

项目实施方案、质量保证及售后服务承诺等

目录

第一章 供货方案	2
第二章 质量保障措施	6
第三章 售后服务	10



内蒙古自治区政府采购云平台交易执行系统ESZCS-G-H-250287第4包2025-12-18 17:11:5c
内蒙古佳拓商贸有限公司2025-12-18 17:11:5c

第一章 供货方案

一、供货、安装与调试方案

(一) 供货流程与保障

1. 货源保障：我方承诺所供医疗设备均为原厂全新正品，具备完整的生产批号、合格证、医疗器械注册证等相关资质文件。签订供货合同后，立即启动备货流程，明确专人负责与原厂对接，跟踪生产及备货进度，确保设备在合同约定交付周期内完成出库准备。

2. 供货计划：根据采购方需求及场地准备情况，制定详细供货进度表，明确备货、出库、运输、到货等关键时间节点，提前书面通知采购方到货相关信息，以便采购方做好接货准备。对于多台套或大型精密设备，将分批次合理规划供货顺序，避免场地占用冲突及安装调试拥堵。

3. 到货验收：设备运抵采购方指定地点后，我方将协同原厂技术人员、采购方相关负责人共同开展到货验收。验收内容包括设备外观完整性、包装密封性、配件及资料完整性，核对设备型号、规格、数量与合同约定一致性。验收合格后，双方签署《到货验收单》；若发现设备损坏、缺失等问题，我方将立即启动退换货流程，确保不影响整体交付进度。

(二) 安装调试流程

1. 安装前期准备：安装前，我方技术人员将提前与采购方沟通，确认安装场地环境条件符合设备安装要求，并协助采购方完成场地预处理。同时，对安装工具、备件进行全面检查，确保安装工作顺利开

展。

2. 现场安装：严格按照原厂标准安装规范及设备技术说明书实施现场安装作业。由原厂认证工程师带队开展安装工作，确保设备安装精度符合技术要求。安装过程中，做好现场防护措施，避免对采购方场地设施及其他设备造成损坏，保持安装现场整洁有序。

3. 调试与试运行：安装完成后，立即开展设备调试工作。调试内容包括设备电气性能检测、机械部件运行测试、软件系统安装与配置、参数校准等，实时记录各项调试数据，确保设备各项性能指标达到出厂标准及临床使用要求。调试合格后，开展试运行工作，模拟临床实际使用场景验证设备运行稳定性，试运行期间安排技术人员全程值守，及时处理可能出现的问题。

4. 验收与交付：试运行合格后，组织采购方进行安装调试最终验收。向采购方提交详细的调试报告、试运行记录等资料，双方共同对设备运行状态、性能指标进行核查。验收合格后，双方签署《安装调试验收单》，完成设备交付。同时，我方将向采购方提供设备操作、日常维护保养等基础培训，确保采购方相关人员熟练掌握设备基本使用方法。

二、特殊情况下的保管、包装及运输方案

特殊情况主要包括极端天气、交通管制、疫情防控、设备临时存储等场景。针对上述情况，制定专项保障措施，确保设备质量安全及交付进度不受影响。

（一）特殊情况下的包装方案

1. 基础包装强化：在常规原厂包装基础上，针对特殊运输环境或存储需求，增加包装防护层级。对易受环境影响的设备，在包装内增设针对性防护材料；对精密部件，采用专业缓冲防护材料加强减震防护；对大型设备，采用定制高强度包装，增强包装强度，防止运输过程中发生变形、破损。

2. 特殊标识标注：在包装外显著位置标注特殊警示标识，提醒运输及保管人员注意防护要求。同时，标注设备重量、尺寸、运输方向等信息，便于装卸作业。

3. 定制化包装方案：对于特殊环境下的长期存储或远距离运输设备，根据设备特性定制专项包装方案，采用适配环境的防护包装材料，防止设备内部部件因环境因素受损。

（二）特殊情况下的运输方案

1. 运输方式优化：根据特殊情况类型，选择合适的运输方式及运输载体。极端天气条件下，优先选择封闭式运输载体，避免设备受自然环境影响；特殊管制或偏远区域，协调具备相关通行资质的运输载体，提前规划运输路线，避开管制路段及危险区域，确保运输畅通。对于紧急交付需求，可采用多式联运方式，缩短运输周期。

2. 运输过程防护：运输前，对运输载体进行全面检查，确保性能良好，配备必要的防护设备。运输过程中，安排专人全程跟踪，实时监控运输路线的环境及交通状况，与运输人员保持实时沟通，及时调整运输方案。对精密设备，在运输载体内设置专用固定装置，防止设备在运输过程中发生晃动、碰撞。

3. 应急处置机制：建立运输应急处置小组，针对运输过程中可能出现的突发情况制定应急预案。若遇紧急情况，立即启动应急预案，协调备用运输资源及专业人员，及时完成设备转运或问题修复，最大限度降低对运输进度的影响。同时，第一时间将情况告知采购方，做好沟通协调工作。

（三）特殊情况下的保管方案

1. 临时保管场地要求：若因采购方场地未就绪、特殊环境等原因需要临时保管设备，我方将选择符合设备存储要求的临时保管场地，确保场地干燥、通风、避光、防尘，环境参数控制在设备规定的存储范围内。对有特殊存储要求的精密设备，将选用专业专用仓库，并配备必要的环境监测设备，实时监控存储环境。

2. 保管期间防护：临时保管期间，安排专人定期对设备进行检查，包括包装完整性、存储环境参数、设备状态等，做好检查记录。对大型设备，定期开展针对性维护保养，防止设备受环境影响发生损坏。同时，加强场地安全管理，配备必要的安全防护设备，防止设备丢失或遭受意外损坏。

3. 保管周期与交接：临时保管周期严格按照与采购方约定执行，保管期间若采购方具备接货条件，我方将提前做好发货准备，在收到通知后立即启动发货流程。交接时，重新对设备进行外观检查及状态确认，确保设备完好无损后，按正常到货验收流程完成交接。

三、其他保障措施

1. 人员保障：组建专业的项目服务团队，涵盖商务对接、技术支

持、物流跟踪等多个岗位，团队成员均具备丰富的医疗设备供货及服务经验，确保各环节工作高效推进。

2. 沟通机制：建立定期沟通制度，定期向采购方汇报供货、安装调试进度及特殊情况处置进展，及时响应采购方的疑问及需求，确保信息畅通。

3. 售后服务承诺：设备交付后，我方将提供完善的售后服务，包括设备保修、技术咨询、维修维护、备件供应等，确保设备长期稳定运行。



第二章 质量保障措施

一、质量保障措施

本部分围绕设备全生命周期构建闭环式质量管控体系，从源头采购、生产流转到安装验收及后期运维，层层把控质量风险，确保设备质量达标、运行稳定。

（一）源头质量管控

1. 供应商准入审核：建立严格的供应商分级评估机制，对合作厂商的生产资质、质量管理体系认证、行业口碑、过往业绩等进行全维度核查，确保厂商具备合法合规的生产能力与稳定的质量管控水平。仅选择通过审核的合格供应商纳入合作名录，实行动态管理，定期复评淘汰不合格厂商。

2. 技术参数与质量标准确认：签订合同前，组织技术、质量及临床专家团队与采购方、供应商开展多轮对接，精准锁定设备核心技术参数、性能指标及质量标准，明确误差范围、安全防护等级、使用寿命等关键指标，确保设备满足临床使用需求。

命等关键要求，并纳入合同核心条款，附上详细技术规格说明书，从源头规避质量歧义。

（二）生产及流转过程质量管控

1. 生产过程监督：对大型精密、高价值或定制化设备，实施驻厂监造制度，选派专业监造人员全程跟踪生产加工、核心零部件采购、组装调试等关键环节，核查工艺参数执行、工序检验记录等，发现质量隐患及时督促整改，形成完整监造记录。

2. 出厂全项检验：设备生产完成后，由独立质量检验团队依据国家标准及合同要求开展全项检验，涵盖外观质量、零部件完整性、电气性能、机械性能、软件功能、安全防护等维度，检验合格出具《出厂质量检验报告》并粘贴合格标识，不合格设备严禁出厂。

3. 物流与存储质量防护：根据设备特性制定定制化包装方案，采用防震、防潮、防静电等专用防护材料，标注清晰运输警示标识；选择具备医疗器械运输资质的服务商，全程跟踪运输状态，监控环境参数；临时存储需满足设备规定的温湿度、通风、防尘等要求，安排专人定期巡检并记录。

（三）安装验收质量管控

1. 安装前期准备：安装前核查场地环境、基础设施是否符合设备安装要求，校准调试安装工具与检测仪器，再次清点设备及配件，确保无运输损坏或缺失。

2. 安装调试过程控制：由原厂认证工程师团队严格按照技术规范开展安装调试，实施工序确认制，每完成关键工序需双重核验并记录

数据；分阶段开展单机、联动及临床模拟调试，确保设备各项指标达标。

3. 多维度验收：安装调试完成后，组织采购方开展资料完整性、外观安装规范性、性能指标复测试、临床适用性等多维度验收，验收合格签署《验收合格证书》，不合格则限期整改重新验收。

（四）后期运维质量管控

1. 全生命周期质量档案管理：为每台设备建立“一机一档”，涵盖供应商资质、生产监造记录、出厂检验报告、运输存储记录、安装调试记录、验收记录、后期维护维修记录等，实现质量全程可追溯。

2. 质量问题应急处置：开通 24 小时质量问题反馈通道，接到诉求后 1 小时内响应，24 小时内制定处置方案，需现场处理的技术人员在约定时间抵达，快速排查整改，形成问题处置闭环，同步完善预防措施。

二、技术支持服务

围绕设备全使用周期提供多元化、专业化技术支持，确保采购方操作人员熟练掌握设备使用方法，保障设备长期稳定运行。

（一）前期技术咨询服务

供货前为采购方提供全方位技术咨询，解答设备选型、场地规划、环境要求、配置优化等疑问，结合临床需求提供针对性技术建议，协助采购方制定合理的设备使用与管理方案，确保设备与使用场景精准匹配。

（二）安装调试技术保障

组建由原厂认证工程师带队的专业技术团队，严格按照技术规范开展安装调试工作，过程中为采购方相关人员提供现场技术指导，讲解设备结构原理、安装要点、关键参数设置等专业知识，协助熟悉设备技术特性。

（三）定制化技术培训服务

设备交付后，根据采购方需求制定个性化培训方案，培训内容涵盖设备操作规范、日常维护保养流程、常见故障识别与排查方法、安全注意事项等。采用现场授课、实操演示、线上答疑等多种形式，确保操作人员、维护人员熟练掌握相关技能，培训后组织考核，保证培训效果。

（四）长期技术支持与维护

1. 24 小时技术支持热线：开通全年无休的技术支持热线，安排专业技术人员值守，及时响应设备使用过程中的技术疑问，提供远程指导解决方案。

2. 现场技术服务：对于远程无法解决的故障或技术问题，承诺在约定时间内派遣技术人员抵达现场，快速排查并解决问题，最大限度缩短设备停机时间；定期开展设备巡检维护服务，提前发现并处理潜在故障，延长设备使用寿命。

3. 技术升级与更新：密切跟踪设备原厂技术升级动态，及时向采购方推送技术升级信息与方案，根据需求协助完成设备软件升级、硬件改造等工作，确保设备技术性能始终符合临床发展需求。

（五）备件供应技术保障

建立完善的备件供应体系，储备常用备件与关键零部件，确保备件质量与设备原厂匹配；接到备件需求后，快速响应发货，保障维修更换及时性；同时为采购方提供备件存储、更换方法等技术指导。

第三章 售后服务

一、售后服务专项方案

(一) 多渠道快速响应机制

1. 全天候响应渠道：开通 7×24 小时售后服务热线、专属服务邮箱、线上服务平台三重响应渠道，安排具备 5 年以上医疗设备维修经验的专业技术人员全天候值守，确保采购方能够通过多种方式快速反馈故障问题。同时，为采购方配备专属服务对接人，建立一对一服务沟通群，实现故障信息快速传递与进度实时同步。

2. 严格响应时效承诺：接到采购方故障报修信息后，遵循“半小时内响应”原则，服务人员需在 30 分钟内通过电话、视频连线等远程方式与采购方对接人取得联系，详细了解设备故障现象（如报错代码、运行异常表现、是否伴随异响/异味等）、故障发生时间、影响范围等关键信息，初步判断故障类型及严重程度，并提供即时的远程指导解决方案。

3. 响应分级处置：根据故障严重程度实施分级响应，确保资源精准调配：

(1) 一级故障（重大故障）：设备完全无法运行，直接影响核心临床诊疗工作（如手术设备、急救设备故障），启动最高级别响应，服务人员 15 分钟内完成远程初步诊断，若远程无法解决，立即调度

就近服务网点技术人员及应急备件，确保 4 小时内抵达现场；

(2) 二级故障（严重故障）：设备部分功能失效，影响常规临床工作开展，30 分钟内完成远程初步诊断，远程无法解决的，2 小时内完成现场服务人员调度，4 小时内抵达现场；

(3) 三级故障（一般故障）：设备运行存在轻微异常，但不影响核心功能使用，30 分钟内完成远程响应并提供解决方案，若需现场处理，与采购方协商确定时间后，4 小时内抵达现场。

（二）标准化现场故障处理流程

1. 现场抵达规范：技术人员抵达现场后，第一时间向采购方对接人出示工作证件及服务工单，反馈故障处理计划，经确认后开展作业。作业前做好现场防护措施，铺设防护垫、佩戴防静电手环等，避免对场地环境及其他设备造成损坏。

2. 故障精准排查：采用“先软件后硬件、先外部后内部”的排查原则，结合设备故障代码、运行日志、现场测试数据等，使用专业检测仪器精准定位故障点。排查过程中做好详细记录，包括故障现象、排查步骤、检测数据、初步判断结果等，确保故障原因可追溯。

3. 专业维修处置：根据故障原因实施针对性维修，严格按照设备原厂维修规范及技术手册操作：

(1) 软件故障：通过远程调试、系统重启、软件修复、版本升级等方式解决，维修后进行全功能测试，确保软件运行稳定；

(2) 电气故障：对故障电气部件进行检测更换，更换后开展电气性能测试（如绝缘电阻、接地电阻测试），确保符合安全标准；

(3) 机械故障：对磨损、损坏的机械部件进行维修或更换，调整机械精度，完成后进行联动测试，确保设备运行平稳。

4. 备件使用规范：维修过程中如需更换零部件，必须使用原厂正品备件，严禁使用非标或翻新备件。更换前向采购方出示备件合格证明，经确认后再进行更换；更换下来的故障部件统一回收，交由采购方处理或按合同约定退回原厂。

5. 修复后验收：故障修复后，技术人员对设备进行全面性能测试，包括核心功能测试、运行稳定性测试、安全性能测试等，模拟临床实际使用场景验证设备运行状态。测试合格后，向采购方对接人演示设备正常运行流程，讲解故障原因、修复措施及后期预防注意事项。

6. 资料归档：现场服务完成后，填写《故障维修报告单》，详细记录故障信息、排查过程、维修措施、更换备件信息、测试数据、验收结果等，经双方签字确认后，同步更新设备全生命周期质量档案。同时，向采购方提供维修过程中产生的相关资料。

(三) 全周期预防性维护服务

1. 定期巡检服务：按照“季度巡检+年度全检”的频率开展预防性巡检，具体周期可根据设备类型、使用频率及合同约定调整：

(1) 季度巡检：技术人员上门对设备运行参数、部件损耗情况、安全防护装置、软件运行状态等进行全面检查，及时清理设备灰尘、杂物，对松动的部件进行紧固，对即将到期的易损件提前预警并提供更换建议；

(2) 年度全检：组织原厂认证高级工程师开展全面检测，采用专

业校准仪器对设备核心性能指标进行精准校准，对设备内部关键部件进行深度检测，评估设备整体运行状态，出具《年度设备全检报告》，提出针对性的维护保养方案及升级建议。

2. 定制化维护计划：根据设备使用场景、运行时长及采购方需求，为每台设备制定个性化维护计划，明确维护项目、维护周期、责任人等，协助采购方建立设备维护台账，定期提醒维护节点，确保维护工作规范有序开展。

3. 远程监测预警：对具备联网功能的设备，提供远程运行监测服务，实时监控设备运行参数、故障预警信息，一旦发现异常，提前向采购方推送预警通知并提供解决方案，实现“被动维修”向“主动预防”转变，降低故障发生率。

（四）完善的备件保障体系

1. 备件储备布局：建立区域化备件仓储中心，在核心城市设立备件库，储备常用备件、关键零部件及应急备件，确保覆盖服务范围内的所有采购方，实现备件快速调配。

2. 备件供应时效：接到备件需求后，根据采购方所在区域及备件库存情况，实施快速配送：本地备件库有库存的，2小时内完成出库发货，4小时内送达现场；区域备件库无库存的，协调原厂紧急调货，明确到货时间并及时同步采购方，确保不影响维修进度。

3. 备件质量保障：所有备件均为原厂全新正品，具备完整的质量合格证明及溯源码，入库前需经过严格的质量检验，确保备件质量与设备匹配。同时，对储备备件实施规范化管理，按照设备存储要求控

制仓储环境温湿度，定期检查备件状态，避免备件因存储不当受损。

（五）售后服务质量监督与优化

1. 服务质量回访：故障处理完成后，分别在 1 天、7 天、30 天开展三次质量回访：1 天回访确认设备运行状态及服务满意度；7 天回访了解设备运行稳定性，解答后续使用疑问；30 天回访收集长期使用反馈，评估服务效果。回访可通过电话、线上问卷、现场走访等方式开展，形成《售后服务回访记录》。

2. 投诉处理机制：若采购方对售后服务存在异议，开通专门投诉通道，承诺 24 小时内响应投诉诉求，3 个工作日内完成调查核实，制定整改方案并向采购方反馈，整改完成后再次回访确认，确保投诉问题得到妥善解决。

3. 服务持续优化：定期对售后服务数据进行分析，梳理服务过程中的薄弱环节，优化服务流程、加强人员培训、调整备件储备布局，持续提升售后服务质量。每年向采购方提交《售后服务年度总结报告》，汇报全年服务情况及改进计划。

（六）其他售后服务保障

1. 售后服务期限：设备验收合格后，提供不少于合同约定年限的免费售后服务；免费服务期满后，可提供多种有偿服务套餐供采购方选择，套餐内容透明，价格合理。

2. 人员保障：组建专业售后服务团队，团队成员均具备原厂认证资质及丰富的维修经验，定期开展技术培训及考核，确保能够熟练处理各类设备故障。同时，建立售后服务人员应急调配机制，保障高峰

时段或突发故障时的服务人员供给。

3. 应急保障预案：针对极端天气、自然灾害、疫情等特殊情况，制定售后服务应急保障预案，提前储备应急服务资源，确保特殊情况下售后服务不受影响，能够及时响应采购方需求。



内蒙古自治区政府采购云平台交易执行系统ESZCS-G-H-250287第4包2025-12-18 17:11:56
内蒙古伟拓商贸有限公司2025-12-18 17:11:56