

政府采购合同（货物类）

合同编号：JSTxxzx2021-113

政府采购合同（货物类）

项目名称：北京积水潭医院新龙泽院区运行保障设备采购项目（九）

货物名称：第 4 包：名称：信息设备

买 方：北京积水潭医院

卖 方：北京润泽佳业科技发展有限公司

签署日期：2021. 5. 21

合同书

北京积水潭医院（买方）北京积水潭医院新龙泽院区运行保障设备采购项目（九）（项目名称）中所需第4包：（信息设备）经北京中兴恒达招标有限公司（招标代理机构）以招标编号：ZXHD21109号招标文件在国内公开招标。经评标委员会评定北京润泽佳业科技发展有限公司（卖方）为中标人。买、卖双方同意按照下面的条款和条件，签署本合同。

1、合同文件

下列文件构成本合同的组成部分，应该认为是一个整体，彼此相互解释，相互补充。为便于解释，组成合同的多个文件的优先支配地位的次序如下：

- a. 本合同书
- b. 中标通知书
- c. 协议
- d. 投标文件（含澄清文件）
- e. 招标文件（含招标文件补充通知）

2、货物和数量

本合同货物：第4包：

品牌及型号：详见明细

数量：1项

3、合同总价

本合同总价为5,790,000.00元人民币。

分项价格：

序号	名称	品牌	型号和规格	数量	原产地	制造商（服务商）名称	单价	总价
1	行为管理显示大屏（含软件）	瑞华康源	RM-OR-DC10	2	中国	浙江瑞华康源科技有限公司	8,000.00	16,000.00
2	前台工作站管理机	瑞华康源	RM-GC-EEPC01	2			9,000.00	18,000.00
3	RFID手持批量扫描仪	瑞华康源	RM-GC-EESD01	2			25,000.00	50,000.00
4	智能发衣柜（含软件）	瑞华康源	RM-OR-DP21	6			480,000.00	2,880,000.00
5	智能收衣柜（含软件）	瑞华康源	RM-OR-CR21	4			257,500.00	1,030,000.00
6	自动束带机	瑞华康源	RM-GC-CGSZ01	2			30,000.00	60,000.00
7	智能发鞋柜控制柜（含软件）	瑞华康源	RM-OR-FXC2	4			20,000.00	80,000.00
8	24门电子智能发鞋柜	瑞华康源	RM-OR-FX24	11			18,000.00	198,000.00
9	手持终端（含软件）	瑞华康源	RM-GC-EEHT01	2			25,000.00	50,000.00
10	智能收鞋柜（含软件）	瑞华康源	RM-OR-SR21	2			260,000.00	520,000.00
11	2门4门6门智能更衣柜	瑞华康源	RM-OR-GY02	160			4,500.00	720,000.00
			RM-OR-GY04					
			RM-OR-GY06					
12	14门智能更鞋柜	瑞华康源	RM-OR-GX14	24	7,000.00	168,000.00		
总价：人民币伍佰柒拾玖万元整 （¥5,790,000.00元）								

4、付款方式

(1) 合同签字盖章，且买方收到卖方提供的下列服务并审核无误后，待政府财政性资金到达买方帐户之日起30个工作日之内，买方向卖方支付合同总金额的80%（金额大写：肆佰陆拾叁万贰仟元整；金额小写：4,632,000.00），余款（金额大写：壹佰壹拾伍万捌仟元整；金额小写：1,158,000.00）将于2022年6月30日前完成支付。

A. 合同总金额100%的正式发票；

B. 卖方收到买方 80%设备款后, 支付买方相当于合同总金额 10% (金额大写: 伍拾柒万玖仟元整; 金额小写: 579,000.00) 的履约保证金, 以银行保函形式提交。货物到货且验收合格后, 履约保证金即自动转为质量保证金。

(2) 货物到货且验收合格后, 有生产厂家或国内总代理商质量保证承诺书且达到合同约定的质保期限满 12 个月后, 买方向卖方退还 10%的质量保证金。

(3) 因卖方在投标过程中虚假应答承诺书或技术参数, 造成所提供产品的质量、技术参数、供货周期或服务不能达到买方招标文件要求, 影响买方整体项目进度, 买方有权终止合同。卖方应退还买方已支付货款并赔偿买方合同总金额的 20%作为违约金。

5、本合同货物的交货时间及交货地点

交货时间: 合同签订后 60 个工作日

交货地点: 北京积水潭医院新龙泽院区

6、质保期及售后服务: 以投标文件为准

具体售后服务内容见附件 2

7、违约责任

1. 卖方逾期交付 (开通) 服务的, 每日按逾期交付 (开通) 服务金额千分之一 (1‰) 的标准向买方支付违约金, 但卖方所支付的违约金不超过逾期交付金额的 10%。

2. 若因非卖方原因 (包括但不限于原厂商的原因) 致使卖方逾期交付 (开通) 服务的, 买方同意卖方不承担违约责任。

3. 买方逾期付款的, 自逾期之日起, 每日须按逾期支付款项金额千分之一 (1‰) 的标准向卖方支付违约金。但买方所支付的违约金不超过逾期交付金额的 10%。

8、不可抗力

任何一方面临不可抗力事件, 包括但不限于火灾、水灾、地震、台风、自然灾害等不可预见、不可避免且无法控制的情况, 致使合同履行迟延或履行不能, 受不可抗力影响的一方应以邮件、传真等书面方式将该情况及时通知对方。如前述不可抗力致使合同履行迟延或履

行不能的情况持续达一百二十日，且双方未能就合同变更达成一致意见的，任何一方可单方终止合同。因不可抗力原因导致一方未能履约造成对方损失的，不承担违约及损害赔偿责任。

9、争议解决方式

双方在本合同履行中发生的任何争议，首先应友好协商解决。协商不成的，任何一方均可以向买方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。

10、合同的生效和变更

1、本合同经双方加盖合同专用章或公章之日起生效。

2、在合同执行期内，双方均不得随意变更或解除合同。如一方确需变更合同，须经另一方书面同意并就变更事项达成一致意见后方可变更。若双方就变更事项不能达成一致意见的，提议变更方仍应依本合同约定继续履行，否则视为违约。

11、保密

双方对在本合同签订、履行过程中知悉的对方资料和信息，除该方作出相反的书面说明外，均应视为该方的商业秘密，未经该方书面同意不得向任何第三方泄露。任何一方因违反保密义务而给另一方造成损失的应负相应的赔偿责任。无论本合同是否解除或终止，本条款持续有效。

12、其他

1. 本合同经双方加盖合同专用章或公章之日起生效。一式伍份，卖方执贰份，买方执叁份，具同等法律效力。合同附件经双方确认后作为本合同不可分割的组成部分，与本合同具有同等法律效力。如果本合同的规定与其任何附件有不一致之处，应以本合同的规定为准。

2. 未经卖方事先书面同意，买方不得转让本合同项下的权利和或义务。

以下无正文

买方：北京积水潭医院（印章）

年 月 日：2021.5.21

法定代表人（签章）：_____



或授权代表（签字）：_____

地址：北京市西城区新街口东街 31 号

邮政编码：100035

电 话：58516688

开户银行：北京银行华安支行

帐 号：010903744001201052103-26

卖方：北京润泽佳业科技发展有限公司（印章）

年 月 日：2021.5.21

法定代表人（签章）：_____



或授权代表（签字）：王丽丽

地址：北京市丰台区大成路 6 号院 1 号楼
14 层 1417、1418

邮政编码：100141

电 话：010-68176720

开户银行：中国农业银行北京大成路支行

帐 号：11054901040002093

银行代码：103100005493

附件 1 中标通知书

中标通知书

北京润泽佳业科技发展有限公司：

根据北京积水潭医院新龙泽院区运行保障设备采购项目（九）（招标编号：ZXHD21109）第 4 包 - 信息设备 4 的招标文件和你单位于 2021 年 4 月 22 日提交的投标文件，经评标委员会评审，现确定你单位为上述项目的中标人，主要中标条件如下：

项目名称	北京积水潭医院新龙泽院区运行保障设备采购项目（九）
第 4 包	信息设备 4
中标金额	5,790,000.00 元（大写：伍佰柒拾玖万元整）

请中标人在接到本中标通知书后 30 日内尽快联系采购人签订采购合同，在合同签订完成后 2 日内将采购合同的扫描件扫描至我公司邮箱（zhongxinghengda519@163.com）或将合同复印件送至我公司，并及时告知我公司，以便我公司能在合同签订后 5 个工作日内办理保证金退还事宜。

北京中兴恒达招标有限公司



采购人：北京积水潭医院
地址：北京市西城区新街口东街 31 号
电话：010-58516897

采购代理机构：北京中兴恒达招标有限公司
地址：北京市朝阳区裕民路 12 号元辰鑫大厦 E1 座 424 室
电话：010-82252237



售后服务方案

浙江瑞华康源科技有限公司

2021 年



联系电话：010-50953947

网址：www.rivamed.cn

公司地址：浙江省余姚市中意宁波生态园兴滨路28号

1、服务理念

提升客户满意度、提高客户粘性。

2、服务宗旨

瑞华康源倡导“协同、创新、共赢”的企业精神，我们以为客户提供满意的服务，领先的客户关怀，并成为客户最佳的合作伙伴为宗旨。

服务质量的优劣、服务效率的及时性，关系到公司在客户心中的良好形象，为提高公司在客户心中的知名度和美誉度，瑞华康源自成立以来，一直坚持应用软件创造客户价值的经营理念，使客户在激烈的竞争中获得巨大优势。我们通过以下几方面使我们的服务宗旨得以实现。

- 1、取得客户满意度：通过瑞华康源专业化的服务，协助客户去赢得和保持竞争优势，并取得良好的经济效益；
- 2、树立一致的服务形象：在全国各地，客户都将获得同样高水平的技术支持和专业的服务支持；
- 3、医疗行业解决方案保持领先地位：为客户提供功能和质量方面的解决方案；
- 4、技术熟练、高度敬业的服务队伍：瑞华康源在应用软件业务、系统集成以及相匹配的服务均拥有最好的人力资源；
- 5、保持良好的业绩：瑞华康源每年的业绩发展，不断地投资于人才队伍建设，并将成为客户长久的合作伙伴。

3、医院项目服务特点

- 1) 各医院具体实施，对项目的进度有严格的要求，各医院的流程和管理制度不一样，导致对售后的依赖性大。
- 2) 医院对项目的实施细则有要求，需要贯彻执行，公司方需要配合对实施细节进行监督。
- 3) 系统产生的数据需要满足医院的需要。
- 4) 更注重过程文档的管理，结项验收、采购评审都需要提供丰富的材料证明项目工作量和质量。

5) 要求公司售后服务人员具有相应的稳定性。

4、服务目标

顾客满意是我们永恒的追求，全面的服务是我们坚持不变的服务原则，协助客户去赢得和保持竞争优势是我们服务的目标。

售后服务中心通过制定售后服务标准与服务规范，为更好地达成目标，要求售后人员做到以下几点：

1) 维护并巩固公司和客户的关系，尤其是与重点客户的关系，不断提高公司的服务水平。不断地为公司收集最新，最全的客户信息并对之进行详细分析和加工，增强公司对信息的管理能力。

2) 运用巧妙的客户投诉处理技巧，消除公司与客户之间的误会，达到相互谅解，为公司营造良好的经营环境。

3) 做好售后质量管理工作，提升客户忠诚度，赢得客户得信赖和支持，为二期销售打下良好的基础。

4) 积极地配合公司的销售和售后服务管理，为提高客户地满意度和公司的利润水平起到良好地支持和辅助作用。



5、服务标准

一个满足，两个及时，三个必须，四个不漏

5.1 一个满足

满足客户的合理需求，达到客户的满意。

5.2 二个及时

及时解决问题，一般问题 1 个工作日内解决，复杂问题 3-5 个工作日内解决。

及时反馈问题，在接到问题后，需要及时进行分析评估，并在接到问题 4 小时内，给予客户反馈（什么原因引起的问题、是否可以解决、多长时间能解决）。

5.3 三个必须

接听电话必须使用礼貌用语，如：‘你好，瑞华康源！’

接听电话必须微笑，充满热情。

接听电话必须耐心聆听，处理客户的问题。

5.4 四个不漏

一个不漏地记录用户反映的问题。

一个不漏地将问题反映到开发部门。

一个不漏地复查处理结果。

一个不漏地将处理结果反馈给客户。

6、服务规范

6.1 项目结项

1) 售后服务人员需要参加每一个实施项目的结项会议，根据合同约定为客户提供免费服务承诺书（免费服务周期根据合同约定），并将承诺书确认函带回公司。

2) 凡是重点的客户由售后经理参加每个项目的结项会，和实施经理一起组织验收会，并解答客户问题；不是重点的客户可由售后人员参加验收会。

3) 实施人员验收后与售后服务人员的交接细节：

项目按照正常流程进行验收并回款。

医院端顺利产出了规定月份报表并且数据规范。

政府端顺利接收了规定月份报表并且数据规范。

验收客户熟悉业务操作流程并能熟练操作软件系统。

验收客户有很强的后续使用愿望。

验收客户能做简单的数据分析。

数据接口规范且符合客户要求。

4) 实施人员向售后服务人员的交接文档：

《项目实施确认书》（复印件）

《项目验收交接单》

《项目使用状态交接单》

6.2 服务类别

6.2.1 日常售后

1) 售后服务人员应及时、准确全面的记录客户通过各种方式、途径（电话，电子邮件，实施人员转达等）提交的公司产品应用等问题。

2) 客户投诉的问题，能在公司解决的，由售后人员通过电话给予解决；不能通过电话解决的问题，需要到现场售后服务的需报请售后经理统一安排，售后人员需在 2 个小时内回应客户问题，一般性问题 1 个工作日内给予解决，复杂问题 3 个工作日内给予解决。

3) 做完售后工作后，售后人员要把客户反映的问题现象、解决问题的过程和解决结果及客户对解决结果的反馈意见填报《售后服务工作单》并由客户签字盖章，最后交给服务中心存档。

4) 每月底前，客户人员应该把一个月的售后服务情况整理《问题汇总表》进行归档。

备注：不论是电话售后或现场售后，都要认真填写《售后服务工作单》，整理并存档。

6.2.2 日常回访

1) 对于一般的客户：

客户验收后第一个月产出报表时，由售后服务人员进行现场回访一次，帮助用户顺利产出第一个月报表。

客户验收三个月内，售后服务人员每周至少对客户进行一次电话回访。

客户验收三个月后，售后服务人员每月至少对客户进行一次电话回访，了解客户产品应用情况，掌握最新信息，必要时可进行现场回访。

客户验收后每个季度，售后经理至少再进行一次现场回访，了解客户产品应用情况，并检验售后服务人员工作情况。

2) 对于重点客户：

客户验收后第一个月产出报表时，由售后经理进行现场回访一次。

客户验收三个月内，在北京市内的由售后经理每两周至少对客户进行一次现场回访，在北京市外的每周进行一次电话回访，在必要的情况下三个月内对客户现场回访一次。

客户验收三个月后，售后经理每月至少对客户进行一次电话回访，了解客户产品应用情况，掌握最新信息。

客户验收后每个季度，售后经理至少再进行一次现场回访，了解客户产品应用情况及需求并整理汇总。

备注：不论是电话回访或现场回访，都要认真填写《回访记录单》，整理并存档。

6.3 细节要求

6.3.1 优化工作细节要求

1) 调整客户接口

按采集规范标准修改中间库表名（数据采集规范上有标注表名）。

修改后的接口时间都要单独有保存，以文件夹的形式体现。比如：20160407 接口修改（文件夹名，里面存放当日修改的接口文件），防止丢失重写。

数据接口文件进行修改时，在 xml 文件里标注什么时候修改日期，修改人，方便后来的服务人员。

2) 梳理数据来源，明细数据内容

统计各类数据来源，涉及其他供应商数据则注明厂商名称及联系沟通方式，以 excel 表形式体现。

人力资源数据需按照考勤统计进行拆分，当月数据必须依照人事名单、工资发放和考勤记录来计入成本数据。

6.3.2 数据合理性校验

1) 报表产出后，分析医院数据是否合理？

医院问题集锦统计，对某些数据问题进行统计，形成问题汇总数据库。同类问题不同解决方法可补充，新问题进行增加

2) 系统参数应随着客户的情况而变动

为了分摊数据更趋于准确，根据客户现实情况进行参数调整。管理科室、医辅科室、医技科室都根据客户实际情况，尽量使用符合分摊合理性要求的参数。告知客户不能统一按照人员或同一参数进行分摊。

后勤服务量的统计，主要对供应室、洗衣房等重要科室的服务量数据、内部成本核定价格等涉及成本分摊质量的科室进行统计。

售后服务人员在售后服务过程中检查分摊参数内容，对没有及时整改的客户进行督促。

6.3.3 数据分析报告

为更好的服务客户，本地化售后人员应具备分析能力
在解析数据时，发现的问题数据能及时进行纠正

6.4 服务咨询

1) 售后服务人员在客户验收自行产出三个月报表后，根据客户合同的规定和自愿原则征求客户是否需要数据分析，收集客户的成本数据。

2) 验收三个月的客户，由数据分析团队负责数据分析任务，并由分析人员和售后人员到现场就分析结果与客户进行交流。

3) 验收六个月的客户，如果是重点客户，由公司安排资深的医院经营管理专家进行分析，并由分析专家和售后中心安排人员到现场就分析结果与客户进行交流。

4) 数据分析团队每季度给局端出一份数据分析简报，每年出一份详细的数据分析报告。

6.5 客户沙龙

1) 公司应每年至少举办一次全国性的客户分析研讨会，包括培训，学术研讨，交流等。

2) 公司应每半年至少举办一次地区性的专业性培训研讨会，主要是培训，交流等。

6.6 日常问题处理资料

1) 问题库的建立。售后服务人员根据日常维护中常见的一些问题，总结一套问题库及解决方案，并定期更新给客户。

2) 操作文档及操作视频的录制。售后服务人员根据客户实际使用情况，编写操作文档，并根据操作文档配套操作视频，提交给客户进行留存。

6.7 客户满意度调查

1) 客户满意度调查每半年或一年进行一次。

2) 《客户满意度调查表》应根据不同情况采取多种方式进行调查,可以通过现场、发传真、发邮件或邮寄给客户进行调查,也可以直接通过电话进行调查。

3) 调查内容因调查对象和调查时期而有所不同。

4) 收回满意度调查表以后,应总结分析,找出问题和不足,确定下步服务计划;也应对调查表里客户提出的问题及时响应和反馈。

5) 每做完一次客户满意度调查后,应出一个总结性的调查报告,对下次客户满意度调查起到一定的借鉴作用。

6.8 问题或需求信息管理

1) 问题处理

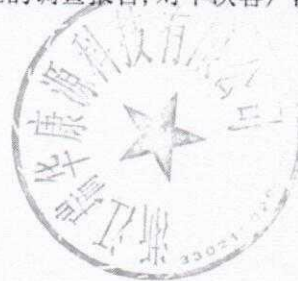
售后服务人员对客户所提的问题必须即时响应。分析判断属于哪类问题:[业务问题]、[应用操作问题]、[数据问题]

如果是[业务问题]、[应用操作问题]、[数据问题],售后工程师可通过电话、QQ等形式与客户沟通并指导客户解决。

客服工程师遇到自己不能处理的[数据问题]时,以禅道工具提交研发支持进行处理,售后工程师负责对问题的跟踪,及时反馈给客户并告知预计完成时间,直到问题处理完成。

2) 需求收集

售后服务人员在做售后服务和回访工作时,认真收集相关需求,通过禅道提交相关解决部门。



需求主要包括三个方面：产品的易用性和人性化，产品的 bug，产品的新需求。

各区域的售后人员每周把需求汇总通过禅道提交后，需要通过禅道跟踪解决情况。

3) 需求反馈

需求解决部门，不管解决与否都应于 3 个工作日内将信息反馈给各需求提交人（各区域负责人）。

售后区域负责人在接到需求的反馈以后要安排各区域的售后人员在 1 个工作日内把信息反馈给客户。

6.9 文档资料管理

1) 客户资料管理

保持最全，最新的客户资料，内容应包括：地区，客户名称，联系人，联系方式等。

保持最新的客户售后信息，内容应包括：地区，客户名称，签约日期，结项日期，是否过免费服务期等。

2) 售后维护信息管理

售后服务人员对客户提供的售后维护服务的相关信息，主要包括客户名称、服务时间、服务人、服务内容简述、服务结果、反馈意见。详见《售后服务单》要求售后服务人员将为客户解决问题时所应用的解决办法进行整理，供广大客户参考。

3) 回访信息管理

记录售后服务人员对客户提供的回访记录服务的相关信息，主要包括客户名称、回访时间、回访人员、客户接待人员、回访内容。详见《回访记录单》。

要求售后服务人员通过客户回访搜集上来的信息进行整理，并将相关客户对新产品需求的信息提交给销售部门，对客户提出的现有产品功能改进建议信息提交给产品部门。

4) 咨询服务信息管理

记录为客户提供的咨询服务信息，主要包括客户名称、咨询服务时间、咨询服务人员、咨询服务产品、咨询服务内容等。

7、服务考核机制

- 1) 每月 15 号对上传截屏（抓图），以邮件形式发送，以存档。
- 2) 《电话回访记录》形成一周文档记录发送，以存档。
- 3) 《电话支持记录》形成一周文档记录发送，以存档。
- 4) 《售后服务单签字盖章》（每一次到客户现场，需签署售后服务单），拍照发送或邮寄，以存档。
- 5) 《医院系统备注表》，填写完成后及时统，如果医院服务器地址变更或系统重装等所有细节有变化，需及时更改备注表，再次邮寄盖章，以存档。
- 6) 《系统数据备份表》，里面填写每次手动备份的地址、日期、客户签字，已存档。
- 7) 修正的接口文档（以文件夹形式按日期整理备份），以存档（按半年发送）。
- 8) 每周工作内容以周报形式发送（每周五晚 8 点前发邮件），以存档。
- 9) 每月工作内容以月报形式发送（每月末最后一个周五晚 8 点前发邮件），已存档。
- 10) 《客户满意度调查表》，签字盖章（必须是部门章），以存档。

备注：以上考核机制以《考核机制检查单》形式记录

8、服务形式

8.1 主动式服务

按月（半月、周）巡查：售后服务人员按月（半月、周）到客户现场对系统进行全面检查，优化系统，同时做好系统运行情况的记录。对可能出现的故障提前对客户提出建议，并提供必要的现场指导。过程中，可根据需要，现场对客户进行系统运行管理、日常维护、使用操作等方面的进行培训。

主动电话沟通：定期主动电话联系客户，了解客户对系统的使用情况，在使用中是否遇到问题，如能电话中进行解答的电话解决，如果不能电话中解决的，可与客户约时间到现场进行解决；

主动业务服务：定期将行业内一些先进的管理理念、管理思路等对客户进行电话或现场介绍。

8.2 被动服务包括

现场服务, 由于应用软件系统出现重大故障导致业务中止, 售后服务人员和客户一起对故障进行分析, 提出解决方案, 客户同意后对故障进行处理和排除。

远程维护, 通过电话、电子邮件或远程访问等方式进行系统故障的处理、技术支持、咨询服务等工作。

9、备品备件

为保证浙江省肿瘤此管理项目系统的正常运行, 我们根据系统投入的情况, 针对项目做出了备品备件的库存准备, 在浙江总部和北京分部以及项目所在地售后服务部分别准备了相应数量的备品备件, 具体情况如下:

	名称	型号	数量	单位
1	主机及电源等配件	德承工控机 NFD10(主板型号: ITX-M100-618) 1037 主板+机箱+12V5A 电源+4G 内存+64GSSD 硬盘	2	台
2	显示器		1	台
3	80 打印机	自动终端专用打印单元 RG-K532-PSU	1	台
4	条形码打印机	标签打印模块 RG-LP561	1	台
5	FFC 排线		5	条
6	弯头 B 型 USB 延长线	B 型左公弯对 USB 公头 1.5M	5	条
7	USB Hub		1	个
8	插线板	PDU 机柜插座八孔插排带灯 19 英寸防雷 8 位 10A 插线板 1.8 米 1.5 平方 10A 插头	1	个
9	电源		3	个
10	IC 读卡器	IC-01H, 工作频率: 13.56Mhz, 非接触式	3	台
11	指纹识别仪		3	台
12	网线插座接口		3	个
13	主机开关	HJS16A-11 D2 P Q (台湾鸿升)	3	个
14	总电源船型开关		3	个
15	主键盘		3	个
16	小数字键盘		3	个
17	照明灯带		3	条

18	RS232 转 RS485 转换器	RS232 转 RS485 有源转换器	1	个
19	USB 无线网卡	TL-WN823N 300M	3	个

10、售后服务机构及人员情况

10.1 售后服务机构

公司已经在浙江余姚建立售后服务分中心，并且配置了本地化的售后技术服务工程师。我们将安排 1-2 名技术支持工程师进驻医院，提供及时的售后服务。

浙江维修和售后总服务网点地址为：浙江省余姚市中意宁波生态园兴滨路 28 号

售后服务负责人：潘凯 联系电话：+86-13818477158

北京维修和售后总服务网点地址为：+86-18201028116

朝阳区酒仙桥北路甲 10 号电子城 IT 产业园 107 号楼一层；

售后服务负责人：段慧敏 联系电话：18201028116

10.2 主要售后人员情况

张晓宇 副总经理

男，1979 年 7 月生人，沈阳工程学院计算机应用专业。历任东软集团高级开发工程师，东华软件技术总监。参与制定多个国家医疗卫生信息标准及国家医疗卫生信息化解决方案及多个国家 863 课题项目。具有多年的研发及团队管理实际经验。

黄 维

男，1984 年 11 月生人，北京航空航天大学机械设计制造及自动化专业硕士。历任北京瑞达恒科技有限公司客户服务经理，西门子工厂自动化工程有限公司电气工程师，北京经纬恒润科技有限公司自动化工程师。知识结构全面均衡，实践经验丰富。

程 波

男，1981 年 9 月生人，北京理工大学通讯与信息系统专业硕士。历任摩拜（北京）信息技术有限公司智能硬件研发负责人，联想移动通信科技有限公司高级硬件经理，乐视致新

电子科技有限公司高级经理，索尼移动通信产品中国有限公司资深射频工程师。摩托罗拉中国技术有限公司高级射频工程师。熟练掌握智能硬件相关电路/音频/电池设计知识；3G/4G/NB-IOT/eMTC 无线通信技术，及项目管理和质量管理等。

李文琦：

男，1980年9月生人，北京邮电大学自动化学院，现代通讯专业。曾任职于海泰方圆科技有限公司。12年实际程序开发经验，8年项目管理经验，熟悉PMP管理机制。可以针对用友NC5.6进行二次开发，且对ERP系统有较强的认识。

11、售后服务承诺书

我公司针对北京积水潭医院新龙泽院区运行保障设备采购项目（九）（招标编号：ZXHD21109），作如下承诺：

交付或者实施的时间和地点

- 1、交货时间：合同签订生效后60个工作日。
- 2、交货地点：采购人指定地点。

一、产品技术、质量标准说明

我公司提供完好、全新、未曾使用过、经国家权威部门检测合格的原厂正品原包装设备及配套设施、配件、软件，不存在组装、拼装及假冒伪劣的情况，并且卖方应保证其为买方提供的设备及其零部件、软件不侵犯第三方的专利权、商标权、著作权以及专有技术权利、商业秘密、技术秘密等可能涉及的所有知识产权及权利。

设备、配套设施、配件、软件及其包装的技术标准和质量标准：按约定标准、国家各种强制性和非强制性标准、北京市地方标准、相关的行业标准以及产品生产厂家的企业标准、产品正常使用性能要求标准执行，标准不一致时适用高标准。

我公司提供到的产品及其配套设备、软件均能够相匹配，经安装调试后均能够正常安全稳定运行和使用，不会存在损伤患者或其他安全事故等情况。

二、技术服务内容

1、运输、签收

我公司负责运输设备，并承担相关运输费、仓储费、保险费、装卸费及其他一切费用。

设备送达约定地点后，按医院要求，在3天内由厂家专职工程师负责，到医院现场，在

医院技术人员在场的情况下开箱清点货物，验收设备的品牌、数量、外观、规格、配套设备及软件等并经初步调试运行的，双方签署《产品交付验收单》和《安装调试验收单》。组织安装，调试，并承担由此发生一切费用。

2、交付内容

按合同要求一次向交付设备及其配套设施、配件、软件等所有产品。

我公司在设备交付的同时交付能保证设备正常操作和使用的操作手册等必要的技术文件：

- 1) 购置设备发票等原始单据；
- 2) 装箱单、质量合格证书、产品说明书、装机软件及其说明书；
- 3) 中文操作手册、完整的维修手册（纸质版本及/或电子版。包括电路原理图、工厂设置的各项密码等）；
- 4) 产品检验合格报告、产品合格证，完整合法的进口报关手续资料；

三、售后维修服务

1、保修期

承诺自设备安装、调试、验收合格之日起整机全保（不排除任何原因任何配件）三年。每年不低于二次的日常维护保养服务，只收取零配件成本费。免费的远程诊断服务，终身免费维修保养，免收上门服务费，只收取零配件成本费。维修保养根据生产厂家及医院要求的频次和标准进行。

故障相应时间：故障响应时间 20min，应急上门服务响应时间 2 小时。

质量保证期内，如属于我公司、（生产厂家）维修不能正常使用，按维修天数顺延保修期。质量保证期内一年提供两次巡检服务。

维护响应时间：我公司保证在收到提供维修服务的通知后 20min 内响应，2 小时内派合格的技术人员赴现场提供免费上门服务，解决问题。如不能按采购人要求的时间予以修复，我公司保证免费提供同类备用设备，供采购人使用（若需要）。

2、原厂售后维修机构：

浙江总公司（我司提供 24 小时专职维修工程师到场服务）

公司地址：浙江省余姚市中意宁波生态园兴滨路 28 号

序号	联系人	联系方式	职称
----	-----	------	----

1	周冰冰	13718119119	高级工程师
2	段慧敏	18201028116	技术支持
3	潘凯	13818477158	东区售后负责人

北京分公司（我司提供 24 小时专职维修工程师到场服务）

地址：北京市朝阳区酒仙桥北路甲 10 号院 107 号楼二层

tel: 010-50953949 fax: 010-50953949

序号	联系人	联系方式	职称
1	周继军	15910703165	工程师
2	李永强	13001060123	工程师

我公司承诺售后服务维修机构备有所购货物及时维修所需的关键零部件

3、备品备件、专用工具

为保证设备正常运行，我司在中国境内具有备件库，存入所有必需的备品备件，并保证 10 年以上的供应期，且提供备件清单及报价，并承诺 10 年内不超过市场平均价格。

备件库位置：

1. 浙江省余姚市中意宁波生态园兴滨路 28 号
2. 北京市朝阳区酒仙桥北路甲 10 号院 107 号楼二层

卖方向买方提供设备维护的专用工具。

4、我司保证在质量保证期内提供投标货物专用最新的软件和相应数据库资料的免费升级服务。

5、我司长期提供技术资料和技术支持。