

4.1 投标分项报价表（格式自拟）

项目编号：长招采公字【2025】006 号

项目名称：长葛市人民医院 CT 维保项目（不见面开标）

序号	分项服务内容	单位	数量	单价	总价	备注
1	西门子 64 排 CT 整机三年维保服务（具体详见招标文件第二章采购需求）。	年	3	932000.00	2796000.00	完全响应招标文件要求
2						
3						
.....						
投标总价：大写： 贰佰柒拾玖万陆仟元						
小写：¥ 2796000.00						

供应商（盖单位公章）：河南义医疗科技有限公司

日期：2025年3月12日



周满豪

4.5售后服务能力承诺

(供应商根据招标文件要求自行编制)

1、售后服务承诺书

致：长葛市人民医院

我公司承诺：在服务期内明确保证产品质量、并承诺承担因产品质量不合格造成的损失。

供应商（盖章单位公章）：河南豪义医疗科技有限公司

日期：2025年3月12日

周满豪

第 116 页

3、西门子 64 排 CT 保修的售后服务内容：包括设备维修、预防性维修、预防性维护、验收以及临床应用售后服务等。

(1) 设备维修

- 1) 设备维修遵循维修原则，负责设备故障的检查、排查和备件更换，负责线路、供电部分故障的检修，负责软件系统的管理和恢复；
- 2) 采用专人负责管理维修，时刻关注维修进展和质量
- 3) 常备专用工具，快速解决疑难故障，保证设备和备件可以第一时间得到专业的检查和维修；
- 4) 维修人员为 GE 厂家在职服务人员，随时提供技术支持或现场维修；
- 5) 通过在线手机报修 APP，实时对设备状态进行监控，及时发现故障，用最快的速度解决问题。
- 6) 定期总结维修经验，时刻做好维修准备，减少维修响应时间，严格执行维修流程。
- 7) 实时跟踪环境因素和季节因素，做好设备承压准备。
- 8) 保持和医护人员的沟通交流，及时消除使用人员的错误操作。

(2) 预防性维修 (Predictive Service, PS)：在客户设备运行正常时，投标人客户服务部在线支持工程师定期通过远程数字诊断平台连接客户设备，提前发现并通过主动维修消除设备隐患，减少其故障率。

1) 预防性维修 PS

远程监控：全年 7×24 小时设备状态运行监控，包括设备运行状况、地线电流、温度湿度监测等，提供实时报警和维修服务。

预判维修：通过远程数字诊断平台，提前发现客户设备隐患，主动维修以减少设备故障率。

客户报修：通过 400-8932120 免费电话及微信多种报修渠道，提供 7×24 小时全年 365 天全方位服务。

远程诊断及维修：资深工程师 7×24 小时远程数字化服务，包括诊断/维修/设备应用指导。

(3) 预防性维护 (Preventive Maintenance, PM)：指通过对设备的检查及检测，发现故障征兆或防止故障发生使其保持规定功能状态，在故障发生之前所进行的各种维护活动。预防性维护以预防故障为目的，是防止设备故障发生的有效手段。典型的预防性维护包括计划性维护和周期性维护等。

1) 远程 PM

周满豪

第 118 页

2、售后服务方案

制定的年度服务报告、维修报告、维保报告、巡查报告制度及配套的报告样表

1、工作管理

- (1) 在医院的领导监督下，我公司负责医院西门子 64 排 CT 的维保服务管理；
- (2) 投标人郑州市在职工程师上门维修，为医院提供高性价比的服务；
- (3) 全面接受医院监督管理。

2、设备服务及保修范围

- (1) 服务范围：西门子 64 排 CT 维保服务包括：整机保修；整机全保：包含服务器主机、曝光控制盒、PDU 柜、扫描床、探测器、球管及扫描机架电子部分等所有部件。
- (2) 维修标准：由投标人资深工程师按照原厂维修标准完成全部维修工作；如发生备件故障，只换不修；维修后符合原厂质量标准。
- (3) 保修服务范围：
 - 1) 整机保修：整机全保：包含服务器主机、曝光控制盒、PDU 柜、扫描床、探测器、球管及扫描机架电子部分等所有部件；
 - 2) 保修期间我公司每年 365 天全天 24 小时电话响应，全天候维修服务。
- 故障响应：接到故障报修电话后，投标人在职工程师全年紧急上门维修，服务响应时间 20 分钟内；到达现场时间 20 小时内；保证核磁设备开机率达 95% 以上。
- 3) 我公司提供突发问题的解决措施。工程师将在 20 分钟内电话指导或网络诊断维修响应，且如需工程师到达现场维修，20 小时内工程师到达现场；20 小时内未能解决，协调资深工程师 24 小时内到达现场解决。
- 4) 400-8932120 客户服务专线电话，全年 365 天开通。服务热线维修技术支持专家将为保修合同涵盖的产品提供维修技术支持。
- 5) 保修期间零配件的更换：维保费包括所有配件免费更换，所更换配件保证是符合原厂出库标准零配件，配件国内仓库 12 小时内发货，到达场地时间不超过 48 小时。
- 6) 提供原厂远程监督管理软件及平台 (APM 系统)，通过平台，可查询设备实时状态信息 (如球管运行状态、服务器整机运行状态)，查询派工记录，支持设备使用分析统计 (扫描量、使用序列等)，可以提供维修维护管理记录、维修维护报告等。保修期间开机率：95% 以上 (按全年 365 天计算)，停机时间每超过一天，合同期限将相应的延长 10 个公历日。
- 7) 保修期间，每年 4 次定期保养，提前约定时间保养。并提供远程保养维护报告。定期保养服务包括设备清洁除尘、系统性能测试、校准、必要的机械和电气环境的监测等，并提供保养报告。

第 117 页

在线工程师定期通过数字化后台分析运行参数及系统日志，进行系统体检和维护，完成远程 PM 项目要求，并就可能存在的使用操作错误和发现的故障隐患及时通知客户，减少客户停机时间。

2) 现场 PM

服务资质：现场服务工程师必须具备相关产品的服务资质认证。

服务规范：现场服务必须严格遵守设备 PM 手册的要求完成所有规定的项目，同时依照合同约定的次数定期完成预防性维护 PM。

工具要求：按照产品 PM 手册，使用所有必须的专用 PM 工具。

质量标准：PM 结束后，确保设备满足原厂《CT 质量安全标准》。

安全规范：工程师必须遵守现场安全规范，正确使用安全专用工具。

发现故障的处理：及时解决现场中发现问题，如果不能当场解决，和客户预约时间尽快解决。

设备交接：工程师详细填写设备 PM 报告，并第一时间向客户负责人作详细汇报，告知客户在设备使用过程中的注意事项，同时将 PM 报告存档。

3) 现场服务工程师 (Field Engineer)：指投标人客户服务部分布于全省各服务网点的工程师，距离客户近，维修服务响应速度快，到客户现场提供装机、维修、软硬件升级、预防性维护等服务。

4) 在线支持工程师 (Online Engineer)：指投标人客户服务部专业精选的高级工程师，通过远程数字平台、电话及微信等方式，为客户报修提供在线支持，包括远程诊断、技术咨询指导及远程设备维修等。

5) 现场服务

服务资质：现场服务郑州市内常驻工程师必须具备客户报修相关产品的服务资质认证；

服务规范：现场服务必须严格遵守维修手册以及服务规范解决客户问题，禁止采取屏蔽报错和更改系统设置等不当方法暂时恢复设备运行，需彻底解决设备故障，不遗留隐患，存在安全隐患的设备，在经检修达到使用安全标准之前，不能交给客户使用；

① 备件要求：使用原厂的合格备件，禁止使用非标准备件替代或进行私自改造；

② 工具要求：在维修过程中，严格按照产品维修手册要求使用专用无损工具进行诊断、测试、校准和维修；

③ 质量标准：维修结束后，确保设备满足原厂《CT 质量安全标准》；

④ 安全规范：工程师必须遵守现场安全规范，正确使用安全劳保用具；

⑤ 设备交接：认真填写客户维修记录单，第一时间向客户负责人详细汇报维修情况和设备状态，确认设备正常工作后方可结束本次维修，维修记录单由客户确认签字并存档。

第 119 页

6) 技术支持工程师 (Regional Support Engineer): 是指 投标人客户服务部内某一类产品或某一领域的技术专家, 其具有丰富的产品知识和维修经验, 主要对现场服务工程师进行远程在线或者服务现场的技术指导, 专注于对疑难问题和新产品问题的快速解决。

7) 售后现场临床应用培训专员 (Service Field Application Specialist): 指 投标人客户服务部分布于全省各服务网点, 到客户现场提供临床应用售后服务的临床应用专员。

现场临床应用

维修服务现场应用。针对客户在设备保修期内设备使用过程中出现的扫描参数、操作流程、图像后处理、临床应用等问题时, 客户可根据合同约定联系厂家派遣的临床应用专员到医院现场解决。

升级服务现场应用。针对客户在设备保修期外, 客户可根据合同约定联系厂家派遣的临床应用专员到客户现场提供临床应用相关功能。

8) 售后远程临床应用培训专员 (Service Remote Application Specialist): 指 投标人客户服务部通过远程数字平台、电话等方式, 为客户提供远程在线临床应用售后服务的临床应用专员。

9) 远程临床应用

远程电话临床应用支持。针对客户在设备保修期内设备使用过程中出现的扫描参数、操作流程、图像后处理、临床应用等问题时, 客户可以通过 400 免费客服电话联系到投标人远程临床应用专员解决。

4、在线支持中心: 配备专职在线技术和应用工程师, 通过远程数字诊断平台对客户报修进行远程诊断、技术指导、设备维修, 并可以提供在线应用问题支持。

5、质量保证期内售后服务措施: 质量保修期: 自双方签署合同之日起 36 个月; 免费提供无限次远程人工服务及所投产品易损件、零配件的更换; 接到医院报修故障, 全天候电话响应, 20 分钟内电话技术支持; 维修响应速度: 小时内做出维修方案决定; 如无法通过远程电话、网络技术支持解决问题的, 工程师应在 20 小时内到达现场 (包括节假日); 全年 7*24 小时无障响。

质量保证措施: 保证使用人员正常操作设备的各种功能, 并保证所投产品更换的零部件均是原厂备件。为保证服务过程的安全性, 工程师在工作期间必须配备专业维修工具及静电防护工具和相应安全防护用品, 通过远程故障监测系统, 在线实时对保修设备进行监测, 使故障在发生前得以解决。保修期内, 接到报修电话后, 及时提供突发问题的解决措施及特殊紧急的合理化处理措施。保修期外, 我公司负责远程技术服务及人工现场服务, 并保证仅收取维修成本费。

备件送达期限: 特殊零配件 48 小时以内, 根据设备技术要求, 我公司对贵方使用和维护技术人员进行培训; 提供现场技术培训, 保证使用人员正常操作设备的各种功能。

6、质量保证期外售后服务措施: 质保期满后, 终身免费技术跟踪, 免费提供每年 365 天远程技术支持服务。厂家技术人员定期跟踪维护, 确保用户放心使用。有偿收取人工技术服务费。配件或材料以优惠价给甲方提供。同时协调厂家技术人员定期跟踪维护, 确保用户放心使用。从验收合格之日起计算时间。

质量保证措施: 保证使用人员正常操作设备的各种功能, 并保证所有更换的零部件均是原厂备件或经原厂认可的替代备件。为保证服务过程的安全性, 工程师在工作期间必须配备专业维修工具及静电防护工具和相应安全防护用品, 通过远程故障监测系统, 在线实时对保修设备进行监测, 使故障在发生前得以解决。保修期内, 接到报修电话后, 及时提供突发问题的解决措施及特殊紧急的合理化处理措施。保修期外, 我公司负责终生售后维修, 并保证仅收取维修成本费。

周满豪