

## 质量保证及服务承诺

### 一、产品质量保证

- 1、本项目所供产品均须为正规厂家生产的合格产品，质量标准均须符合国家相关标准要求。附第三方检验机构出具的检验合格报告。
- 2、我们保证所供设备达到国家相关质量标准、全新、原厂生产、原厂家包装、未使拆封的合格产品，且完全符本次招标规定的质量、规格和性能的要求。保证所提供的设备经正确安装、正常运转和保养后，在其使用寿命期内发挥产品的最佳性能。在设备质量保证期内我们对由于设计、工艺或者材料的缺陷而发生的任何不足或者故障全权负责。
- 3、当招标文件中的技术要求以及设备备品备件的互换性标准与国家标准或者行业标准等不一致时，应以国家标准或者行业标准等为准。
- 4、保证所供设备是原厂原装、无任何质量缺陷、技术成熟、性能可靠稳定、操作和保养维护简便。随货提供设备的报关单、合格证、使用说明书、维修手册、检验报告、保修卡等产品相关资质文件。
- 5、保证所供设备的性能指标、参数要求、质量标准等都满足国家有关质量技术标准及相关法律、法规和规定的要求，满足国家相应验收标。
- 6、保证所提供的设备均符合本次招标文件规定的规格、质量要求，如不符时，我公司负责并免费更换不合格货物。
- 7、保证所提供的设备、服务或其任何一部分不会产生因第三方依法

享有的专利权、商标权或其他知识产权。

## 二、具体保证措施

### (一) 加强对生产厂家资质管理

#### 1. 生产厂家资质审查

a. 建立严格的产品档案制度，我们会选择知名品牌生产厂家，对生产资质、技术能力、质量管理体系等进行全面审查。

b. 对产品厂家的生产规模、生产设备、研发能力，以及市场占有率进行综合评估，确定能生产高质量医疗设备的能力，确保其设备持续稳使用。

#### 2. 合作评估

定期对生产厂家进行考核评估，评估内容包括产品生产过程质量控制，对产品质量稳定性、交货及时性、售后服务响应等各方面。

### (二) 生产厂家对生产过程质量控制

#### 1. 原材料检验

a. 对采购的原材料（如电子元器件、传感器、外壳材料等）进行严格检验，确保原材料符合质量标准。检验内容包括原材料的规格、性能参数、外观质量等。

b. 建立原材料批次追溯制度，一旦发现原材料质量问题，能够迅速



追溯到具体批次，及时采取措施。

## 2. 生产工艺管理

a. 对产品的生产工艺规程，生产流程，每个生产环节都符合质量要求。对关键生产工序（如焊接、组装、调试等）进行重点监控，设置质量控制点，进行严格的检验和记录。

b. 厂家会定期对生产设备进行维护保养和校准，确保设备运行精度和稳定性，防止因设备问题导致产品质量缺陷。

## 3. 成品检验

a. 每台设备在生产完成后，都要进行全面的成品检验，包括外观检查、功能测试、性能指标检测等。只有通过所有检验项目的产品才能贴上合格标签，准予出厂。

b. 采用抽样检验和全检相结合的方式，对于批量生产的设备，按照一定比例进行抽样检验；对于关键功能和安全指标，进行全检。

### （三）质量追溯与召回

#### 1. 质量追溯

a. 建立完善的产品质量追溯体系，为每台设备赋予唯一的产品编码，记录产品从原材料采购、生产加工、检验检测到销售使用的全过程信息。

b. 当产品出现质量问题时，能够通过产品编码快速追溯到问题产生的环节，查明原因，及时采取纠正和预防措施。

## 2. 产品召回

a. 制定产品召回管理制度，一旦发现设备存在严重质量问题或安全隐患，立即启动召回程序。及时通知相关医疗机构和用户停止使用问题产品，并安排回收、维修或更换。

b. 对召回的产品进行详细分析，总结问题原因，采取改进措施，防止类似问题再次发生。

## 三、供货时限保证

1、供货时间：合同签订后接到采购人通知 10 日历天内供货至医院指定的地点，并及时负责安装调试，保证设备正常稳定运转，使设备正常投入临床使用。

2、设备供货时，如出现不正常情况（如设备及软件损坏、故障、达不到良好的效果、达不到技术规范或机器本身说明书的指标等），我们会在不延误供货时间的情况下从速免费替换。货物交付产生的运输费用由我公司支付，途中造成的货物损坏由我公司承担相应责任。

3、货物包装均为制造商原厂包装，具备良好的防湿，防潮，防雨，防腐及防碰撞的措施。凡由于包装不良造成的损失和由此产生的费用均由我方负责。

4、提供安装过程中所需要的配件以及设备必需的配件，保证项目完成时可以正常交付使用。设备供货时，如出现不正常情况（如设

备及软件损坏、故障、达不到良好的效果、达不到技术规范或机器本身说明书的指标等), 我公司会在不延误供货时间的情况下从速免费替换。货物交付产生的运输费用、途中造成的货物损坏均由我公司承担相应责任。

#### 四、验收标准

1、设备运抵现场后, 采购人将对设备数量、质量、规格等进行检验。如发现设备规格与合同不符时, 采购人有权根据检验结果要求立即更换或者提出索赔要求。采购人对所供设备的外观质量验收后, 我公司依然应按法律、法规及本协议约定对设备质量承担相应的责任。

2、设备由我公司工作人员与厂家专业的工程师负责进行安装调试, 安装调试完毕后, 采购人对货物的数量、质量、规格、性能等进行详细而全面的检验。安装完毕并正常运行无任何问题, 视为验收合格并签署验收报告。

3、报价中包含通过验收之前所发生的一切费用。

#### 五、质保期, 售后服务保证

1、保修范围: 质保期自设备按装调试, 验收合格之日起 3 年, 质保期内, 除人为因素造成的损坏外, 全部上门免费维修。质保期满我公司将继续提供免费维修服务, 不收人工费, 所更换配件按成本费收取。

2、我们提供及时周到的售后服务, 提供 24 小时在线服务。保

证每季度至少一次上门回访、检修；在接采购人报修通知后会立即做出电话响应，维修人员 8-12 小时内到达现场；尽快维修完毕，如维修时间较长，不能在规定时间内修好的要免费提供备品（机）备件。

3、质量保证期内因维护系统所发生的一切费用，包括工时费、交通费、住宿费、通讯费等均由我公司承担。

4、质量保证期内，如果证实产品是有缺陷的，包括潜在的缺陷或者使用不符合要求的材料等，我单位会立即免费维修或者更换有缺陷的产品或者部件，保证达到合同规定的技术以及性能要求。

5、质保期内我们会免费提供软件升级服务（如涉及），确保系统正常连接运行。

6、保修期后，我单位对其提供的设备提供终身维护和技术支持，器材维修、更换只向采购人收取材料成本费。

7、我们会提供安装过程中所需要的配件以及设备必需的配件，保证项目完成时可以正常交付使用。保证质保期内设备开机率 $\geq 95\%$ ，提供全套技术资料、操作手册、维修手册，提供专用安装、维修工具和日常维修工具。货物到达采购人指定地点后，我公司安排专人到现场免费安装、调试、现场培训，采购人掌握产品的正确使用方法。对采购人的专职维修工程师进行设备常见故障的检测培训，使其能达到对人为故障和设备简易故障快速排查和处理的水平。如院方操作人员变动，我公司和生产厂家对院方新操作人员免费培训，此项承诺无时

间限制。

## 六、备品备件供应

1. 备品备件储备：建立完善的备件库，储备充足的常用零部件，确保在设备维修时能够及时更换。生产厂家设有 6 个大区物流中心，55 个城市备件中心，37 个驻点地区备件中心和授权分包日常备件库，四级备件支持架构，三级物流派送服务，保障备品备件供应及时、充足，完全满足市场的供应需求。

2. 紧急调拨：如遇特殊情况备件库无所需备件，通过与厂家或其他地区仓库协调，24 小时内完成备件调拨，保障设备维修进度正常进行。

## 七、培训与技术支持

1、操作培训：对医护人员进行操作培训，内容涵盖设备开关机、参数设置、紧急故障处理、日常维护保养。

2、提供培训考核，确保操作人员熟练掌握设备使用。

3、远程支持：通过电话、视频等方式为客户提供远程技术支持，及时解答客户在设备使用过程中遇到的问题。

4、定期回访：每季度对客户进行回访，了解设备使用情况和客户需求，收集客户反馈意见，不断改进服务质量。

5、文档移交：移交设备使用说明书、保修卡、调试记录、校准证书等资料，建立设备档案。

## 八、其他保证

1、安装工程师，全部都是由厂家经过专业培训，拥有丰富经验的工程师来进行安装，确保设备顺利安装，稳定运行，发挥临床最佳使用效果。安装过程中所需工具，全部准备齐全。

2、在产品出厂交付时生产厂家都会进行严格的检验，并提供质量合格证书。保证产品质量无瑕疵。进口设备也符合我们国家相关政策要求，提供完整的资质和文件。

3、保证本项目所提供的设备、服务或其任何一部分不会产生因第三方依法享有的专利权、商标权或其他知识产权；如果我们不拥有相应的知识产权，则须在报价中包括合法获取该知识产权的相关费用，并在投标文件中附有相关证明文件，如因第三方提出其专利权、商标权或其他知识产权的侵权之诉，则一切法律责任由我公司自行承担。