单方面解除合同并要求乙方承担合同总价款 20%的违约金,违约金无法弥补甲方损失的,乙方还应承担赔偿责任。

5.零配件供应:所有更换的零配件均为原厂认证合格的、未经使用的零配件,且备品备件库须保证设备10年以上使用。超过免费质保期后,对所提供产品备件、配件做相应保留,便于日后常规维修之所需,乙方对其提供的产品在设备寿命期内提供有偿保修服务,酌情收取成本费。

6.保养:乙方应在质保期内每年至少提供2次设备维护保养,并在每次保养后向甲方提供保养服务报告及关键保养信息记录,包括保养时间、内容和设备运行状况评估等。

7.报告:质保期内,乙方每年至少提供1次涵盖故障原因分析、质控情况、设备年度运行状态的综合报告,特殊故障时需额外提交专项故障分析报告,报告应包含故障关键信息及解决措施等核心内容,为甲方提供设备故障及运行的关键信息参考,助其了解设备情况并利于乙方改进服务质量。

8.设备校准:需校准的实验室设备,乙方提供每年至少一次设备校准,免费提供设备校准所需的试剂及耗材,并提供校准报告。如设备维修后需校准,也免费提供以上服务。

9.开机率:质保期内,乙方须保证设备开机率达到95%以上,否则按该设备上个月的收入总额计算每日平均值按日赔偿甲方损失,或相应延长保修期,质保金给付日期也相应延长。如无法确定设备收入额的,乙方每日应向甲方支付合同总价款1%的违约金,违约金无法弥补给甲方造成的损失,乙方还应承担赔偿责任。乙方应建立设备运行监测系统,定期向甲方提供设备开机率报告。

10.乙方应依据投标文件中的承诺,全面开展相应服务工作,涵盖售后服务与质量保证两方面。在售后服务上,需按照售后服务方案,明确售后服务网点的地理位置、服务范围与人员配置,提供拟投入售后服务人员的数量、专业技能、资质证书及培训计划,制定详细的日常维护保养计划,包括项目、周期、方法、工具和材料,同时确定故障响应时间及措施,明确各环节时间节点、解决措施及应急预案。在质量保证方面,应依照所承诺的质量保证体系及措施,实施货物出厂运输保护措施与安装调试质量保障措施,提供所投产品合法来源渠道证明,如采购合同、发票等,并严格执行质量保证制度,包括质量目标、控制流程、检验标准以及问题反馈处理机制,确保服务质量与产品质量均达到投标承诺标准,为甲方提供优质、可靠、高效的服务体验。

11.质保期满后,设备的维保价格不高于中标价(成交价)的6.5%及乙方在投标文件中承诺的价格折扣。乙方应在质保期临近结束时向甲方提交详细的质保期满后维保方案和价格清单,包括维保服务的内容、范围、频次、响应时间以及收费标准等信息,供甲方审核和选择。

12.乙方根据甲方场地情况,提供设备安装所需的全部配套用品,保障安装顺利进行,包括但不限于配电箱(元器件是ABB品牌,符合国标标准)等用物。

六、付款方式

1.签订购货合同后,甲方30天内支付货款的30%作为预付款。

2.在设备验收合格投入使用、完成使用科室人员培训后,甲方30天内支付60%货款。

3.在设备投入正常使用满一年后,乙方提供(由甲方工程师、设备使用科室负责人或设备操作人员及厂家授权工程师共同签字确认的2次/年免费设备维修、维护保养原始记录、1次/年的校准报告、预防维护报告、培训相关原始资料、年度运行报告、故障原因分析报告及建议和解决方案)后,30日内无息支付剩余10%货款。

4.付款方式:乙方将开具的等额合法有效发票和加盖公章的发票查验证明一并提交给甲方后,甲方以银行转账方式付款(人民币结算)。发票必须严格按照该产品注册证/备案凭证注明的产品名称,及本合同所示产品的规格/型号、数量、单价、金额等项目开具。

七、保密责任

1.任一方应仅为本合同目的合理使用对方保密信息,除经对方事先书面授权或者根据适用法律法规的规定需要向政府部门以及监管机构披露外,不得为本合同以外的其他目的使用、处分相关信息或从对方保密信息取得任何利益。

2.任一方应采取必要措施,将己方知悉或了解对方保密信息的人员限制在为本合同目的服务的相关人员范围之内,并且就该等人员履行保密义务的行为向对方承担责任。

3.任一方应对获取的对方保密信息视同为已方的保密资料进行妥善保管。

4.接受方不得对披露方提供的任何保密信息进行拆解、破译、反编译、反汇编及反向工程。

本条款所述“保密信息”是指不为公众所知悉,由一方以书面、口头等形式向对方披露或提供的各类数据、技术诀窍、研究成果、商业计划、客户信息、文档模版、编程规范、开发流程、质量标准以及披露方从第三方处获得的应保密的信息。

八、违约责任

1.乙方必须保证所供产品的质量、规格/型号、产地及制造商符合本合同约定,如有误差乙方应无条件退换并承担由此产生的一切费用,在新换产品到来并验收合格之前,乙方应提供同品牌型号的备用产品,达到满足甲方正常工作需要,否则乙方应按该产品每天平均收入(以该产品上个月的收入总额为参照计算每天平均收入)的70%对甲方进行赔偿,如更换后的产品质量、规格/型号、产地及制造商等仍不符合合同约定的,甲方有权解除本合同,未支付的货款不予支付,已支付的货款有权要求乙方返还,并有权要求乙方支付合同总价款20%的违约金,违约金无法弥补甲方损失的,乙方还应承担赔偿责任。

2.乙方必须全面履行合同义务,按合同约定准时、准数供货,每延迟一天需支付合同总价款1%的违约金,逾期十五天以上的,甲方有权解除本合同,未支付的货款不予支付,已支付的货款有权要求乙方返还,并有权要求乙方支付合同总价款20%的违约金,违约金无法弥补甲方损失的,还应向甲方承担赔偿责任。

3.如产品经验收为不合格,乙方应立即更换或整改,交货期限不延长,乙方每延迟交货一天向甲方支付合同总价款1%的违约金;延迟超过十五天仍未验收合格,甲方有权单方面终止合同,未支付的货款不予支付,已支付的货款有权要求乙方返还,并有权要求乙方按合同总价款的20%承担违约责任。

4.如乙方提供的产品违反本合同第二条第3款的约定,甲方有权解除合同,未支付的货款不予支付,已支付的货款有权要求乙方返还,并有权要求乙方按合同总价款的30%承担违约责任。

5.甲乙双方自觉遵守国家法律、法规,诚实守信。甲方、乙方不得收取、赠送各种礼金、礼品、消费卡(券)、购物卡(券)和其他有价证券。

6.乙方保证其销售的产品的制造商拥有知识产权或权利人的合法授权,如因第三方向甲方主张侵犯知识产权的赔偿责任,应由乙方赔偿甲方全部损失,包括但不限于赔偿金、律师费等。

7.甲乙双方必须信守合同,不得违约。如有违约,违约方向对方支付合同总价款20%的违约金,同时如果给对方造成损失,违约方应当赔偿对方的损失。

九、争议的解决

1.任何一方因不可抗力因素造成本合同不能履行的,应及时向对方通报,并按《中华人民共和国民法典》有关条款处理。

2.本合同履行过程中发生争议的,甲乙双方应本着友好协商的原则共同协商解决,协商不成,任何一方均可向甲方所在地人民法院提起诉讼。

十、关于通知

甲乙双方承诺在本合同中所填写的地址、联系电话真实有效,确保能够准确及时接收对方发送的函件和信息。如有变更需提前五日书面通知对方,否则按地址进行通知或送达相关文件,自发出之日起第五个工作日内视为对方已收到。

十一、合同的生效和执行

1.招标文件、投标文件是本合同的重要组成部分,与本合同具有同等法律效力。

2.本合同未尽事宜,由甲乙双方协商并以书面形式签订补充协议,补充协议可作为本合同的组成部分,与本合同具有同等法律效力。

3.本合同一式四份,甲方持三份,乙方持一份。

4.本合同自甲乙双方法定代表人或其授权人签字或盖章,并加盖公章后立即生效。

附件 1: 中标成交通知书

附件 2: 配置清单

附件 3: 非医疗器械说明

附件 4: 优惠条件及售后服务承诺

附件 5: 厂家售后服务承诺

(以下无正文)

采购方(甲方): 浙江大学医学院附属妇产科医院
吉林医院 (长春市妇产医院、长春市妇幼保健院)
(盖章)

地址: 长春市南关区西五马路 555 号
法定代表人或其授权人(签字或盖章):



电话: 0431-82903702

签订日期: 2025 年 6 月 13 日

供货方(乙方): 长春市瑞普医疗器械有限公司 (盖章)

地址: 长春市南关区大经路 113 号三义胡同 4/17(2)
【幢】316 号房

法定代表人或其授权人(签字或盖章):

电话: 13578906371

账户名称: 长春市瑞普医疗器械有限公司

账 号: 13756000000178227

开户银行: 华夏银行股份有限公司长春分行

签订日期: 2025 年 6 月 13 日



附件 1: 中标成交通知书

分包编号: JM-2025-03-00225-4 (2025ZCZB0303-4)

中标成交通知书

致: 长春市瑞普医疗器械有限公司

中药房煎药机(二次)于 2025 年 05 月 07 日进行了公开招标,经评标委员会评审并报采购人审定后,确定贵公司为该项目的中标(成交)单位。

中标(成交)金额: 124750 元

合同履行期限(交货期): 均签订合同后 30 天之内交货;

中标范围及数量: 煎药机 5 套。

质量标准: 符合国家及行业相关合格标准;

供货地点: 采购人指定地点

中标货物信息:

序号	货物名称	品牌型号	数量	单价	分项总价
1	十功能自动煎药机	品牌: 东华原 型号: YJD20D-GL	5	18000.00	90000.00
2	中药汤剂包装机	品牌: 东华原 型号: YB50-250	5	6950.00	34750.00

请贵单位于《中标成交通知书》发出之日起 30 天内与本项目采购人浙江大学医学院附属妇产科医院吉林医院(长春市妇产医院、长春市妇幼保健院)签订合同协议书。

采 购 人: 浙江大学医学院附属妇产科医院吉林医院
(长春市妇产医院、长春市妇幼保健院)

法定代表人或授权代理人: (签字或盖章)



采购代理机构: 吉林省致诚项目管理有限公司

法定代表人或授权代理人: (签字或盖章)



日 期: 2025 年 05 月 26 日

附件 2: 配置清单

十功能自动煎药机

配置清单

型号: YJD20D-GL

序号	名称	型号	材质	数量	备注
1	主机	YJD20D-GL	不锈钢	1 台	
2	随机资料	使用说明书、合格证、保修卡	纸	1 套	
3	金属软管	1.5m	金属丝	1 根	
4	冷凝管	0.5 米	硅胶	1 根	
5	排水管	Φ25mm（外）	Pvc 网纹	1 根	
6	卡箍	通用	碳钢	1 个	
7	进水管	1.5 米	塑料	1 根	
8	挤压盘	通用自制件	不锈钢	1 个	
9	多孔筒	20L	不锈钢	1 个	
10	药钩	通用自制件	不锈钢	1 个	
11	药袋	2 升	布	2 个	
12	通针	通用自制件	不锈钢	1 个	
13	挤压罩	20L	不锈钢	1 个	

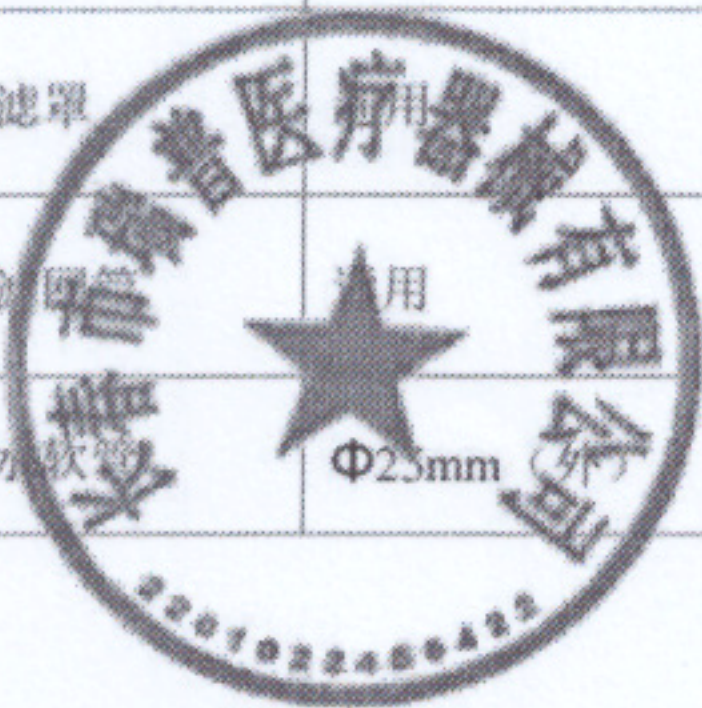


中药汤剂包装机

配置清单

型号: YB50-250

序号	名称	型号	材质	数量	备注
1	包装机主机	YB50-250	不锈钢	1 台	
2	随机资料	使用说明书、合格证、保修卡	纸	1 套	
3	喉箍	大	不锈钢	1 个	
4	过滤罩		不锈钢	2 个	
5	过滤网	用	不锈钢	2 个	
6	排水软管	Φ25mm (外)	pvc	1 根	



北京东华医疗设备有限公司



附件 3: 非医疗器械说明

煎药、包装设备不属于医疗器械的说明

关于中药煎药、包装设备不属于医疗器械管理范畴等事宜, 我公司做出如下说明:

一、依据 2017 年 8 月 31 日国家食品药品监督管理局发布的《医疗器械分类目录》(2017 年第 104 号), 中药煎药、包装设备不在《医疗器械分类目录》范围内, 故此, 中药煎药、包装设备不属于医疗器械。(附件一:《医疗器械分类目录》)

二、2009 年 11 月 17 日由工业和信息化部发布了《中药汤剂包装机》(标准号: JB/T20119-2009) 行业标准, 2013 年 12 月 31 日由中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局和中国国家标准化管理委员会发布了《中药煎药机》(标准号: GB 30219-2013) 国家标准, 上述标准为制药机械行业标准和国家标准。因此, 中药煎药、包装设备均属于制药机械。(附件二:《中药煎药机》国家标准、《中药汤剂包装机》行业标准。)

综上所述, 中药煎药、包装设备均不属于医疗器械管理范畴。为此, 我公司郑重承诺, 以上情况完全属实, 并愿意承担由此带来的一切法律责任。同时, 也恳请贵单位进行调查、核实。谢谢!

北京原医设备有限责任公司

附件一

医疗器械分类目录

01. 《医疗器械分类目录》的说明	
02. 6801 基础外科手术器械	03. 6802 显微外科手术器械
04. 6803 神经外科手术器械	05. 6804 眼科手术器械
06. 6805 耳鼻喉科手术器械	07. 6806 口腔科手术器械
08. 6807 胸腔心血管外科手术器械	09. 6808 腹部外科手术器械
10. 6809 泌尿肛肠外科手术器械	11. 6810 矫形外科(骨科)手术器械
12. 6812 妇产科用手术器械	13. 6813 计划生育手术器械
14. 6815 注射穿刺器械	15. 6816 烧伤(整形)科手术器械
16. 6820 普通诊察器械	17. 6821 医用电子仪器设备
18. 6822 医用光学器具、仪器及内窥镜设备	19. 6823 医用超声仪器及有关设备
20. 6824 医用激光仪器设备	21. 6825 医用高频仪器设备
22. 6826 物理治疗及康复设备	23. 6827 中医器械
24. 6828 医用磁共振设备	25. 6830 医用X射线设备
26. 6831 医用X射线附属设备及部件	27. 6832 医用高能射线设备
28. 6833 医用核素设备	29. 6834 医用射线防护用品、装置
30. 6840 临床检验分析仪器	31. 6841 医用化验和基础设备器具
32. 6845 体外循环及血液处理设备	33. 6846 植入材料和人工器官
34. 6854 手术室、急救室、诊疗室设备及器具	35. 6855 病房医疗设备及其器具
36. 6856 病房护理设备及器具	37. 6857 消毒和灭菌设备及器具
38. 6858 医用冷疗、低温、冷藏设备及器具	39. 6860 口腔科材料
40. 6864 医用卫生材料及敷料	41. 6865 医用缝合材料及粘合剂
42. 6866 医用高分子材料及制品	43. 6870 软件
44. 6877 介入器材	

注: 此目录为国家分类目录, 其中无煎药机及其相关产品。

附件 4: 优惠条件及售后服务承诺

1. 优惠条件

致: 浙江大学医学院附属妇产科医院吉林医院(长春市妇产医院、长春市妇幼保健院)(采购人)

经仔细阅读本项目的招标文件,我们同意招标文件中有关优惠条件的要求,对所投标项目向贵单位特作如下优惠条件承诺:

1. 本项目合同履行期限为合同签订后30天之内交货,我司承诺在合同规定期限内提前7天交货。
2. 临近效期产品可提前两个月与我司联系更换新效期产品。
3. 超过产品保质期外需要更换产品,我司承诺在招标价格的基础上给予八折优惠。
4. 我单位承诺在本项目中延长质保期至三年(36个月)。
5. 我单位提供免费日常设备保养及维护。
6. 备品备件的维修、更换,配件易损件维修成本在500时,我司免费更换,维修成本高于500元时,我司承诺在出厂价的基础上给予七折优惠。

特此承诺。

投标人名称: 长春市瑞普医疗器械有限公司 (单位公章)

法定代表人或授权代表: 王春杰 (签字)

日期: 2025 年 05 月 06 日

2. 服务承诺

致: 浙江大学医学院附属妇产科医院吉林医院(长春市妇产医院、长春市妇幼保健院)(采购人)

我公司自愿参加药房智慧化管理系统采购项目(二次) 4包: 中药房煎药机(二次)(分包编号: JM-2025-03-00225-4(2025ZCZB0303-4))的投标。我公司郑重承诺, 如果我公司的投标被评定为中标, 我公司对于中标货物, 除完全响应招标文件对伴随服务和售后服务的所有要求外, 还将按照以下条款提供优质和完善的售后服务:

1、我公司中标后将为采购人提供下列售后服务项目:

➤ 售后服务目标:

我们始终将用户的需求放在首位, 坚持信誉至上, 致力于提供最优质和最完善的售后服务。这不仅是我们产品价值的延伸, 更是对用户利益的重要保证。我公司服务质量管理体系的宗旨是: 建立并不断完善科学、合理、高效的服务质量保障体系, 确保能够为我公司的用户提供一个良好、全面、充分的服务体系, 从而实现用户满意度的最大化。

➤ 售后服务内容、范围:

为了确保用户能够获得最满意的服务体验, 实现经济效益和社会效益的双赢局面, 我公司在此郑重承诺, 在本次投标中提供优等产品。我们本着对客户认真负责的态度, 确保在向用户发送货物之前, 由专业技术人员对设备进行全面检查, 确保无任何故障后, 才会向用户发送货物产品。同时, 为了进一步保障用户的利益, 我们制定了详尽的服务条款。

1) 我公司承诺针对本项目的设备进行技术培训, 培训内容将全面覆盖运行操作、维修保养, 以及设备简易故障的判别和排除方法。

2) 为了确保能够及时响应用户的任何需求, 我们建立了7*24小时的值班制度, 确保维修和维护人员的通讯畅通无阻;

3) 对于投标设备, 我们提供36个月的质保期, 从货物通过验收之日起算。质保期

结束后,我们依然提供终身维护服务,并且在本地长期设有专业的售后服务机构,确保本地库存不少于服务总量3%的备品备件。

4) 在质保期内,如果设备因本身缺陷造成各种故障,我们将提供免费的技术服务和维修。

5) 在质保期内,如果同一设备、同一质量问题连续两次维修后仍无法正常使用,我们将无条件免费更换同品牌、同型号的新设备。

6) 质保期内,由于设计、制造、运输、安装及调试原因造成的零部件损坏,我们将无偿提供更换;由于用户原因造成的零部件损坏,我们将有偿提供备件,并免费更换。同时,我公司还提供现成的应用技术咨询和技术支持服务。

7) 我们承诺定期巡检,针对本项目提供的质保期内,我公司将主动发现问题、解决问题,并咨询用户对我方产品的意见和建议。我公司在质保期内每月到用户进行巡检。

8) 季度巡检:在每年三月、五月、七月、九月的中旬进行,我公司会制定巡检计划,并在得到用户同意后,安排技术巡检人员到用户进行巡检服务。

9) 半年巡检:在每年1月和七月的中旬进行半年巡检,我公司会制定巡检计划,并在得到用户同意后,安排技术巡检人员到用户进行巡检服务。

10) 巡检地点:用户所在地点,巡检时间:根据用户的要求进行。巡检内容:与用户相关人员进行座谈,听取产品使用情况的反馈;对有问题的产品进行检测,解决产品问题;对产品进行日常维护保养;对客户端软件进行维护;听取用户对产品的意见和建议。

1.1、我公司的售后服务响应及到达现场的时间(包括质保期内免费维修和/或更换有缺陷的货物或部件的响应时间):

1.2、在保修期内,如果产品出现故障,我公司在接到用户的维修要求后,将在30分钟内做出响应,2小时内提供维修方案以解决问题,并派遣合格的维修人员在4个小时内到达用户现场进行维修服务。如果24小时内无法解决故障,我们将提供备用机。我们全年365天,全天24小时提供响应,并提供技术支持,帮助用户排除故障、维修和维护

信息, 提供故障解决方案。

1.3、我公司对本项目的技术培训安排: 详见售后培训计划。

1.4、我公司用于本项目的维修技术人员及设备情况、备品备件供应的保证措施及收费标准:

1) 在保修期内, 由于产品本身质量问题导致的零配件损坏, 我们将免费进行更换。

2) 保修期外, 产品实行终身维修服务, 管理部门将对中标产品单独设立档案, 维修费用只收取零配件成本费, 其他服务项目全部免费。

3) 我公司长期提供必要的备品备件, 保证10年零部件的正常供应, 确保零部件齐全, 能够为用户提供及时、有效的本地化服务。

1.5、我公司在本项目所在地(实施地)设置的售后服务网点明细表及相关情况:

售后服务机构一览表

序号	售后服务机构名称	所在市县及街区门牌号	联系人	移动电话	固定电话
1	长春市瑞普医疗器械有限公司	吉林省长春市南关区大经路113号	杨海阔	13578906371	0431-89610816

投标人名称: 长春市瑞普医疗器械有限公司 (单位公章)

法定代表人或授权代表: 王春杰 (签字)

日期: 2025 年 05 月 06 日

附件 5: 厂家售后服务承诺

售后服务承诺书

一、售后服务方案

1. 送货、安装及调试服务

在合同规定的交货期内, 免费将仪器送到采购人指定地点, 并派专业技术人员免费上门为用户进行安装调试, 安装调试后现场对操作人员进行仪器操作及维护知识培训, 直至仪器验收合格为止。

2. 质保期内服务承诺

- 1) 仪器免费保修期限: 仪器验收合格后 12 个月。
- 2) 保修期内因产品本身质量问题所产生的一切费用均由我方承担。

3. 质保期后服务承诺

- 1) 质保期满后, 我方提供仪器终身维修服务。
- 2) 质保期后维修费: 质保期结束后, 我方依然负责维修售后, 但只收取元器件成本费, 为用户提供及时、高效的服务。

4. 其他售后服务承诺(包括保修期内和保修期外)

- 1) 我方将随仪器设备出厂标准提供相关备品备件及其清单, 并提供所有仪器设备相关资料, 包括仪器设备的使用说明、设备维护、维修及操作手册、保修卡、装箱单等。
- 2) 我方对该仪器有技术方面提高升级时, 将主动通知用户并免费对仪器进行技术升级。
- 3) 如设备发生故障, 我方在接到用户电话后在 2 小时内响应, 并可在 8 小时内派维修工程师到用户现场解决问题, 若 2 个工作日内未解决问题, 我方提供同型号的备用设备, 保证客户正常使用。
- 4) 我方在北京总公司设立专门的售后管理部门, 能及时对地方办事处工程师进行维修方面的培训, 保证及时在效地服务客户。同时专门设有免费电话, 接受客户的咨询。
- 5) 在仪器使用期间, 我方售后服务人员每年将至少不低于 4 次回访用户, 保证仪器正常使用。
- 6) 零部件供应保障: 我方长期确保维修零部件齐全, 我方在总部和各地分公司、维修点均备有一定库存量的备品备件, 能够为用户提供及时、有效的本地

化服务。

7) 每台仪器都附有一份用户保修卡, 详尽记录我方各地联系方式, 并设有专门人员负责对用户档案进行录入及整理。

8) 定期寄发《用户满意度调查表》, 了解用户对仪器的意见及建议, 及时改进我们的工作, 以保证为用户提供更好的服务。

二、售后服务体系及机构设置: (见附件)

我公司在全国各大中城市设有分公司(办事处) 28 个, 具备完善的服务体系。我方对各个分公司及办事处严格执行 ISO9001 国际体系认证标准的管理制度。

联系方式:

1) 单位: 北京东华原医疗设备有限责任公司售后服务部

地点: 北京市昌平区科技园振超路 1 号

咨询热线: 400-888-0258

公司总机: 010-89718018

网址: <http://www.dhxyuan.com>

三、培训方案

安装调试仪器后, 我方将派出合格的技术人员, 为用户培训操作人员, 具体的培训方案安排如下:

1. 培训目的: 保证用户方技术人员能对相关仪器设备进行安装、调试和熟练的操作, 并能对仪器设备进行相关养护及解决常见故障问题。

2. 培训地点: 采购人指定地点

3. 培训内容:

a 仪器的性能特点、基本原理;

b 仪器的安装调试方法、操作使用;

c 仪器的保养维修、排除故障等。

北京东华原医疗设备有限责任公司