

甘肃省红十字血液中心病毒灭活吸附过滤器
采购项目

采购合同

合同备案号: 2025HTBA00126

合同编号: 2024zfcg02236-HT

项目编号: 2024zfcg02236

甲方: 甘肃省红十字血液中心

乙方: 山东泰中医疗科技有限公司

代理机构: 甘肃致远天成项目管理有限公司

一、采购合同

采购合同编号：2024zfcg02236-HT

采购人（全称）：甘肃省红十字血液中心（甲方）

投标人（全称）：山东泰中医疗科技有限公司（乙方）

为了保护甲、乙双方合法权益，根据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》和《中华人民共和国政府采购法实施条例》及其他有关法律、法规、规章，双方签订本合同协议。

1、项目信息

（1）项目名称：甘肃省红十字血液中心病毒灭活吸附过滤器采购项目

（2）招标文件编号：2024zfcg02236

（3）项目内容：病毒灭活吸附过滤器

2、合同金额

（1）合同金额小写：¥2204400.00（大写：贰佰贰拾万肆仟肆佰元整）

3、履行合同的时间、地点及方式

时间：甲方要求时间

地点：甲方指定地点

方式：合同签订后按照买方需求分批次完成交货

验收单位：甘肃省红十字血液中心

4、付款方式：合同签订生效后，分批分次供货，接到需方通知后需7天内送到指定的地点，货物到达交货地点，经需方验收合格后，供方凭验收合格证明开具本批次货物价格的发票（完税价），需方半年内支付相应批次的货款。

5、解决合同纠纷方式

首先通过双方协商解决，协商解决不成，向甲方所在地向人民法院提起诉讼解决纠纷。

6、本协议书与下列文件一起构成合同文件，

如下述文件之间有任何抵触、矛盾或歧义，应按以下顺序解释：

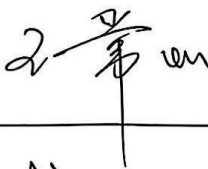
- (1) 在采购或合同履行过程中乙方做出的承诺以及双方协商达成的变更或补充协
- (2) 中标通知书
- (3) 投标文件
- (4) 政府采购合同格式条款及其附件
- (5) 专用合同条款
- (6) 通用合同条款
- (7) 标准、规范及有关技术文件
- (8) 其他合同文件。

7、合同生效

本合同经甲、乙双方授权代表签字并加盖公章后生效。

8、合同份数

本合同一式捌份，采购人执伍份，投标人执贰份，代理机构执壹份，均具有同等法律效力。

买方（公章）：  甘肃省红十字血液中心	卖方（公章）：  山东泰中医疗科技有限公司
地址：甘肃省兰州市城关区盐场路小沟坪1号	地址：山东省淄博市桓台县果里镇创智谷A3座203层
电话：0931-8312527	电话：0533-8688533
邮编：730046	邮编：256410
法定代表人： 或委托代理人： 	法定代表人：  张军印 或委托代理人：
经办人： 	经办人：巩晓东
签字日期：2025年1月8日	签字日期：2025年1月8日
开户行：	开户行：中国工商银行股份有限公司桓台支行
账号：	账号：1603007109200160014
招标代理机构：甘肃致远天成项目管理有限公司（盖章） 	
地址：甘肃省兰州市城关区南滨河东路名城广场3号楼 3226室	
项目负责人：  唐兵印	
日期：2025.1.8	

第二部分 通用合同条款

1. 定义

1.1 本合同下列词语应解释为：

(1) “合同”系指甲方和乙方（以下简称合同双方）已达成的协议，即由双方签订的合同格式中的文件，包括所有的附件、附录和组成合同部分的所有参考文件。

(2) “合同价格”系指根据合同规定，在乙方全面正确地履行合同义务时应支付给乙方的价格。

(3) “货物”系指乙方按合同要求，须向甲方提供的一切设备、机械、仪器、备件、工具、手册及其它技术资料和其它材料。

(4) “服务”系指合同规定乙方需承担的运输、保险、安装、试验、调试、技术协助、校准、培训以及其它类似的义务。

(5) “买方”系指买货物的单位。

(6) “卖方”系指提供合同货物和服务的制造商或投标人。

(7) “项目现场”系指将要进行货物安装的地点。

(8) “天”指日历天数。

2. 原产地

原产地系指货物的开采、生产地，或提供辅助服务的来源地。

3. 技术规格和标准

3.1 本合同项下所供货物的技术规格应与招标文件技术总则及技术规格中规定的标准相一致。若技术总则及技术规格中无相应规定，货物则应符合其原产地有关部门最新颁布的相应的正式标准。

4. 专利权

4.1 乙方须保障甲方在使用该货物、服务及其任何部分不受到第三方关于侵犯专利权、商标权或工业设计权的指控。任何第三方如果提出侵权指控，乙方须与第三方交涉并承担可能发生的一切法律和费用责任。

5. 包装要求

5.1提供的全部货物须采用相应标准的保护措施进行包装。包装应适于长途运输，并有良好的防潮、防震、防锈和防野蛮装卸等保护措施，以确保货物安全运抵现场。乙方应承担由于其包装不妥而引起货物锈蚀、损坏和丢失的责任。

5.2每件包装箱内应附有一份详细装箱单和质量证书。

6. 包装标记

6.1乙方应在每一包装箱邻接的四个侧面用不易褪色的油漆以醒目的中文印刷字样标明以下各项：

(1)货物的名称、包号、箱号：

(2)毛重/净重（公斤）：

(3)尺寸（长×宽×高，以厘米计）

凡重达两吨或两吨以上的包装，乙方应在每件包装箱的两侧用中文和适当的运输标记，标明“重心”和“吊装点”，并根据货物的特点和运输的不同要求，以清晰字样在包装箱上注明“小心轻放”、“勿倒置”、“防潮”等适当的标志，以便装卸和搬运。

6.2标识设备配置信息卡片。

7. 装运条件

7.1乙方应在合同规定的交货期前30个日历日以传真或邮件通知甲方合同号、货物名称、数量、包装件数、总毛重、总体积（立方米）和备妥待运日期。同时，乙方应以挂号信寄给甲方详细交货清单一式三份，包括合同号、货物名称、规格、数量、总毛重、总体积（立方米）和每一包装箱的尺寸（长×宽×高）、单价和总价、备妥待运日期，以及货物在运输和仓储中的特殊要求和注意事项。

7.2乙方负责安排到站前内陆运输。

7.3货物到达现场后，由乙方负责清点、检验合格并办理相关手续后日期应视为是货物的交货期。

7.4乙方装运的货物不准超过合同规定的数量或重量，否则，一切后果均由乙方承担。

8. 装运通知

8.1乙方应在货物装货后发运前24小时内以传真或邮件通知甲方合同号、货物名称、数量、毛重、体积（立方米）、发票金额、运输工具名称及启运日期。如果包装件重量超过20吨或尺寸达到或超过12米长、2.7米宽和3米高，乙方应将其重量或尺寸通知甲方。若货物中有易燃品或危险品，乙方也须将详细情况通知甲方。

9. 保险

9.1按合同提供的设备、工器具等，从乙方至合同目的地的运输保险，由乙方负责投保并承担全额保险费。保险应以人民币按照发票金额的110%办理“一切险”。

10. 付款

10.1本合同以人民币付款。

10.2乙方应按照双方签订的合同规定交货。交货后甲方按合同规定审核后付款；

10.3乙方应在每批货物装运完毕后48小时内将上述10.2条要求除第4项外的单据航寄给甲方。

10.4甲方将按合同条款前附表规定的付款条件安排付款，并提供国家税务发票。

11. 伴随服务

11.1乙方还应提供以下服务：

- (1) 负责设备现场集成安装、调试、交接试验和试运行；
- (2) 涉及隐蔽工程的乙方需将相关影像资料放入竣工资料中备查；
- (3) 承担在质量保证期内的所有义务；
- (4) 负责对甲方人员进行技术培训。

11.2伴随服务的费用应含在合同价中，不单独支付。

11.3乙方应提交与设备相符的中文（或双方同意的其它语言）技术资料，并于合同生效后15天内寄送到甲方，包括但不限于：样本、图纸、操作手册、使用说明、维修指南或服务手册等。如本条款所述资料寄送不完整或丢失，乙方应在收到甲方通知后30天内免费另寄。

11.4一套完整的上述资料应包装好随每批货物发运。

12. 质量保证期

12.1乙方应保证所供货物是全新的、未使用过的和用一流工艺生产的，并完全符

合合同规定的质量、规格和性能要求。乙方应保证其设备在正确安装、正常运转和保养条件下，在其使用期内应具有满意的性能。在质量保证期内乙方应对由于设计、工艺或材料的缺陷而发生的任何不足或故障负责，其费用由乙方承担。

12.2根据有关部门的检验结果，在项目实施过程中直至质量保证期内，如果设备的数量、质量、规格与合同不符，或证实设备是有缺陷的，包括潜在的缺陷或使用了不符合要求的材料等，甲方应尽快以书面形式向乙方提出本保证下的索赔。

12.3乙方在收到通知后十四天内应免费维修或更换有缺陷的货物或部件。

12.4如果乙方在收到通知后十四天内没有弥补缺陷。甲方可采取必要的补救措施，但其风险和费用将由乙方承担。甲方根据合同规定对乙方行使的其他权力不受影响。

13. 检验

13.1甲方根据需要派员参加中间监制和出厂验收或派代表参加交货地点验收。

13.2在交货前，制造商应对货物的质量、规格、性能、数量和重量等进行详细而全面的检验，并出具一份证明货物符合合同规定的检验证书，检验证书是付款时所需要的文件的组成部分，但不能作为有关质量、规格、数量或重量的最终检验。制造商检验的结果和细节应附在检验证书后面。

13.3如果在项目实施过程中直至质量保证期内，经过商检局或质量技术监督部门检验，发现货物的质量或规格与合同规定不符，或证明货物有缺陷，包括潜在的缺陷或使用不合适的材料，甲方应根据第15条规定立即向乙方提出索赔。

14. 服务

14.1在乙方的设备到达现场后，由乙方负责清点、保管，费用由乙方承担。甲方可提供存放地点。

14.2根据工程的进度情况，乙方应及时派技术人员到现场负责安装、试车及调试等工作。

15. 索赔

15.1如果乙方对货物与合同要求不符负有责任，并且甲方已于规定的质量保证期内和检验、安装、调试和验收测试期限内提出索赔，乙方应按甲方同意的下述一种或多种方法解决索赔事宜。

(1) 乙方同意甲方拒收货物并把被拒收货物的金额以合同规定的同类货币付给甲方，乙方负担发生的一切损失和费用，包括利息、银行费用、运输和保险费、检验费、仓储和装卸费以及保管和保护被拒绝货物所需要的其它必要费用。

(2) 根据货物的低劣和受损程度以及甲方遭受损失的金额，经双方同意降低货物价格。

(3) 更换有缺陷的零件、部件和设备，或修理缺陷部分，以达到合同规定的规格、质量和性能，乙方承担一切费用和 risk 并负担甲方遭受的一切直接费用。同时乙方应相应延长更换货物的质量保证期。

15.2 如果甲方提出索赔通知后10个日历日内乙方未能予以答复，该索赔应视为已被乙方接受。若乙方未能在甲方提出索赔通知的10天内满足甲方合同要求或甲方同意延长时，按甲方同意的上述任何一种方式处理索赔事宜，甲方将从付款或乙方提供的履约保证金中扣回索赔金额。

16. 延期交货

16.1 乙方应按照合同中甲方规定的时间交货和提供服务。

16.2 除乙方因不可抗力外而拖延交货将受到以下制裁：按18.1条加收误期赔偿。

17. 延期付款

甲方应按照合同条款前附表中的付款条件，按时付款。

18. 误期赔偿

除合同第19条规定外，如果乙方没有按照合同规定的时间交货和提供服务，甲方应从货款中扣除误期赔偿费而不影响合同项下的其它补救方法，赔偿费按合同总价款每天0.1%计收。但违约损失赔偿的最高限额为迟交设备或未提供服务的合同价的30%。如果达到最高限额，甲方有权终止合同。

19. 不可抗力

19.1 签约双方任一方由于受诸如战争、严重火灾、洪水、台风、地震等不可抗力事故的影响而不能执行合同时，履行合同的期限应予以延长，则延长的期限应相当于事故所影响的时间。不可抗力事故系指买卖双方缔结合同时不能预见的，并且它的发生及其后果是无法避免和无法克服的。

19.2受阻一方应在不可抗力事故发生后尽快用电报或电传通知对方，并于事故发生后14天内将有关当局出具的证明文件用挂号信寄给对方审阅确认。一旦不可抗力事故的影响持续120天以上，双方应通过友好协商在合理的时间内达成进一步履行合同的协议。

20. 税费

乙方应承担根据现行税法向乙方课征的与履行本合同有关的一切税费。

21. 履约保证金（如有）

21.1乙方应在收到中标通知书后7天内向甲方提交合同条款前附表中所规定金额的履约保证金。

21.2履约保证金用于补偿甲方因乙方不能完成其合同义务而蒙受的损失。

21.3履约保证金应采用人民币，并采用下述方式之一：电汇（汇票）或支票或现金。

21.4如果乙方未能按合同规定履行其义务，甲方有权从履约保证金中取得补偿。

22. 争端的解决

22.1在执行本合同中发生的或与本合同有关的争端，双方应通过友好协商解决，经协商不能达成协议时，双方均可向甲方所在地人民法院提起诉讼。

22.2在诉讼期间，除正在进行诉讼部分外，合同其它部分继续执行。

23. 违约终止合同

23.1出现下列情况之一的，甲方可向乙方发出书面通知书，提出终止部分或全部合同。

(1)如果乙方未能在合同规定的限期内或甲方同意延长的限期内完成合同约定维保项目；

(2)如果乙方未能履行合同规定的其它相关义务；

(3)如果甲方认为乙方在本合同的竞争或实施中有不正当行为。

23.2如果甲方根据上述第23.1条规定，终止了全部或部分合同，甲方可以依其认为适当的条件和方法购买与未交设备类似的设备，乙方应承担甲方购买类似设备所超出的部分费用。但是乙方应继续执行合同中未终止的部分。

24. 转让与分包除甲方书面同意外，乙方不得部分转让或全部转让其应履行的合同项下的义务。

25. 通知

本合同任何一方给另一方的通知都应以书面的形式发送，该通知发送到本合同所确认的通讯地址即视为送达。

26. 合同生效及其它

26.1 本合同经甲、乙双方授权代表签字并加盖公章后生效。

26.2 如需修改合同内容，双方应签署书面修改或补充协议，该修改协议作为本合同的一个组成部分。

26.3 招标文件中具体未尽事宜在合同中进行约定。



中标通知书

中标编号：D01-1262000022433349J-20241204-053113-7/001

山东泰中医疗科技有限公司：

你单位于2024年12月25日所递交的病毒灭活吸附过滤器的投标文件经评标委员会评定，确定贵单位中标，请于收到本中标通知书后30日内与采购人签订合同。具体中标内容如下：

货物名称及数量 (简要描述)	病毒灭活吸附过滤器一批（详见招标文件）	
中标价 (大写人民币)	2204400.00元 贰佰贰拾万零肆仟肆佰元整	
项目业主单位： (盖章) 负责人： 2025年1月2日	招标代理机构： (盖章) 负责人： 2025年1月2日	甘肃省公共资源交易中心 (盖章) 交易结果 见证专用章 2025-1-2 年 月 日

1. 招标人或代理机构自行下载，由采购人、中标单位、代理机构分别留存。省公共资源交易中心自行下载存档。
2. 此件涂改无效。
3. 请据此办理有关手续。

开标一览表

投标人名称: 山东泰中医疗科技有限公司
项目名称: 甘肃省红十字血液中心病毒灭活吸附过滤器采购项目
招标文件编号: 2024zfcg02236
包号: 2024zfcg02236

序号	投标人名称	总价(万元)
1	山东泰中医疗科技有限公司	220.44

投标人(公章): 山东泰中医疗科技有限公司
法定代表人或授权代表(签字或盖章):

日期: 2024年12月20日

注:

1. 报价应是设备主机及附件货款、运输费、运输保险费、装卸费、安装调试费及其他应有的费用。投标人所报价格为货到现场安装调试完成的最终优惠价格。
2. “开标一览表”必须签字或盖章, 否则为无效投标, 可以逐页签字或盖章也可以在落款处签字或盖章。
3. “开标一览表”按包分别填写。



报价明细表

投标人名称：山东泰中医疗科技有限公司
项目名称：甘肃省红十字血液中心病毒灭活吸附过滤器采购项目
招标文件编号：2024zfcg02236
包号：2024zfcg02236
单位： 万元

序号	货物名称	品牌	生产厂家	数量	交货期	单价	总价	备注
1	一次性使用病毒灭活装置配套用输血过滤器（100ml）	中保康	山东中保康医疗器具有限公司（产地：山东）	5000套	合同签订后按照买方需求分批完成交货	0.0031	15.5	无
2	一次性使用病毒灭活装置配套用输血过滤器（150ml）	中保康	山东中保康医疗器具有限公司（产地：山东）	22000套	合同签订后按照买方需求分批完成交货	0.00397	87.34	无
3	一次性使用病毒灭活装置配套用输血过滤器（200ml）	中保康	山东中保康医疗器具有限公司（产地：山东）	28000套	合同签订后按照买方需求分批完成交货	0.0042	117.6	无

投标人（公章） 山东泰中医疗科技有限公司

法定代表人或授权代表（签字或盖章）：

日期：2024年12月20日

注：

- 报价明细表中应列明开标一览表中每个分项内容。
- 如国产产品，产地精确到省级行政区域；如进口产品，产地精确到国家。

技术响应表

十四、技术响应表

项目名称：甘肃省红十字血液中心病毒灭活吸附过滤器采购项目
招标文件编号：2024zfcg02236
包 号：2024zfcg02236

项目需求书所有条款的应答			
条款号	招标要求	投标应答	偏离说明
第四章 采购项目需求技术参数表	1. 该配套装置适用于亚甲蓝光化学法灭活血浆中的病毒，需含有亚甲蓝添加器、止流夹、吸附过滤器、排气夹、导管、血液储存袋等组成元件，与血浆接触的组成元件应不释放出任何对人体有不良作用的物质。	1. 该配套装置适用于亚甲蓝光化学法灭活血浆中的病毒，需含有亚甲蓝添加器、止流夹、吸附过滤器、排气夹、导管、血液储存袋等组成元件，与血浆接触的组成元件不释放出任何对人体有不良作用的物质。	无偏离（详见79、81页）
第四章 采购项目需求技术参数表	2. 整套装置须为密闭无菌系统，通过高压蒸汽灭菌，确保产品的无菌、无热源。	2. 整套装置为密闭无菌系统，通过高压蒸汽灭菌，确保产品的无菌、无热源。	无偏离（详见79、81页）
第四章 采购项目需求技术参数表	*3. 配套装置须能应用于型号为ZBK-YBM-01和ZBK-YBM-02等的医用病毒灭活箱。	*3. 配套装置能应用于型号为ZBK-YBM-01和ZBK-YBM-02等的医用病毒灭活箱。	无偏离（详见79页）
第四章 采购项目需求技术参数表	*4. 配套装置中光照袋透光率应≥85%。	*4. 配套装置中光照袋透光率≥85%。	无偏离（详见99页）
第四章 采购项目需求技术参数表	*5. 病毒灭活效果确认须符合国家相关规定。	*5. 病毒灭活效果确认符合国家相关规定。	无偏离（详见127页）
第四章 采购项目需求技术参数表	*6. 经使用该配套装置灭活后，血浆蛋白免疫原性应无变异，主要凝血因子的平均保有率≥80%，血浆总蛋白回收率应≥90%。	*6. 经使用该配套装置灭活后，血浆蛋白免疫原性无变异，主要凝血因子的平均保有率≥87%，血浆总蛋白回收率≥98%。	正偏离（详见79、122、96页）
第四章 采购项目需求技术参数表	*7. 吸附过滤器过滤后血浆在外观上与正常血浆无明显差异；血浆剩余白细胞数应<5.0×10 ⁵ 个/单位；血浆处理量为1单位的配套装置，过滤	*7. 吸附过滤器过滤后血浆在外观上与正常血浆无明显差异；血浆剩余白细胞数≤3.7×10 ⁴ 个/单位；血浆处理量为1单位的配套装置，过滤后其血	正偏离（详见79、96、107页）

	后其血浆损失量应≤12%；血浆处理量大于1单位的配套装置，过滤后其血浆损失量应≤10%。	浆损失量≤12%；血浆处理量大于1单位的配套装置，过滤后其血浆损失量≤10%。	
第四章 采购项目需求技术参数表	*8. 亚甲蓝释放量应为0.9-1.3umol/L，过滤后血浆亚甲蓝残留量应小于处理前亚甲蓝含量的15%。	*8. 亚甲蓝释放量为0.9-1.3umol/L，过滤后血浆亚甲蓝残留量小于等于处理前亚甲蓝含量的6.5%。	正偏离（详见97页）
第四章 采购项目需求技术参数表	9. 售后要求： 9.1 全年24小时提供售后保障与咨询； 9.2 提供每年≥4次的“医用病毒灭活箱”保养与维护； 9.3 为“医用病毒灭活箱”提供终身免费维修与换代升级服务； 9.4 投标方必须具有履行提供货物以及服务的能力； 9.5 具备完善的质量赔付体系，由于耗材质量问题造成损失，除耗材赔付外，如造成血液产品报废，还需赔付血液产品损失费用。	9. 售后要求： 9.1 提供全年24小时提供售后保障与咨询； 9.2 提供每年4次的“医用病毒灭活箱”保养与维护； 9.3 为“医用病毒灭活箱”提供终身免费维修与换代升级服务； 9.4 我公司具有履行提供货物以及服务的能力； 9.5 具备完善的质量赔付体系，由于耗材质量问题造成损失，除耗材赔付外，如造成血液产品报废，还需赔付血液产品损失费用。	无偏离（详见189-190页）

注：

1. 不如实填写偏离情况的电子投标文件将视为虚假材料。
2. 条款号指项目需求书中的序号或者编号，项目需求书中标注“●”的条款，也必须在“条款号”中标注“●”。
3. 偏离说明指招标要求与投标应答之间的不同之处，如：正偏离、负偏离、无偏离。
4. 投标人在《技术响应表》的投标应答中必须列出具体数值或内容。如投标人未应答或只注明“符合”、“满足”等类似无具体内容的表述，将被视为不符合招标文件要求。投标人自行承担由此造成的一切后果。
5. 技术响应表的投标应答内容应提供技术支撑材料。

投标人（公章）：山东泰中医疗科技有限公司

法定代表人或授权代表（签字或盖章）

日期：2024年12月20日



售后服务方案

七、售后服务方案

一、服务内容

我公司长期以来一直致力于提供高质量完善的售后服务，把用户满意度放在首要的位置。我们始终认为只有用户的成功，才能保证我们的成功。所以我公司提供给用户完善的支持与服务，希望用户可以集中更多的精力发展自己的业务，取得更大的成功。

对于每位客户，我们都要详细了解和不同需要和环境，为他们提供最完善的技术方案和优良的售后服务。我们非常重视客户系统的有效运行，在为客户提供解决方案的同时，进行详尽的技术支持与售后服务方面的考虑。

我公司自成立以来专注于政府采购、医疗采购，积累了丰富的同类项目经验，并与众多的行业解决方案供应商建立了良好的合作伙伴关系，拥有较大的客户群。我们将本着真诚合作的原则，以我们突出的技术实力、良好的声誉和灵活的合作方式为保证，为我公司所承建的所有项目提供优质的技术支持与售后服务。

我公司本着“永远追求进步，信誉始终如一”的原则，坚持以“为客户提供理想解决方案”的宗旨；严谨、科学、快捷的 ISO9001 质量管理服务流程，打造“我公司服务品牌”。

公司自成立以来，一直以客户需求为导向，为客户创造价值的核心理念，悉您所需、为您所用，以客户对产品的功能需求制定产品策略、提供解决方案，彻底打破传统以产品品牌为主的销售模式，我们将围绕客户的需求持续创新。为了规范售后服务流程，以及不断提高公司的服务水平和服务意识，特制定本体系。

1、售后服务宗旨

我们以“热情、周到、诚信、及时”为技术支持和售后服务的宗旨，“用户

至上、质量第一、服务优质、响应及时”的服务原则，努力为用户提供优质服务。力求使用户满意，并一贯认为用户的满意要远比竞争更为重要。我们将向用户提供所有设备的知识和有关技术服务咨询。安装完工后，我司将负责设备的测试和调试，并保证安装符合规范，将向用户单位提供符合要求并编制成册的运行操作手册及有关的技术档案资料。并严格履行合同规定的售后服务任务，时刻准备为用户服务。

2、实施支持

在签定项目合同后供货结束之前，经双方议定时间，由我公司派相关专业技术人员对用户单位操作使用工人进行免费培训，培训的最终宗旨为：让使用单位了解所供货物的制作过程、安装方法、日常维护方法等，以便能够使我方所供货物的使用寿命得到保证。

3、我司提供优质的售后服务管理和完善的流程计划：

本着让客户满意的服务策略和售后服务工作原则：坚决拥护和贯彻执行国家有关法律法规，执行国家部分商品修理更换退货责任规定，按照我公司售后服务流程，遵循“质量问题不分大小，把客户的满意度提高到 100%”，实行“周到、快捷、终身服务”的原则，为广大的用户提供尽善尽美的服务。

1) 服务标准化：在维修服务、咨询服务、培训服务、再线服务及远程服务全过程中，基于 ISO9001 质量控制体系的技术服务标准，形成标准化的作业流程，标准化的追诉制度，标准化的文档与服务用语，标准化的资格认证等。

2) 服务产品化：将服务项目组合成服务包，并形成以标准化为模式的产品。

3) 服务体系化：建立三级服务体系，遍布全省的服务网点，让顾客在最短的距离感受到我公司最全面的本地化服务。

4) 服务多样化: 在售前、售中、售后, 倡导基于客户满意度为 100% 的个性化关怀; 满足客户标准化服务以外的特殊使用需要。

5) 服务主动化: 定期回访制度, 针对客户问题比对历史案例, 提出预先解决方案, 并保证服务在短时间内到位。

6) 服务电子化: 针对具备上网条件的客户, 采用远程登录的方法进行诊断和维护系统故障。这种方式操作简便, 节省经费, 深得客户的欢迎。

二、服务流程

1、售后服务管理细则

公司为加强客户服务的管理, 提高客户服务水平, 特制定本管理制度。

1) 售后服务部门职能

- A) 搜集、接收和受理客户对公司产品的咨询与意见;
- B) 处理各类客户投诉及市场投诉, 第一时间反馈;
- C) 负责客户回访与开展重点客户关怀计划, 了解客户需求;
- D) 保存客户基本资料, 并进行整理、分类与更新;
- E) 向相关部门反馈客户意见及建议;
- F) 受理办事处的产品退货、换货;
- G) 定期对用户进行回访, 了解设备的实际运行状况。

2) 售后服务部门的主要工作说明

A) 搜集客户意见、建议

通过各种渠道搜集对公司发展有益的意见及建议, 如电话、网站、邮箱、登门拜访等, 好的建议及意见及时反馈给各相关部门。各办事处也积极搜集客户信息反馈, 并及时发回公司, 便于公司做出适于市场的调整。

B) 开展客户关怀、维系计划

企业重点客户群是企业赖以生存及进一步发展的重要组成部分,通过对重点客户的沟通,逐步完善客户需求,提升客户满意度。了解各地区客户对我们产品及服务工作的反馈,以便适时的发现各区域市场中的问题并及时解决,提高服务的主动性。

C) 建立售后服务标准,规范售后服务

售后服务是对企业信誉和品牌形象的持久维护,公司向自主品牌方向发展,售后服务更要朝向专业化、统一化和规范化的方向发展,真正满足各区域消费者的服务需求。

公司办事处是公司服务与形象的延伸,公司建立完善的售后服务制度后,与各办事处统一执行,并对其服务进行有效的监督。

D) 及时快速的处理投诉

所有投诉信息需及时反馈到公司的售后服务部,由售后服务部整理、过滤、检查、跟踪事件的进展,确保每个投诉案件都得到妥善解决,并认真分析总结造成客户投诉的原因,从根本上解决问题,预防同类投诉的再次发生。

E) 开展客户满意度、忠诚度调查

第一,顾客满意度调查可以提升产品和服务的质量,同时从顾客的意见和建议当中寻找解决顾客不满的针对性的方案。

第二,顾客满意度市场调查可以让广大消费者认识到公司对客户的重视性,对提升公司形象和品牌知名度有很大帮助。

实践证明,客户的满意度和忠诚度是成正比的,而且客户好的评价还会带来对企业极为有利的市场效应。客户满意度调查结果将非常有利于公司产品经营策

略的调整，也有利于更深层次的客户维护和客户挖掘。通过网络，电话等各种方法，及时、高效地发现及满足客户需求，从而最大程度上提高客户满意度及忠诚度，稳定现有客户，不断吸引新客户，挽回流失客户。

F) 定期对用户进行回访，了解设备的实际运行状况。

自货物交付使用之日起，制定详细计划。定期对用户进行回访，可电话询问详细运行情况、也可现场亲自查看。发现问题及时与用户沟通、协商解决，以免设备出现问题影响用户正常使用。

2、售后服务

1) 本厂严格执行国家有关法律法规规定，承担产品质量责任。

2) 售后服务的内容

A) 走访用户，征求意见，并



并及时处理用户投诉。

B) 做好质量信息的收集、整理、分析和利用。

3) 建立产品售后服务队伍，配备业务能力强，服务态度好的服务人员，健全产品售后服务网络。

4) 产品售后服务人员的职责

A) 指导用户安装，向用户介绍本厂产品使用和维护知识；

B) 收集用户反馈信息，及时答复用户咨询，处理用户投诉；

C) 履行质量职责。执行国家有关法律法规规定，确保用户满意。

D) 严格记录客户的保修期；对于已经超过保修期的客户，及时通知销售部进行后期服务的商定和本次故障处理的方案。

E) 定期对客户进行电话回访，每年一次顾客满意度调查

5) 服务实施

A) 售后服务部门应积极开展产品售后服务工作。对重点用户走访每年至少一次，认真听取用户意见，并将收集到的用户信息加以整理分析写出报告。

B) 对于用户来人、来函、来电和用户走访反映的产品质量、服务质量、包装质量、安装质量等问题，售后服务部门也要逐一记录并及时向有关部门反馈。如需到现场服务时应立即通知服务人员赴现场处理。

C) 技术服务人员、销售人员及其他人员在和用户接触中收集到的信息，要及时向有关部门反馈。

D) 服务人员去用户单位现场服务时应当认真履行职责，认真帮助用户解决质量问题，确保用户满意，并填写《售后服务记录》经用户签署意见后带回，返回后 5 日内交售后服务部门存档备查。

3、客户投诉处理管理

为迅速处理客户投诉，维护公司信誉，促进质量改善与客户的长期维护，制定本细则。

1) 投诉分类

客户投诉依客户投诉原因的不同区分为：

- A) 质量异常导致的客户投诉；
- B) 非质量异常导致的客户投诉(指人为因素造成)；
- C) 其它原因导致的投诉。

2) 处理流程

A) 确认投诉问题

接到客户投诉或抱怨后，首先向客户了解具体投诉内容，做详细记录，建立客户投诉登记表，产品质量方面投诉应立即查明投诉产品详细信息(订单编号、

料号、交运日期、数量、不良数量)、客户要求,进行详细登记,与相关部门进行核实、确认。

B) 分析、核实问题

根据不同分类,对投诉进行分析,若属我方质量问题应另拟定处理方式,会同技术中心、技术部等部门共同分析造成投诉原因及责任归属部门;对人为因素和其他原因造成的投诉,配合其他相关部门按流程,与产品质量问题同等对待、处理。

如判定结果非我方原因造成,认真向客户解释,并出示我方鉴定结果及依据,协同客户分析可能的原因,并与客户商讨后续解决问题办法。

C) 协商处理办法

情节较轻的质量投诉,登记备案,及时反馈给相关部门并引起高度重视。情节严重的投诉,填写客户投诉处理表,由生产部及技术部提出产品解决措施,售后服务部与业务部共同商议解决办法,并与客户协商最终解决办法,报各部门审批。

D) 处理及落实处理方案

及时向客户反馈投诉解决进程,依商议的解决办法进行后续处理,并全程跟踪落实情况。品控中心、技术部及生产中心拟定改善方法避免同类问题再次发生。

4、售后服务工作原则

(1) 售后服务工作人员对客户投诉均应积极应对,礼貌接待。如因售后服务态度造成客户投诉,按绩效考核实施细则相关规定实施处罚。

(2) 接到投诉后,第一时间与客户取得联系,了解投诉问题,原因。

(3) 确认投诉后,在公司内严格执行流程,迅速处理,尽快解决,在第一

时间答复客户。

(4) 监督投诉问题的落实，遇有争议，按合同有关条款由专人负责协调。

三、服务人员管理（后附人员证书）

1、服务人员：

成员职务	姓名	公司部门职称	任务	电话
售后组组长	巩艺飞	售后部经理	售后服务整体协调工作	15753340110
售后组组员	巩树强	售后工程师	提供售后服务	13964336336
售后组组员	毕立刚	厂家专业售后服务主管	提供售后服务	13969356785
售后组组员	田承财	厂家专业售后服务工程师	提供售后服务	15053348866
售后组组员	常志伟	厂家专业售后服务工程师	提供售后服务	17852054355

2、服务网点：

单位名称：山东中保康医疗器具有限公司

地点：山东省淄博市桓台县少海路北首

售后主管：毕立刚

联系方式：13969356785

单位名称：山东中保康医疗器具有限公司西北办事处（后附租赁合同）

地点：陕西省西安市雁塔区朱雀路新加坡小区 7 号楼 1 单元 13 层 08 号

售后工程师：常志伟

联系方式：18853315638

单位名称：山东泰中医疗科技有限公司

地点：山东省淄博市桓台县果里镇创智谷 A3 座 203 层

售后主管：巩树强

联系方式：13964336836



四、应急故障响应时间

1. 紧急故障响应时间：对于影响客户业务正常运行的紧急故障，售后服务团队将在接到报修后10分钟内响应，并在8小时内到达现场进行处理。

2. 非工作时间服务保障：在法定节假日和非工作时间，安排专人值班，确保应急服务热线畅通。值班人员将根据应急处理流程，及时协调处理客户的紧急问题，必要时联系相关技术专家提供支持。

3、我公司为保证此次招标顺利实施，在公司仓库有应急备用耗材1批。

4、我公司拥有一批技术过硬、整装待发、经验丰富的应急维修团队，对出现的任何问题都能给予客户很好的解答。同时在8小时内赶到现场处理有关问题。

5、甘肃省血液中心在采血高峰期或者自然灾害等原因急需货物时，我方能在12小时之内将货物送达采购人指定位置。甘肃省血液中心周边血站（庆阳市中心血站、临夏州中心血站、天水市中心血站等）均为我公司用户，货物通用，相互之间可以调换使用，紧急状况8小时内完成调换工作并送达洛阳血站指定位置。

6、生产厂家与甘肃省红十字血液中心，已有多年的合作经验，对血站的各项操作流程、产品应用设备配套等环节相对熟悉，可协助我公司对出现的各种复杂问题分析到位，处理方法更加有效。

五、赔付方案

1、在运输途中发生破损、渗漏情况时，我公司立即启动应急预案程序，相关责任人立即赶往现场核实具体情况，并通知客户，向客户解释破损、渗漏的情况，并提供合理的解决方案，如延迟送货、换送货时间等。

2、我公司仓库有备用耗材至少1批，及时满足客户对货物的紧急需求或者发生破损、渗漏的紧急补救。

3、血袋在使用前出现质量问题按 1:1 进行赔付，使用后由于本身质量问题出现血袋破袋、沙眼渗漏及管理连接处断裂等质量问题，我公司承担责任并按 1:1 血袋和血液成分价格进行赔偿，血袋在使用过程中导致该血浆产品报废的，按血浆价格进行赔偿。

六、保障措施

1、质保期：一次性使用病毒灭活装置配套用输血过滤器产品的质保期2年。配套设备提供终身免费保修服务和换代服务。

2、确保所采购耗材无质量问题，能满足质保期的要求。

3、我公司具有履行提供货物以及服务的能力，保修期内外执行同样的服务标准。

4、服务响应时间

我公司承诺提供 7*24 小时服务，节假日无休，随时为客户提供强有力的售后服务保障。免费线上线下技术支持服务，接到客户反馈后，我公司承诺在10分钟之内响应，如有需要可安排专业技术人员在24小时内到达现场，及时有效的为客户解决问题。如需退换货，可保证在48小时内完成。

5、实行备品备件先行服务方式

当产品出现故障时，我公司将24小时内赶到现场并将备件替换上以保证系统的正常运行。在8小时内无法解决时，我们更换替待产品。一旦产品发生问题，我们将及时从库中为用户提供备品（可能是同型号产品或同等功能产品或性能更优越的产品），以替换损坏的产品，维持用户系统的正常运行。

6、配套设备维护与保养：提供每年4次设备维护与保养服务，包括设备清洁、检查、调试、校准、软件升级等。制定详细的维护计划，提前通知客户，并在维

护过程中尽量减少对客户正常使用的影响。通过预防性维护措施，降低设备故障率，延长设备使用寿命。

7、培训服务：在项目交付后，为客户提供免费的操作培训和技术培训服务，确保客户能够熟练掌握耗材及配套设备的操作方法和日常维护技能。培训内容包括理论知识讲解、实际操作演示、案例分析等，并提供培训教材和操作手册。根据客户需求，还可定期组织进阶培训课程，提升客户技术人员的专业水平。

8、配套设备零配件（本项目不收取配件费）

部件名称	原价
飞利浦照度镇流器	¥：480.00 元/支
飞利浦 865 灯管	¥：16.20 元/支
灯管引线	¥：12.00/个
PC 管	¥：12.00/条
压缩机 J9238	¥：2040.00 元/台
膨胀阀	¥：312.00 元/个
过滤器	¥：144.00 元/个
蒸发器风机	¥：312.00 元/台
冷凝器风机	¥：330.00 元/台
风机电容	¥：4.80 元/只
摆动电机	¥：696.00 元/台
断路器（带附件）	¥：207.60 元/只
隔离变压器	¥：510.80 元/台
电源开关	¥：10.00 元/只
+24V 电源	¥：93.60 元/只
中间继电器	¥：32.40 元/只
PLC 控制器	¥：1992.00 元/只
触摸屏	¥：2200.00 元/只
模拟量模块	¥：1440.00 元/只
A/D 转换模块	¥：2800.00 元/只

投标人（公章）：山东泰山医疗科技有限公司

法定代表人或授权代表（签字或盖章）：

日 期：2024年12月20日

